

MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES,  
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.



**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**TRABAJO FIN DE MASTER:**

**SGS TECNOS, S.A.**

**CASTILLA Y LEÓN.**

**LA NORMA UNE 302001:2012**

**DE TURISMO INDUSTRIAL.**

**Marta González Vázquez**

**Septiembre 2012**

# ÍNDICE

Pag.

1- INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Motivo del trabajo	
1.2 Lugar de realización: Empresa, Organismo, etc.	
1.3 Tutor de la Empresa.	
1.4 Tutor de la UVa.	
2- JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.....	5
2.1 Objetivo específico.	
2.2 Objetivos generales.	
3- MEDIOS UTILIZADOS.....	6
3.1 Medios materiales: Equipos, instalaciones, informática, etc.	
3.2 Medios humanos: Técnicos de la empresa.	
4. GRUPO SGS.....	7
4.1 SGS TECNOS, S.A.	
4.2 Servicios que ofrece SGS	
4.3 Servicios a destacar por mi experiencia en las prácticas	
4.3.2. Certificación	
4.4. Filosofía de la empresa	
5. CALIDAD EN LA EMPRESA.....	19
6- METODOLOGÍA EMPLEADA.....	22
7. UNE 302001:2012.....	23
9. RELACIÓN CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA.....	31
10. VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN.....	33
8- RESULTADOS OBTENIDOS.....	34
11- ESTUDIO DE VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.....	34
12- CONCLUSIONES EXTRAIDAS.....	35
13- REFERENCIAS.....	36

## **1- INTRODUCCIÓN.**

A lo largo de esta memoria se expone el trabajo realizado en el Convenio-Programa Master oficial de estudiantes de la universidad de Valladolid en la empresa/entidad SGS TECNOS, S.A. “para el desarrollo de un programa de cooperación educativa”.

El contenido de las prácticas ha consistido en apoyar al departamento comercial, dedicado al fomento de los productos y servicios de SGS, y en la asistencia como oyente en auditorias tanto internas como externas de diferentes normas técnicas, en compañía de una auditora de SGS. La duración de las mismas ha sido de 210 horas desde el 11 de junio de 2012 al 20 de julio de 2012.

### **1.1 Motivo del trabajo.**

Una vez finalizada mi formación teórica en el master de “Gestión de la prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente”, he realizado la formación práctica, para completar lo aprendido durante el curso, y así poder ejercer como técnico de prevención.

### **1.2 Lugar de realización.**

Las prácticas han sido realizadas en la empresa SGS TECNOS, S.A., y he desarrollado mi actividad en la oficina situada en la calle de los Abetos, 1- 2ª planta, de Valladolid.

### **1.3 Tutor de la Empresa.**

Mi tutor durante la estancia en la empresa ha sido D. Alberto Báez Ramajo, Director de la delegación de Castilla y León. Y la persona que se ha encargado de aportarme tareas, ha sido D. Juan De Frutos Serna, Director del Departamento Comercial de Castilla y León.

### **1.4 Tutor de la UVa.**

El tutor asignado por la UVA es D. Plácido López Encinar, Profesor titular de la Universidad de Valladolid y responsable de la especialidad de “Higiene Industrial” de este master.

## **2- JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.**

Durante mis prácticas mi tutor de empresa, me ha encargado tareas desde la perspectiva comercial.

Hemos considerado, una vez concluida mi actividad práctica, completar lo que había aprendido con dos auditorías, que se han realizado sobre la UNE 302001:2012, en la Sociedad Cooperativa Vinícola de Toro.

### **2.1 Objetivo específico.**

Conocer la norma técnica UNE 302001:2012, para poder implantarla en una cooperativa vinícola, con el fin de que sean certificados en ella por otro organismo ajeno a la empresa SGS.

### **2.2 Objetivos generales.**

- Conocer la norma técnica UNE 302001:2012-08-28
- Posibilidad de ver como se implanta esa norma técnica en una empresa a tiempo real.
- Saber como diferenciar los aspectos relevantes de la norma técnica.

## **3- MEDIOS UTILIZADOS.**

### **3.1 Medios materiales.**

- Documentación escrita: informes de las instalaciones, funcionamiento, equipos de trabajo; LA norma UNE 302001.
- Herramientas de Office como Excel, Power Point y Word para registrar y representar la información teórica y real recopilada.
- Las propias instalaciones de la Sociedad Cooperativa Vinícola de Toro.

### **3.2 Medios humanos: Técnicos de la empresa.**

- Trabajo en paralelo con otros departamentos de la SGS TECNOS, S.A.
- Contacto con la empresa auditada.
- Trabajo con el equipo comercial de SGS TECNOS, S.A.
- Apoyo a la auditora de SGS TECNOS, S.A.

## 4. GRUPO SGS

El Grupo SGS es la mayor organización internacional en el campo de la asistencia técnica, la calidad y la certificación. Está presente en más de 140 países, dispone de 400 participadas, más de 1.200 oficinas, 389 laboratorios y cuenta con más de 40.000 empleados. Su dimensión internacional y la diversidad de sus servicios hacen del Grupo SGS, creado en 1878, una organización integral por sus servicios y global por su implantación.

En España cuenta con más de 2800 profesionales, de los cuales, más de 1.300 son titulados universitarios.

Sea cual sea su naturaleza, los servicios de SGS ofrecen dos características comunes muy importantes:

- Contribuir a la reducción de riesgos
- Prestación de los servicios de forma totalmente independiente.

El Grupo SGS no posee ningún tipo de interés en empresas de carácter industrial, comercial o financiero que pueda comprometer su independencia. Dicha independencia, unida a una fama consolidada de calidad, integridad e imparcialidad, es la base de su estrategia de desarrollo.

A pesar de su crecimiento considerable en el curso de los últimos años, el Grupo ha procurado siempre mantener una organización muy ágil, poniendo de relieve la responsabilidad individual. Esta consiste ante todo en prestar el mejor servicio a cada cliente poniendo a su disposición, lo mejor de la experiencia profesional de sus empleados.

Esta cooperación y profesionalismo explica la confianza demostrada por sus clientes en los servicios ofrecidos por el Grupo.

El prestigio internacional del Grupo SGS se basa en la calidad y en la extensión de su gama de servicios.

Para el Grupo, la Calidad y la Integridad representa un compromiso estratégico. Los clientes, así como las administraciones y las instituciones financieras, ponen su confianza en la integridad de todos sus colaboradores, que tienen una responsabilidad (a la vez individual y colectiva) en materia de Calidad.

Para alcanzar este objetivo, uno de los medios utilizados es la implantación de un Programa de Calidad, el cual requiere la participación y el apoyo de la Dirección a todos los niveles. El Grupo SGS es un miembro clave de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM).

El Grupo SGS está fuertemente descentralizado. Su red está dividida en áreas geográficas, cada una bajo la responsabilidad de un Director de Área, y cada línea de negocio tiene a su vez un Director con visión global del mismo.

El Grupo SGS es único en su campo por su tradición de neutralidad y objetividad, como resultado de su INDEPENDENCIA COMERCIAL. No posee intereses comerciales, lo que sería INCOMPATIBLE con su función de inspección. Esto es ESENCIAL para garantizar una objetividad total y asegurarse la confianza de las partes contratantes.

#### **4.1 SGS TECNOS, S.A.**

En 1929 SGS inició sus actividades en España con una oficina en Barcelona. A lo largo del siglo XX fue abriendo oficinas y laboratorios hasta llegar al 1992, con la incorporación de Tecnos, que amplía su actividad en España en el sector de la inspección industrial, la consultoría y control de calidad, la prevención de riesgos laborales, la formación, la inspección de seguridad reglamentaria, la gestión de mantenimiento y la gestión de proyectos.

## SGS Tecnos en España

- ☞ Presente en todas las CCAA
- ☞ 50 oficinas y 9 laboratorios
- ☞ 120 millones de Euros
- ☞ 2.800 empleados

Sus oficinas principales están ubicadas en:

- Madrid - C/ Trespaderne, 29; 28042
- Barcelona - C/ Llull, 95-97; 08005

- Manteniendo unidades operativas en las Comunidades Autónomas de:

- Cataluña: Barcelona, Tarragona, Girona y Lleida.
- Andalucía: Sevilla, Cádiz (Algeciras y Puerto de Sta. María), Almería (Carboneras), Huelva, Málaga, Jaén, Córdoba y Granada.
- Aragón: Zaragoza, Huesca y Teruel.
- Asturias: Gijón.
- Canarias: Sta. Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- Cantabria: Santander.
- Extremadura: Cáceres y Badajoz.
- Galicia: La Coruña y Ferrol, Lugo (San Ciprian) y Pontevedra (Vigo).
- Levante: Alicante (Benidorm), Valencia (Valencia y Paterna) y Castellón (El Grao)
- Madrid
- Murcia: Cartagena y Murcia
- País Vasco: Vizcaya (Zamudio), Guipúzcoa (Puerto Pasajes) y Álava (Vitoria)
- Baleares: Palma de Mallorca, Menorca e Ibiza.
- La Rioja: Logroño
- Navarra: Pamplona
- Castilla - La Mancha: Albacete, Cuenca, Guadalajara, Ciudad Real (Puertollano) y Toledo (Talavera de la Reina).
- Castilla y León: Burgos, Salamanca, Valladolid y Zamora.

## **4.2 SERVICIOS QUE OFRECE SGS**

Los servicios prestados por SGS Tecnos, S.A. están todos ellos relacionados con la inspección, control de calidad, medio ambiente y prevención, y se inscriben en las siguientes áreas:

### **-Construcción:**

- Control de calidad y Supervisión de Proyectos
- Supervisión, control y vigilancia de obras
- Supervisión e inspección de instalaciones y equipos
- Dirección de Obras
- Gestión de proyectos y obras
- Control de calidad
- Seguridad y Salud
- Gestión de Mantenimiento

### **-Consultoría y asistencia técnica en:**

- Gestión de Calidad.
- Gestión Industrial.
- Formación en la Empresa.
- Desarrollos Informáticos
- Obra civil y edificación

### **-Medio ambiente**

- Gestión medioambiental.
- Inspección y control reglamentario como ECA.
- Estudios medioambientales.
- Laboratorio de análisis.

### **-Prevención de Riesgos laborales**

- Servicio de prevención ajeno.

- Evaluación de riesgos.
- Gestión de la prevención.
- Formación en prevención.
- Coordinación de seguridad en proyecto y obra.
- Laboratorio de análisis (higiene industrial y control biológico).
- Obra civil y edificación

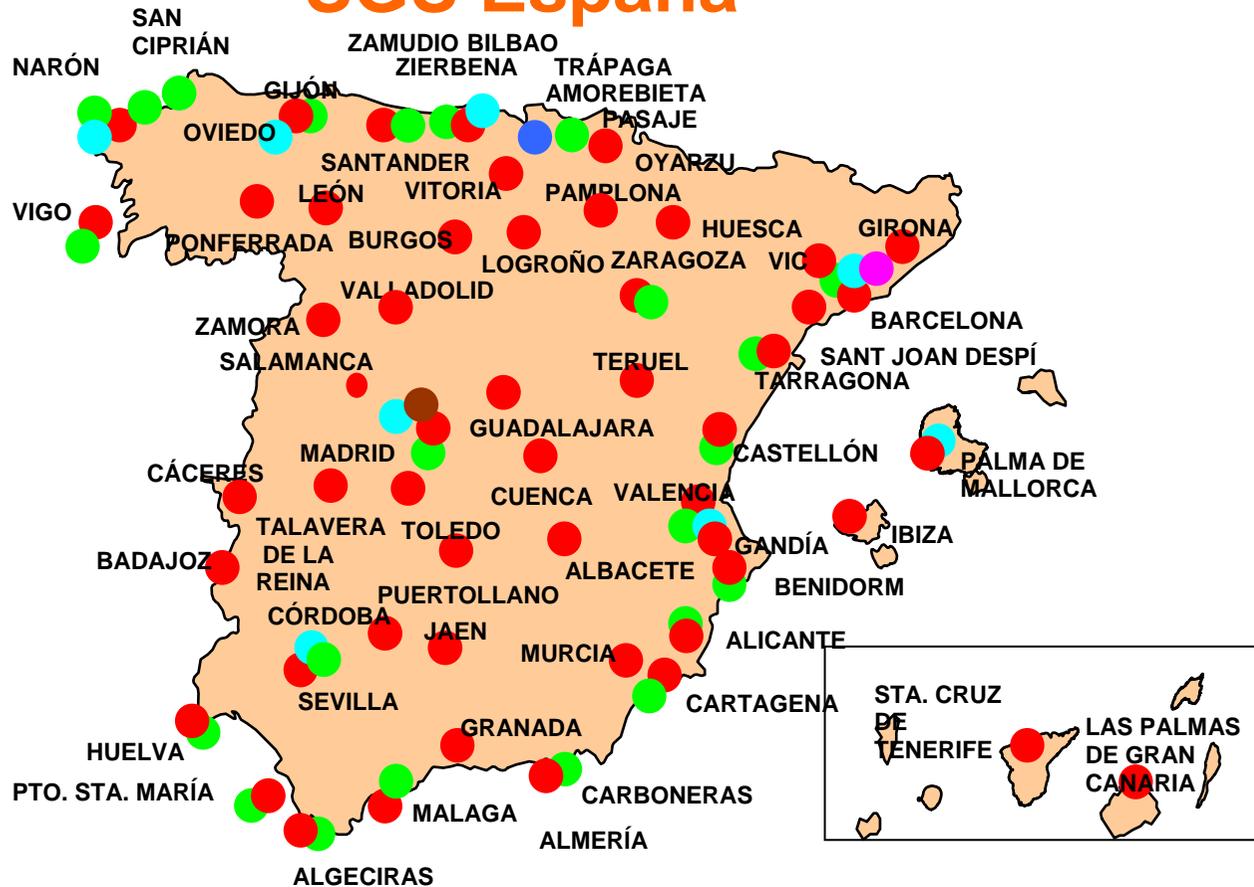
-Inspección y control de calidad de:

- Productos industriales.
- Equipos e instalaciones industriales.
- Obra civil y edificación.

-Inspección y control reglamentario de instalaciones (OCA)

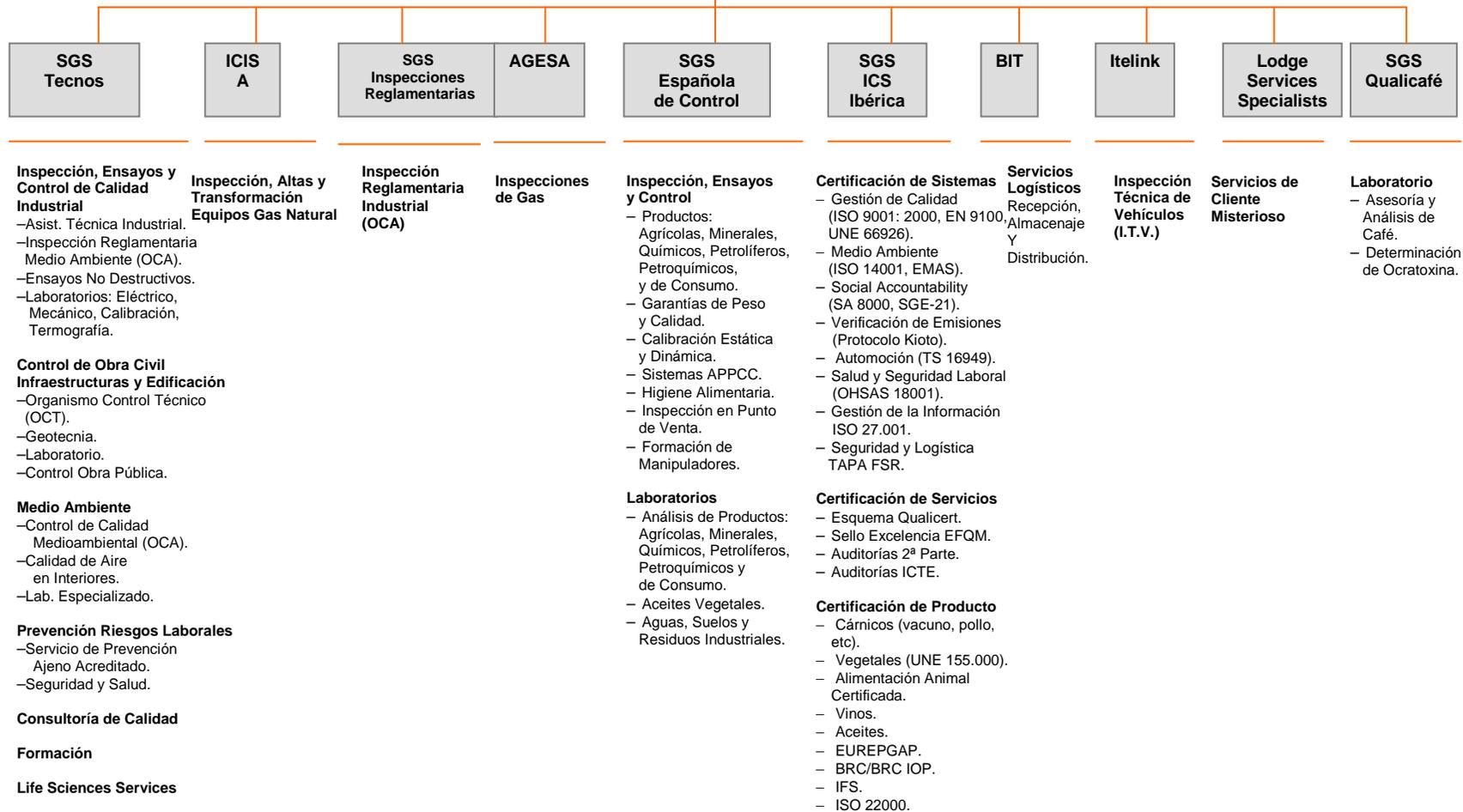
- Reglamentación eléctrica.
- Aparatos a presión.
- Aparatos de elevación.
- Instalaciones frigoríficas.
- Gases combustibles.
- Almacenamiento de productos químicos.
- Vehículos y contenedores.
- Policía minera (ECA).
- Seguridad de máquinas.

# SGS España



Compañías	Nº de Oficinas
<b>Grupo SGS Tecnos</b>	<b>58</b>
<b>SGS E.C.</b>	<b>24</b>
<b>BIT</b>	<b>1</b>
<b>Itelink</b>	<b>2</b>
<b>Lodge</b>	<b>8</b>
<b>Qualicafé</b>	<b>1</b>
<b>Subtotal</b>	<b>94</b>
<b>Oficinas Compartidas</b>	<b>16</b>
<b>Total Oficinas</b>	<b>78</b>

# Grupo SGS España



### **4.3 SERVICIOS A DESTACAR POR MI EXPERIENCIA EN LAS PRÁCTICAS**

De entre la variedad de servicios que presta SGS, destaco formación y certificación, ya que durante el transcurso de mis prácticas, son los dos con los que he tenido más contacto.

En cuanto a la formación, he podido prestar apoyo en la preparación de los cursos que se iban a impartir, además de realizar ofertas de cursos a otras empresas.

Respecto de la certificación, he tenido la suerte de poder acompañar a una auditora de SGS, en la auditoria externa de la norma UNE-EN ISO 14001:2004 de medio ambiente, en la empresa SERPROAN, S.A. dedicada al control de plagas. También he podido presenciar la preparación para la implantación de la norma UNE 302001:2012 de turismo industrial, en la Sociedad Cooperativa Vinícola de Toro.

#### **4.3.2. CERTIFICACIÓN**

Una certificación es una demostración objetiva, realizada por un interlocutor reconocido, de que una empresa ha conseguido implantar un sistema de gestión de forma completa y documentada, con credibilidad pública, capaz de ofrecer productos o servicios que cumplen los requisitos del cliente y satisfacen todas las necesidades. **SGS** le ofrece la más amplia gama de servicios de certificación que existen en el mercado.

#### **OFRECE:**

- Auditorías y certificación frente a normas internacionales y nacionales.
- Auditorías integradas.

#### **SERVICIOS:**

- ISO 9001.

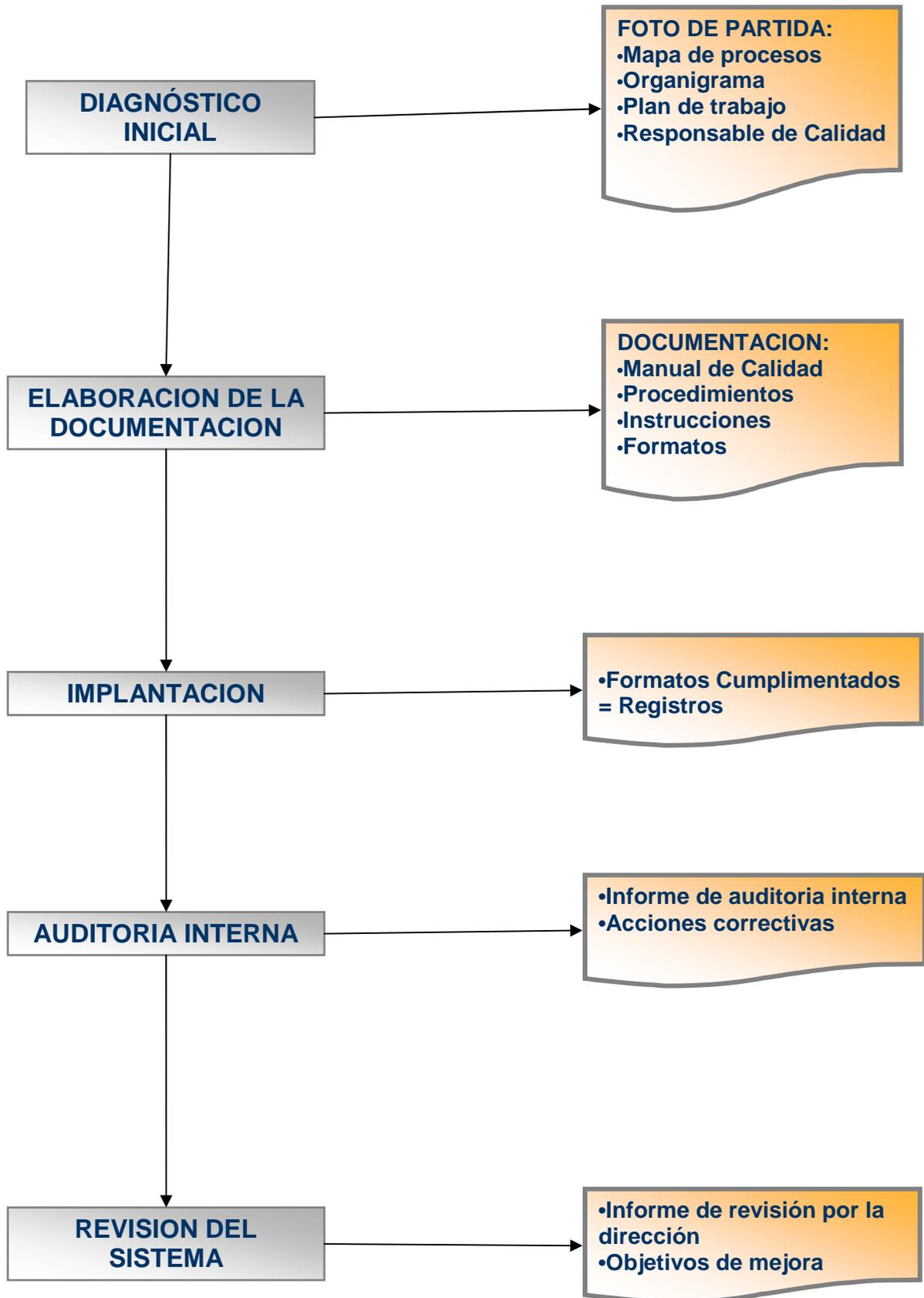
- ISO/TS 16949.
- EN 9100-EN 9120.
- UNE 66926.
- **UNE 302001**
- ISO 14001.
- ISO 13485.
- Directiva 97/23/CE.
- OHSAS 18001.
- SA 8000.
- SGE-21.
- Modelo efr.
- ISO 27001.
- ISO 20000
- BS 25999.
- EMAS.
- Verificación de Memorias de Sostenibilidad.
- ISO 22000. Gestión de la Seguridad Alimentaria.
- Certificación de Producto Agroalimentario.
- Auditoría y certificación para los siguientes esquemas:
  - ▶ BRC.
  - ▶ GLOBALGAP.
  - ▶ IFS.
  - ▶ Lista marco de establecimientos registrados para la exportación de productos cárnicos.
  - ▶ HACCP.
  - ▶ Tesco Nature Choice.
  - ▶ GMP (+) - Alimentación animal.
  - ▶ Fami QS – Aditivos para alimentación animal.
  - ▶ GTP.
  - ▶ Vinos de la Tierra.
  - ▶ Viñedos de España.
  - ▶ Alimentación Animal Certificada.
  - ▶ Pliegos Etiquetado Facultativo Carne Vacuno.
  - ▶ Rgto. CE 543/2008. Etiquetado Facultativo Aves de Corral.

- QUALICERT/SERVICERT.
- ANFAC/PUERTOS DEL ESTADO.
- Certificación de Referenciales de Calidad de Servicios, elaborados por Puertos del Estado.
- Auditorías de 2ª Parte.
- **Q- Calidad Turística.**
- Esquema de Reconocimiento de Excelencia Europea (EFQM).
- Auditorías SQAS/ESAD.
- TAPA FSR.
- Auditorías Sociales.
- Mercado CE.
- Certificación forestal (FSC, PEFC).

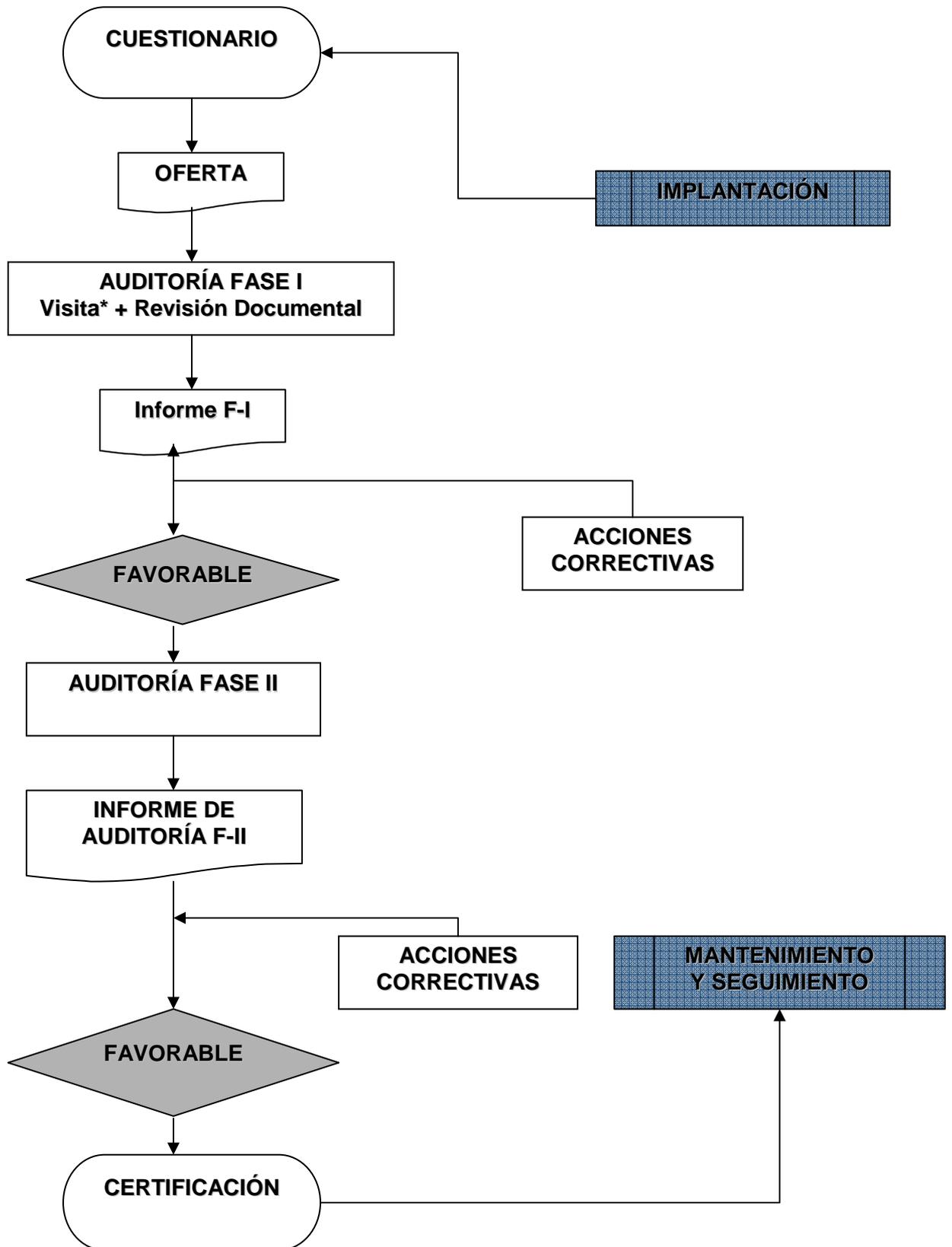
#### ✦ Cronograma

ACTIVIDADES	MESES					
	1	2	3	4	5	6
1. Diagnósis	■					
2. Elaboración Documentación		■	■			
3. Implantación del Sistema		■	■	■		
4. Auditoría interna				■	■	
5. Revisión sistema					■	
6. Auditoria Certificación Fase 1						■
7. Auditoria Certificación Fase 2						■

## Proceso de Implantación



## Proceso de Certificación



#### **4.4. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA**

- **Imparcialidad:** Nuestro papel es asegurar el cumplimiento de especificaciones de contrato o de productos. Notarios de Calidad.
- **Independencia:** **SGS** no tiene intereses en empresas fabricantes o comerciales que puedan comprometer su independencia.
- **Integridad:** La ética es la base de nuestro negocio.
- **Profesionalidad:** Empresa de servicios. No vendemos ningún producto. Los empleados son el producto.

### **5. CALIDAD EN LAS EMPRESAS**

La calidad es un atributo relativo, no se trata sólo de unas cualidades técnicas de las que debe constar el producto o servicio (calidad técnica), sino que además debe cubrir y satisfacer unas necesidades que pide el cliente. El que una empresa se certifique en una norma de calidad, no avala solamente a los productos, como ocurre con el mercado CE, sino que se avala a la empresa en su conjunto.

El objetivo de la empresa es sobrevivir en el tiempo, para ello, en la actualidad ya no sólo se habla de masificar beneficios, sino que con la dura competitividad que tienen las empresas, se busca satisfacer al cliente para lograr su fidelidad.

Poco a poco, se ha ido cambiando un sistema tradicional basado en la masificación de beneficios (aumentando ventas y reduciendo costes), por otro de gestión de calidad. La mejor forma de mantener beneficios, es evitar

despilfarros, que reduce los costes, pudiendo bajar los precios para aumentar clientes, de ese modo, al aumentar la producción se reduce el coste unitario del producto. Los costes que se reduzcan, deben ser aquellos que no añadan valor al producto.

Hoy podemos decir que la calidad se define como la identificación, aceptación, satisfacción y superación constante de las necesidades y expectativas de todos los colectivos humanos relacionados con la empresa.

Por otro lado, la competitividad, es la capacidad de la empresa de suministrar productos o servicios a los clientes con la mayor calidad y al más bajo coste.

La calidad podemos decir que consta de tres dimensiones, la primera es la programada por la empresa, la segunda sería la efectivamente realizada, y que deberá parecerse lo máximo posible a la programada. La tercera dimensión es la calidad necesaria. La empresa para lograr la calidad total, deberá conseguir las tres, pues hacerlo de forma aislada significa un despilfarro de recursos que no llevan a ningún fin.

¿Cómo llegar a la calidad total? Mediante una gestión por procesos. Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas, que producen unas salidas (materiales o información), con un valor añadido respecto del inicio del mismo. Debe seguir un esquema horizontal, y no vertical, al contrario que ocurre con las funciones. Si un proceso no aporta valor, y sólo supone un coste, habrá que eliminarlo.

Por ejemplo, si yo voy a la panadería a por una barra de pan, lo que yo espero, es salir de allí habiendo adquirido una barra de pan hecha ese día. Necesito que sea sin sal, puesto que no puedo tomar grandes cantidades de ésta. Pero si a la hora de comprarla, además de eso, me la dan recién hecha, caliente, doradita, en una bolsa de papel y el servicio de la panadera es rápido y grato, están no sólo satisfaciéndome, sino superando con creces todas mis expectativas.



## **6. METODOLOGÍA EMPLEADA**

Para la implantación de la norma UNE 302001:2012, se ha realizado primero un estudio teórico de la propia norma, destacando todos aquellos requisitos necesarios para la posterior certificación.

En segundo lugar, a correspondido hacer un examen de las instalaciones de la empresa peticionaria, así como el programa del servicio que venían ya prestando de turismo industrial , para poder adoptar las acciones correctivas que correspondieran a la hora de adecuar ese servicio a la norma UNE 302001.

## 7. UNE 302001:2012

Tradicionalmente las actividades de turismo industrial, han venido circunscribiéndose casi en exclusiva a organizaciones de una cierta dimensión, la norma busca abrir vías para que organizaciones de reducido tamaño puedan sumarse.

Con esta norma se quiere abarcar no sólo una actividades básica como la visita (guiada o autoguiada) por el lugar industrial, sino también la oferta de servicios complementarios que aportan valor a la experiencia global del visitante.

Para hacer posible el cumplimiento de las expectativas del cliente, el servicio debe prestarse en un contexto de infraestructuras y equipamientos seguros, que sirvan como adecuado soporte a todo proceso y todo ello, bajo la gestión de un dirección efectiva que realice con criterios de calidad las labores de planificación, organización, dotación de recursos y control.

A continuación, destacaré los puntos que me han parecido más llamativos dentro de la norma:

### **- Objeto y campo de aplicación de la norma:**

Establece los requisitos que deben cumplir los servicios de turismo industrial ofertados por organizaciones responsables que deseen generar en los usuarios experiencias basadas en el conocimiento de actividades productivas (aplicando métodos mecanizados o artesanales), científico-técnicas o de prestación de servicios, del presente o del pasado. Este conocimiento debe estar basado en la experimentación de los procesos, los productos, los servicios o el saber hacer de una o varias organizaciones.

### **- Compromisos de la dirección**

Asumir por sí misma o a través de las personas en las que delegue, las funciones de planificación, organización, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua de los de los STI ofertados.

### **- Legislación**

Se debe cumplir la legislación vigente que sea de aplicación a los STI ofertados y especialmente en materia de: gestión ambiental, accesibilidad universal, seguridad y prevención. La organización responsable deberá de disponer de una relación actualizada de legislación, atendiendo a las particularidades autonómicas y locales. Deberá contar también con un sistema que permita acceder con facilidad a su contenido.

### **- Generalidades**

La OR debe planificar sus actividades de turismo industrial a partir del conocimiento de sus capacidades internas, de las amenazas y oportunidades del entorno y de las expectativas y requisitos de clientes y usuarios. Para ello debe definir:

- Su política y objetivos de calidad
- Las características de los servicios ofertados
- Los mecanismos de control que se utilizan para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos y aplicar una filosofía de mejora continua.

### **- Características públicas o comerciales de los STI**

Se entienden como tal aquellas que la OR debe definir y hacer públicas al objeto de que puedan ser conocidas por clientes y usuarios con antelación a la prestación de dichos servicios. Como mínimo deben establecerse los siguientes elementos:

- a) Denominación comercial del servicio
- b) Datos de la OR de los STI
- c) Objetivos que se persiguen
- d) Clientes y usuarios a los que va destinado
- e) Descripción de las prestaciones que incorpora el servicio tipo
- f) Oferta complementaria a la prestación del STI que la OR ponga a disposición de clientes y usuarios con indicación de las condiciones de disfrute de la misma.
- g) Duración prevista aproximada
- h) Número mínimo y máximo de usuarios
- i) Horarios y frecuencia de la prestación del servicio
- j) Horarios y formas de atención al cliente
- k) Tarifas vigentes con indicación de los precios de los servicios opcionales
- l) Idiomas en los que se ofertan los servicios
- m) Consejos y restricciones, de seguridad o de otro tipo existentes para los usuarios durante la prestación del servicio
- n) Condiciones y formas de reserva
- o) Política de cancelaciones
- p) Medios de pago admitidos
- q) Localización de los lugares en los que se prestan los STI y modos de acceso espacial a los mismos
- r) Zona de aparcamiento

s) Condiciones de accesibilidad de las instalaciones en las que se desarrollan las actividades de turismo industrial

### **- Características internas de los STI**

Se entienden como tal aquellas características internas asociadas a los procesos de diseño y prestación, aquellas que la OR debe definir internamente pero no necesariamente hacer públicas para la correcta prestación de los STI. En el proceso de diseño deben definirse internamente, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) Sistemas utilizados para conocer las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de clientes y usuarios
- b) Protocolos, guiones e instrucciones de trabajo según los cuales se prepara y desarrolla la prestación del servicio
- c) Documentos, formatos y registros asociados a la prestación del servicio
- d) Soportes de comunicación utilizados
- e) Canales de comunicación utilizados
- f) Sistemas utilizados para verificar la idoneidad del diseño realizado
- g) Recursos materiales necesarios, en función del número y características de potenciales usuarios
- h) Espacios reservados para su uso durante la prestación del servicio, asegurando que están en concordancia con el número de participantes, sus características, los requerimientos derivados de la naturaleza del servicio y su programa.
- i) Recursos humanos necesarios, con identificación de las competencias que deben poseer
- j) Indumentaria de trabajo exigible al personal

k) Requisitos legales y complementarios

l) Actuaciones que se prevé poner en marcha cuando por razones de fuerza mayor resultase imposible prestar el STI o una parte de él en las condiciones previstas

**- Procesos a implantar por la OR, al menos estos:**

<ul style="list-style-type: none"><li>-Diseño, modificación y prestación de los STI.</li><li>-Comercialización</li><li>-Gestión de reservas</li><li>-Mejora continua del sistema de gestión</li><li>- Gestión ambiental</li><li>- Aprovisionamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Subcontratación</li><li>- Gestión de la documentación</li><li>- Gestión de los registros</li><li>- Felicitaciones, quejas y sugerencias</li><li>- Auditorias internas</li><li>- Gestión de las no conformidades</li></ul>
---	---

Deben existir mecanismos de control interno para todos los procesos definidos en esta norma y que formen parte del sistema de gestión de los STI. El responsable deberá realizar las tareas de supervisión necesarias para asegurar una adecuada prestación del servicio. Deben definirse por la OR y en colaboración con los gestores de cada uno de los elementos del servicio y en consonancia con la política y los objetivos marcados, un conjunto de indicadores a partir de los cuales se pueda realizar el seguimiento del servicio,

y del grado de satisfacción de los clientes y usuarios. Debe extenderse desde la comercialización hasta el servicio post-venta.

#### **- Auditorias internas**

Contemplarse la realización periódica y sistemática de auditorias internas que evalúen con carácter correctivo su eficacia. Deben asegurar el cumplimiento de los requisitos y criterios indicados en la norma, y realizarse al menos una vez al año.

#### **- Gestión de las no conformidades**

Documentación y registro de las identificaciones de no conformidades (persona que registra detallando lugar, fecha y descripción de la situación) y soluciones dadas a las no conformidades y acciones correctivas implantadas para restablecer la correcta prestación del servicio.

#### **- Revisión del sistema**

El sistema de gestión de la OR debe revisarse al menos una vez al año, y deben tenerse en cuenta los requisitos y recomendaciones ambientales, de accesibilidad y seguridad.

#### **- Gestión ambiental**

Centrada en la gestión y reducción de:

- El consumo energético
- Consumo de recursos
- La contaminación, dentro de esta:
  - Residuos
  - Ruidos y vibraciones
  - Emisiones atmosféricas
  -

### **- Accesibilidad universal**

La información debe de estar a disposición de clientes y usuarios, y comunicada en diferentes soportes informativos.

### **- Gestión de la seguridad**

La OR debe definir y cumplir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad durante la prestación del STI. Dichas medidas deben cubrir como mínimo:

- La prevención de riesgos y accidentes
- La seguridad sanitaria y alimentaria
- La seguridad de personas y bienes
- La protección contra incendios
- La gestión de emergencias

Se recomienda que dentro de los apartados anteriores, existan medidas específicas de seguridad para personas con discapacidad u otras necesidades especiales.

La Or debe disponer de mecanismos adecuados para hacer frente a posibles situaciones de riesgo o emergencia. Y deben conservar originales y copias de los certificados correspondientes a las inspecciones que justifiquen el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y salud.

### **- Prestación del servicio**

Recalco puntos que vienen aquí recogidos, como son: la atención al cliente y/o usuario, acogida al usuario, visitas guiadas y autoguiadas, oferta complementaria, actividades pedagógicas de turismo industrial, servicio de venta y/o exposición de artículos, servicio de atención infantil y despedida del usuario.

## **- Infraestructuras y equipamientos**

En la norma se recoge, las características de las que al menos deben constar los siguientes: señalización (interna y externa), espacio de acogida de usuarios, zona de visita, espacios destinados a los servicios complementarios (zona de eventos, espacio de venta o exposición de artículos, atención infantil), aparcamiento, y aseos.

## **- ANEXOS de la norma**

Son tres (carácter informativo):

Anexo A: Ficha de diseño del STI: visita

Anexo B: Ficha de diseño del STI. Oferta complementaria: Eventos

Anexo C: Accesibilidad Universal

## **8. RELACIÓN DE LA UNE 302001 CON LA “Q” DE CALIDAD TURÍSTICA**

La certificación de la marca ‘Q’ de calidad ha ampliado su campo turístico a otros sectores con la publicación de una nueva norma UNE 302001, que regula la prestación de servicios en el turismo industrial, según informó el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Con la publicación de esta nueva norma turística comienza una nueva etapa para el sector industrial, que, a través de las visitas guiadas que se efectúen en sus instalaciones, así como otros servicios complementarios, tendrán la posibilidad de poder certificar éstos y entrar a formar parte del abanico de servicios turísticos certificados con la Marca “Q” Calidad Turística. Supone no tan solo una excelente herramienta de gestión, para las empresas y organizaciones responsables de la gestión de los servicios de turismo industrial, sino que también impulsa la innovación y el desarrollo de pequeñas empresas que se verán situadas en el mismo lugar que grandes corporaciones e industrias, con grandes volúmenes de negocio.

Este documento normativo tiene como objetivo regular la actividad turística de visitas a industria viva y patrimonio industrial, así como las características de las instalaciones propias de estos espacios, incluyendo su gestión interna, los servicios prestados y sus objetivos de calidad, con el fin de mostrar sus procesos y su saber hacer, generando experiencias basadas en la actividad industrial, científica y técnica del presente y del pasado.

UNE 302001 significa un paso adelante en cuanto al aseguramiento de la prestación de servicios de aquellas organizaciones que ofertando servicios de turismo industrial deseen generar en los usuarios experiencias basadas en el conocimiento de actividades productivas (aplicando métodos mecanizados o artesanales), científico-técnicas o de prestación de servicios, del presente o del pasado. Este conocimiento, tal y como recoge la norma, debe estar basado en la experimentación de los procesos, los productos, los servicios o el saber hacer.

El alcance de esta regulación, ha buscado abarcar un escenario más amplio al englobar no solo la actividad de carácter básico, visita -guiada o autoguiada por el lugar industrial, que tiene como finalidad última transmitir fielmente la cultura industrial del territorio y de sus organizaciones, sino también la oferta de servicios complementarios que aportan valor a la experiencia global del visitante.

La redacción de este texto normativo ha sido desarrollada por el Comité Técnico de Normalización 302 de AENOR, cuya secretaria gestiona el ICTE, y recoge los requisitos obligados y recomendados por el Comité de Turismo Industrial.

Este Comité está formado por representantes institucionales y empresariales del mundo industrial, técnicos de calidad de Comunidades Autónomas, Secretaria de Estado y Turismo, Universidades y todos los agentes implicados en la actividad.

La elaboración de esta nueva norma nace fruto de la iniciativa del Consejo Superior de Cámaras de Comercio, que, con el fin de dotar de nuevas herramientas innovadoras al sector industrial, se dirige al ICTE para poner en marcha este proyecto, que tras la constitución de del CTN de Turismo Industrial el 13 de mayo de 2009, ve ahora la luz.

En lo sucesivo podrán certificarse bajo la Marca “Q” Calidad Turística las primeras empresas en Turismo Industrial.

## 9. VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- La **sistematización** de tareas y unificación de criterios en las actividades a realizar.
- El **conocimiento** de la sistemática de trabajo de toda la organización
- Recopilación de la información sobre la capacidad de los procesos cuyo análisis nos permiten aplicar medidas de mejora (**indicadores**).
- **Control de costes**
- El establecimiento de **vías de comunicación** eficientes tanto internas como externas.
- Mayo **implicación del personal** en la actividad diaria que contribuye a la mejora del trabajo en equipo.
- Aumento de la **satisfacción** del cliente (interno y externo)
- Ayuda a **demostrar** a las **terceras partes** interesadas que la organización funciona con eficacia
- El proceso de conseguir y mantener la certificación también ayuda a garantizar la **mejora** y el perfeccionamiento continuo
- El proceso regular de auditoría mejora la responsabilidad, el compromiso y la **motivación de los empleados**
- Ventajas competitivas: apertura a **nuevos mercados** y a nuevos clientes, requisito de algunos concursos

## **10. RESULTADOS OBTENIDOS**

La empresa no nos permite a los alumnos en prácticas, publicar los resultados de forma explícita, así como comentarlos en ningún tipo de memoria.

En mi opinión, y habiendo visto los resultados que se han obtenido de la implantación de la norma UNE 302001 durante mi estancia práctica en la empresa SGS, los he valorado como útiles, rentables y eficientes para la empresa peticionaria de la implantación de la norma, ya que apenas ha tenido que tomar medidas correctivas.

## **11- ESTUDIO DE VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.**

Como he expresado en el punto anterior, no poseo ni puedo desarrollar por las razones referidas, ni datos, ni interpretación, ni costes.

Pero en mi opinión, visto lo conocido durante las prácticas, la viabilidad técnica es posible y eficiente para la empresa peticionaria.

## 12. CONCLUSIONES EXTRAIDAS

- El puesto de trabajo que he tenido asignado durante mi estancia, ha tenido una perspectiva preferentemente comercial, por lo que he aprendido técnicas de marketing.
- El estudio de la norma lo he realizado con la documentación analizada y en la práctica, con las dos auditorías que realicé con la técnica de la empresa.
- Hay muchos aspectos, que debido al puesto que he ocupado en las prácticas en el departamento comercial, no he podido ver en cuanto a la implantación de la UNE 302001:2012.
- Con la UNE 302001:2012, se quiere acercar un sector como el turismo a las actividades industriales, lo que abre el camino para lo que se viene llamando “el turismo industrial”.
- La UNE 302001:2012 nos permite sopesar que es útil en el Turismo Industrial.
- He podido constatar las dificultades de implantar la norma Une 302001:2012 en una empresa.
- El estudio realizado, nos permite afirmar que la certificación en normas técnicas es muy apreciada por los posibles clientes, pues son un medio para publicitar sus productos y servicios.
- Aunque he tenido ciertas dificultades, el tiempo práctico lo considero muy útil para complementar mi formación teórica del master. Además he podido tener contacto profesional con una de las empresas más importantes del sector.
- Mi formación a pesar de las dificultades que he tenido que superar, me ha resultado útil tanto en fortaleza cognitiva, como en la dimensión práctica.

### 13. REFERENCIAS

- Todo el material documental, facilitado por los profesores del master durante el curso.
- Presentaciones del GRUPO SGS
- [www.sgs.es](http://www.sgs.es)
- [www.aenor.es](http://www.aenor.es)
- [www.calidadturistica hoy.es](http://www.calidadturistica hoy.es)
- UNE 302001:2012
- Disposición 8596 del BOE núm. 153 de 2012
- [www.espanaoriginal.com](http://www.espanaoriginal.com)