



¿QUÉ HA SUPUESTO LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001 EN NUESTRA EMPRESA?

ANTES DE LA IMPLANTACION

- *Sistema de trabajo instintivo*; no existe experiencia previa en dirección, ni organización empresarial, por parte de ningún socio de la entidad;

TRAS LA IMPLANTACIÓN

- Organigrama de reparto de responsabilidades
- Control de todos los procesos implantados:
 - Procesos de prestación de servicios (actividades).
 - Procesos de mantenimientos de equipos.
 - Procesos de selección de los trabajadores
 - Procesos de atención al cliente.
 - Procesos de compras de material.

NECESIDADES DETECTADAS

Nacidas de la reflexión y de la experiencia desde la implantación de la norma, nos han surgido necesidades que creemos debe contener, dado el grado generalista de la existente actualmente:

- Creación de Protocolos de trabajo específico por actividad.
- Establecimiento y estandarización de ratios de usuarios por actividad.
- Unificación de titulaciones de profesionales del sector.
- Unificación de normativas y documentación para permitir una mayor movilidad a empresas de zonas limítrofes con otras comunidades, siempre que cumplan la norma.
 - Más especificidad en los procesos.
 - Que contenga un apartado en materia medioambiental, (impacto de la actividad, consecuencias, limitaciones,...)
 - Comisión permanente que reciba la información y revise y adapte los protocolos y procesos.

CONCLUSIÓN: Creemos que el sector del turismo activo tiene el suficiente peso, e importancia que es preciso crear una normalización específica en materia de calidad del servicio, que sirva como elemento diferenciador a nivel europeo.