

**ce** centro de ensayos,  
**i** | **s** innovación y servicios

# Turismo Industrial

# Turismo Industrial

*Es un tipo de **turismo cultural** que implica visitas a **empresas en activo** y al **patrimonio histórico industrial**, ofreciendo a los visitantes una experiencia relacionada con los productos, procesos productivos, aplicaciones o a la historia de la empresa y sus actividades.*

“Los turistas no están satisfechos con ser sujetos pasivos; quieren **consumir experiencias turísticas**, quieren ser parte de las historias”

Convertir **turistas** observadores en **turistas participativos**



# Turismo Industrial



## *Características y Beneficios Potenciales*

- Crear sinergias entre el tejido productivo actual de un territorio y la industria turística
- Desestacionalización y diversificación del turismo
- Contribuir a poner en valor cultural una actividad
- Nuevas líneas de negocio para empresas en activo
- Impulsar las ventas de la compañía
- Diferenciación y prestigio
- Promoción y márketing directo de los productos, de la cultura y de la identidad de un destino turístico
- Mejorar la imagen y posicionamiento de la empresa frente a sus competidores.

# Turismo Industrial



## Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional



CALIDAD TURÍSTICA

## Marca Q Calidad Turística

Marca Española de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de servicios.

## UNE ISO 13810 Norma de Calidad Turística

Herramienta de gestión creada específicamente para el sector de turismo industrial.

La certificación constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio de la organización, aportando un valor añadido al servicio, mejorando su imagen y competitividad.

# Turismo Industrial Certificado



34 certificados



Datos: Marzo 2020

# UNE ISO 13810 Turismo Industrial



01

## REQUISITOS GENERALES

Se definen los requisitos para el cumplimiento de los principios de protección, salud y seguridad de los visitantes, sostenibilidad y accesibilidad.

02

## CALIDAD DEL SERVICIO

Descripción de los requisitos mínimos a través de los cuales será gestionada y dirigida la calidad del servicio.

03

## INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Se establecen los requisitos mínimos con los que tiene que contar, así como su estado de mantenimiento y limpieza.

04

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

Aunque no está contemplado como apartado específico, será necesario para la organización cumplir una serie de requisitos en este ámbito para optar a la marca Q de Calidad Turística.



CALIDAD TURÍSTICA

# Gestionar eficazmente los Procesos Clave



Recepción y bienvenida



Visitas turísticas guiadas



Experiencias complementarias

**Instalaciones**

**Equipamiento**

**Accesibilidad**

**Formación**



Promoción de marca / zona comercial

# Fases y Actividades



Visita Inicial

1ª Evaluación  
+  
Implantación de acciones.

2ª Evaluación.  
+  
Implantación de acciones.  
Revisión del Sistema

Auditoría Inicial de  
Certificación

0

Conocer la situación real respecto a los requisitos contemplados en la norma para dimensionar el Proyecto.

1

Nivel de cumplimiento de los requisitos normativos. Evaluación de registros y evidencias. Definición de acciones.

Puesta en práctica e implantación de acciones.

2

Conocer el grado de avance del Proyecto.

Definición de acciones para carencias / incumplimientos.

Reunión formal RSD y preparación de la auditoria de certificación.

3

Acompañamiento en la auditoria de certificación.

Asistencia técnica en la resolución de posibles no conformidades.



# Nuestros Valores

# C

## COMPROMISO

Ayudamos a cumplir sus objetivos.

# I

## INTEGRACIÓN

... en sus sistemas de gestión, mínima burocracia.

# e

## EFICIENCIA

Propuestas realistas y económicas.

# S

## SOLUCIONES

Resolución de problemas, tutoría técnica.



refuerzo



diferenciación



fidelización



garantía



motivación



excelencia



# Muchas gracias

## Contacte con nosotros:

Jose Fernando Garcia  
[jfgarcia@ceis.es](mailto:jfgarcia@ceis.es)

+34 660130760

