



RD GOLF CONSULTING

Consultoría de Turismo y Golf

IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN

Una apuesta por la mejora continua



**Solicite un
Diagnóstico
Gratuito**

952 828 235

Implantación de
Sistemas de
Gestión de
Calidad **ISO 9001**,

Medioambiental
ISO 14001

y
**Q de Calidad
Turística** en
Hoteles y
Apartamentos
Turísticos

Sistemas de Gestión

- Satisfacción del cliente

Clientes

- Ahorro de costes

Organización

- Mejora en la Eficiencia Energética

Ahorro

- Mejora de la Imagen del Hotel

Imagen

- Eliminación de Barreras de Mercado Internacionales

Oportunidad Venta



Resultado Empresa



Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, Medioambiental ISO 14001 y Q de Calidad Turística en Hoteles y Apartamentos Turísticos

Uno de los campos de actuación de **RD GOLF CONSULTING** es la Implantación de las Normas **ISO 9001**, **ISO 14001** y **Q de Calidad Turística** en aquellas empresas o entidades que así lo requieran y/o soliciten.

Es por ello que se emite este documento informativo en el que se da a conocer una parte de nuestros múltiples servicios como **Consultora Especializada** en el **Sector Turístico**.

NORMA	Sistema
ISO 9001	Calidad
ISO 14001	Medio Ambiente
OHSAS 18001	Seguridad y Salud
ISO 22000	Seguridad Alimentaria

Solicite un Diagnóstico Gratuito

Solicite un Diagnóstico Gratuito

Ponemos a su disposición la posibilidad de realizar un Diagnóstico Gratuito con el objetivo de despejar posibles dudas sobre la **viabilidad y rentabilidad** de implantar un **Sistema de Gestión**.

A través de este diagnóstico usted podrá conocer:

- **Exigencias** a tener en cuenta antes de implantar el sistema a nivel documental y estructural.
- **Estrategias** para la Optimización de sistemas ya implantados.
- **Plan de trabajo** adaptado a su establecimiento.
- **Costes** globales.
- **Ayudas/ Subvenciones** aplicables.

Junto al Diagnóstico Gratuito le enviaremos sin compromiso una oferta de asistencia técnica de consultoría para la Implantación de estas normas con la ayuda de nuestra empresa.



Objetivos de la implantación una Norma ISO 9001/14001

Buscar la **satisfacción del cliente**, así como la **motivación** de todos los integrantes de la empresa por ofrecer un **buen servicio** con unos **estándares de calidad** asegurados.

La implantación de las Normas **ISO 9001** e **ISO 14001** aportan un referente de calidad en el sector hotelero.

Las Normas ISO

Son un conjunto de normas voluntarias que permiten mejorar la gestión de la empresa. La finalidad principal de las Normas **ISO** es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

Existen numerosas normas ISO; las más conocidas son la Norma **UNE-EN ISO 9001**, enfocada a la calidad y la satisfacción del cliente, y la Norma **UNE-EN ISO 14001**, enfocada a la gestión medioambiental e incidiendo en el turismo sostenible.

Por otra parte, la **Q de Calidad Turística** en Hoteles y Apartamentos Turísticos se regula por la Norma **UNE 182001:2008**.

Normas de Calidad Turística

Las Normas de Calidad Turística definen los valores mínimos a alcanzar por un establecimiento turístico en materia de instalaciones, equipamiento, servicios y gestión para poder conseguir la Marca de Calidad Turística.

Se distinguen una serie de Beneficios entre los que destacamos los siguientes:

- **Satisfacción del cliente**
- **Ahorro de costes**
- **Mejora en la Eficiencia Energética**
- **Mejora de la Imagen del Hotel**
- **Eliminación de Barreras de Mercado Internacionales**

Objetivos ▶



Beneficios

Beneficios Beneficios Beneficios



El cliente es cada vez más **exigente**, por lo que en el sector hotelero se **demanda un nivel de calidad** que le asegure el cumplimiento de unos parámetros mínimos del servicio que ofrece el hotel.

El cliente es cada vez más exigente, por lo que en el sector hotelero se demanda un nivel de calidad que le asegure el cumplimiento de unos parámetros mínimos del servicio que ofrece el hotel. Así, las Normas ISO 9001 e ISO 14001 ofrecen un modelo de gestión orientado a los procesos de la empresa, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Además, el hecho de que un hotel posea las certificaciones de Calidad y Medio ambiente **ISO 9001** e **ISO 14001**, conlleva un reconocimiento en el que se pone de manifiesto la importancia de que el hotel conceda una especial dedicación al cuidado por cada detalle y al servicio personalizado.

Estos certificados aseguran al cliente que el establecimiento cumple unas estrictas normas de calidad y medioambiente, orientadas a:

- **Potenciar y mejorar** las cualidades y servicios que se ofertan, con el fin de aumentar el rendimiento de la organización y
- Conseguir un incremento de la **calidad final** de los servicios que se ofrecen.

Beneficios derivados de la implantación de un Sistema de Gestión:

Garantizar el cumplimiento de la Legislación vigente aplicable.

Obtención de ventajas competitivas.

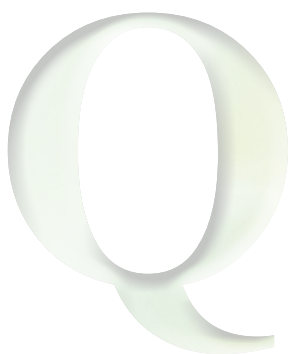
- Posibilidad de acceso a nuevos nichos de negocio.
- Diferenciación de competidores.
- Refuerzo en las acciones de marketing y en la confianza de los actuales y potenciales clientes.

Aumento de la eficacia interna de la empresa.

- Mayor rendimiento de la actividad.
- Mejor gestión de los recursos.
- Mejora de los compromisos de los empleados del hotel.
- Mayor control sobre riesgo de accidentes.

Obtención de pólizas de seguros más baratas y préstamos bancarios con mayor facilidad y menor interés.

Beneficios ▶

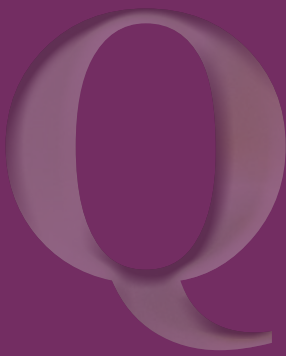




Servicios de Consultoría

Los servicios que ofrecemos se resumen en los siguientes apartados:

- **Diagnóstico/Análisis** de la situación.
- **Asesoramiento** en la Adaptación de las Instalaciones Hoteleras para la implantación de **ISO 9001, ISO 14001 y Q de Calidad Turística.**
- Elaboración de la **Documentación Inicial y Mantenimiento** del Sistema.
- **Formación y Sensibilización** de la plantilla.
- Asesoramiento en la **gestión de residuos**, gestión del **agua** y de la **energía.**
- Estudios de **ahorro y eficiencia energética.**
- **Auditorías** de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiental, y Q de Calidad Turística.
- **Acompañamiento hasta la certificación** por una entidad acreditada.
- **Solicitud de ayudas y subvenciones** en materia ambiental (Incentivos hasta del **60%** para la implantación y certificación de estos sistemas).



Servicios ▶

Tiempo que conlleva la implantación de una Norma ISO

El tiempo que conlleva la implantación de las Normas ISO dependerá de la situación de la empresa. Para ello planificamos y abordamos el proyecto según sean sus necesidades y metas fijadas.

Usted puede certificar su empresa con la entidad acreditada que desee: **SGS, AENOR, BUREAU VERITAS, LLOYD'S, APPLUS,....** Nuestros profesionales le asesorarán en todo momento, hasta que obtenga la certificación final de las Normas ISO.





Las Consejerías de Turismo, Medio Ambiente e Innovación, Ciencia y Empresa actualmente conceden subvenciones a aquellas empresas que deseen implantar y certificar las normas **ISO 9001, ISO 14001 y Q de Calidad Turística**.

CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

Orden 9 de noviembre de 2006: por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo; modificada por la Orden de 27 de noviembre de 2007, **establece que serán subvencionables los gastos efectuados para la obtención, seguimiento y/o renovación de las siguientes modalidades de certificación:**

- Serie de normas **ISO 9000** e **ISO 14000**, otorgadas por la entidad oficialmente acreditada (ENAC: Entidad Nacional de Acreditación), para el subsector de actividad correspondiente o por entidad nacional acreditada de un país miembro de la Unión Europea.
- La marca **Q de Calidad Turística** Español que otorga el Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE).

Con carácter general, la intensidad máxima del incentivo se establece en hasta un **60%** de los gastos para la obtención de cada certificación (con límite máximo de 12.000€), y de hasta un **40%** de los gastos para el mantenimiento y/o renovación de cada certificación (con un límite máximo de 3.000€).

Conceptos subvencionables:

- Cuota de adhesión al siste-

ma de calidad certificado.

- Asistencia técnica de consultorías externas.
- Auditorías externas.
- Gastos de tramitación, obtención y mantenimiento de los certificados, derechos de uso de las marcas.

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA

Orden 9 de diciembre de 2008:

por la que se establecen las bases reguladoras de un programa de incentivos para el fomento de la innovación y el desarrollo empresarial en Andalucía y se efectúa su convocatoria para los años 2008 a 2013, serán subvencionables los siguientes proyectos:

- Cuota de adhesión al sistema de calidad certificado.
- Implantación y certificación de Sistemas de Gestión Medioambiental (Norma UNE-EN ISO 14001:2004), de Sistemas de Gestión de Calidad (Norma UNE-EN ISO 9001:2008) cuando acompañe a la anterior.

Con carácter general, la intensidad máxima del incentivo se establece en un 50% de los gastos en los que se incurra como consecuencia de la realización del proyecto.

Conceptos subvencionables:

- Cuota de adhesión al sistema de calidad certificado.
- Gastos externos de consultoría.
- Autorización y servicios relacionados con los proyectos.

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

Orden 15 de abril de 2009:

por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la mejora del control ambiental en la empresa, serán subvencionables los siguientes proyectos:

- Gastos en consultoría externa encaminada a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.
- Gastos de certificación o acreditación.

La limitación de la cuantía de subvención es la siguiente:

- El 50% bruto del coste de inversión subvencionable en actuaciones recogidas en el artículo 4, apartado a), hasta un máximo de 6.000 euros.
- El 50% bruto del coste de inversión subvencionada en actuaciones recogidas en el artículo 4, apartado b), hasta un máximo de 6.000 euros.



RD GOLF CONSULTING

Consultoría de Turismo y Golf

RD GOLF CONSULTING

Avda. Ricardo Soriano nº50
Edificio Terra 1º-1
C.P. 29601 Marbella (Málaga)

Tfno: **952 828 235**

Fax: **952 764 509**

andresramos@rdgolfconsulting.com

marina@rdgolfconsulting.com

www.rdgolfconsulting.com

