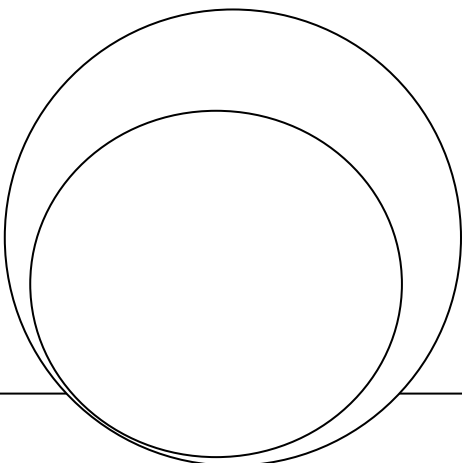


## **Dirección de Consultoría**

---

### **MEMORIA DE ACTIVIDADES TURISMO Y OCIO**



---

# Eurocontrol como Organización

## Datos de la Organización

**EUROCONTROL, S.A.** es una sociedad constituida en 1973, con Sede Social en Madrid, dedicada en su génesis al control y garantía de calidad de todo tipo de materiales, equipos y plantas industriales, en cualesquiera de sus fases de fabricación, montaje y explotación. Desde entonces, anticipándose a las necesidades del mercado y con una visión de servicio integral, ha venido incorporando a su oferta nuevas prestaciones, como las relativas a Gestión de la Calidad, Inspección y Gestión Medioambiental, Prevención de Riesgos Laborales, Inspección de Embarcaciones de Recreo y Control de Emisiones Radioeléctricas.

Todas sus actuaciones están inspiradas en principios profundamente arraigados de integridad, imparcialidad, fiabilidad y competencia profesional, con permanente atención en materia de I+D+i y por las nuevas tecnologías.

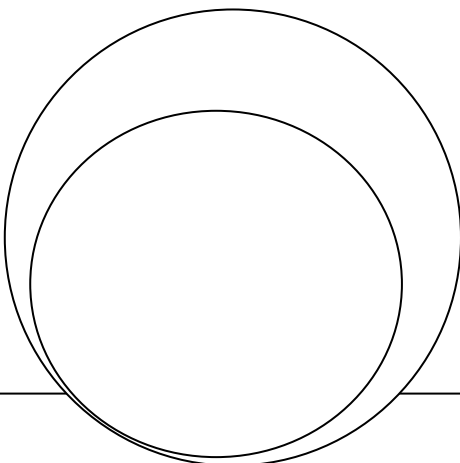
## Recursos Humanos

El capital humano de la Sociedad está constituido por más de 700 profesionales, de los que aproximadamente el 80% es titulado.

## Cobertura Geográfica

**EUROCONTROL** cuenta en la actualidad con una organización ubicada en más de 30 oficinas, distribuidas por todo el territorio nacional para garantizar un servicio próximo, dinámico y efectivo.

Con esta cercanía de recursos humanos y medios tecnológicos, **EUROCONTROL** es capaz de prestar ágilmente su asistencia a los proyectos de grandes y pequeñas compañías, allí donde se encuentren.





## Reconocimientos Externos

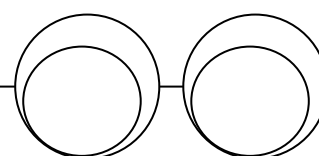
El detalle del alcance de cada uno de los correspondientes reconocimientos externos / acreditaciones / certificaciones, así como la actualización de todas ellas puede consultarse en la web [www.eurocontrol.es](http://www.eurocontrol.es).

### ▪ **Autorizaciones**

- **Organismo de Control Autorizado (O.C.A)** por la Administración en diversos campos, entre los que se encuentran Medio Ambiente, Aparatos a presión, Instalaciones eléctricas, frigoríficas, de calefacción y climatización, Instalaciones de almacenamiento de productos químicos y para combustibles gaseosos, Contraincendios, Petrolíferas, Vehículos de mercancías peligrosas y perecederas, Metrología, etc.
- **Organismo de Control** encargado de realizar inspecciones, exámenes y verificaciones **CEE**, en relación con distintas Directrices de la Unión Europea, relativas a las actividades de inspección enumeradas en el punto uno.
- **Organismo Notificado** para la realización de evaluaciones de la conformidad correspondiente a las Directivas **97/23/CE de Equipos a Presión** y la **94/25/CE de Embarcaciones de Recreo**.
- Entidad autorizada como empresa de **Formación de Manipuladores de Alimentos y Manipuladores de Mayor Riesgo** en el ámbito de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Madrid, Extremadura, Castilla León y Ceuta.

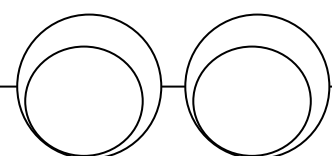
### ▪ **Acreditaciones y Certificaciones**

- **Organismo de Inspección Acreditado** por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) como **Entidad de Inspección Tipo A** para la realización de inspecciones en las siguientes áreas:
  - **Área Industrial** (Número de acreditación 06/EI007)
  - **Área Medioambiental** (aguas, emisiones, calidad del aire y ruidos) (Número de acreditación 06/EI092)
  - **Embarcaciones de Recreo** (Número de acreditación 06/EI060)
  -
- **Laboratorio de Ensayo Acreditado** por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) en las siguientes áreas:





- **Área Acústica** (Número de acreditación 06/EI007)
- **Ensayos No destructivos** (todas las técnicas)
  
- **Sistema de Gestión de Calidad** UNE EN ISO 9.001 **certificado por AENOR** para los siguientes servicios:
  - Inspección Reglamentaria para Embarcaciones de Recreo
  - Realización de auditorías de certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiental
  - Diseño, desarrollo e implantación de proyectos de consultoría y formación a medida en las áreas de gestión empresarial
  - Estudios y proyectos técnicos de ingeniería civil
  - Los servicios de asistencia técnica a la dirección de obra
  
- **Sistema de Gestión Medioambiental certificado por AENOR**, según modelo UNE EN ISO 14.001





## La Dirección de Consultoría

### Datos de la Organización

La Dirección de Consultoría está formada por un equipo de profesionales titulados con años de acreditada experiencia y reconocido prestigio en el campo de la Consultoría de Gestión, habiendo prestado servicios en múltiples sectores de actividad.

En esta Dirección ofrecemos Soluciones de alto valor añadido a las necesidades de Gestión de las Organizaciones, poniendo a disposición de la Organización las habilidades y capacidades de su perfil Humano.

### Reconocimientos Externos

#### ▪ *Auditorías de Certificación:*

En la actividad de Auditorías de certificación, dentro del convenio de colaboración de EUROCONTROL con AENOR, esta Dirección cuenta con auditores cualificados para la realización de auditorías según distintos modelos:

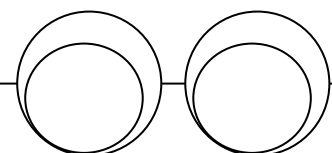
- ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad
- ISO 14001. Sistemas de Gestión Medioambiental
- BRC (British Retail Consortium). Sistemas de Gestión de la Seguridad Alimentaria
- ISO 22000. Sistemas de Inocuidad Alimentaria

Además de contar con auditores en proceso de cualificación para realizar auditorías según los modelos siguientes:

- OHSAS 18001. Sistemas de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales
- EMAS (EcoManagement and Audit Scheme). Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría
- Verificador GEI (Emisión Gases Efecto Invernadero – Protocolo de Kyoto)

#### ▪ *Formación de Manipuladores de Alimentos*

EUROCONTROL, S.A. se encuentra autorizada por las Comunidades de Andalucía, Junta de Andalucía, Madrid, Extremadura, Castilla León y Ceuta como empresa de Formación de Manipuladores de Alimentos y Manipuladores de Mayor Riesgo.



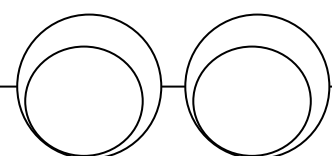


▪ ***Modelo Europeo de Excelencia Empresarial***

Esta Dirección cuenta con miembros que son Licenciarios Oficiales (nº 0119-LM-050, otorgada desde 01.01.02) para la realización de Autoevaluaciones de acuerdo al Modelo EFQM.

Esta Dirección cuenta con miembros en el Comité de Evaluación del **Premio Andaluz de Excelencia Empresarial** desde su creación.

Además somos licenciarios para la utilización de la Herramienta informática ©*Perfil*.





## EXPERIENCIA EN EL SECTOR TURISMO Y OCIO

### ▪ *Gestión Ambiental en Organizaciones Turísticas*

Entre los distintos servicios que EUROCONTROL puede realizar en el ámbito de la gestión ambiental para las empresas del sector Turismo y Ocio están:

**Diagnósticos Medioambientales.** Primera actuación a desarrollar por cualquier organización que quiera conocer su estado con respecto al cumplimiento legal vigente, grado de interacción de sus actividades en el medio y actuaciones a desarrollar para asegurar el satisfactorio desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental.

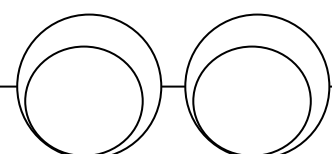
**Sistemas de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001.** Modelo internacionalmente reconocido para el desarrollo de un Sistema de Gestión Medioambiental en Organizaciones del Sector Turístico.

**Adaptación de Sistemas UNE-EN ISO 14001 al Reglamento (CE) 761/2001 (EMAS).** Ampliación del alcance y del Reconocimiento obtenido por una organización que cuente con un Sistema de Gestión Ambiental Certificado.

**Memorias de Sostenibilidad en base a Global Reporting Initiative Guidelines.** Inclusión de las Vertientes Sociales y Económicas en organizaciones con inquietudes sobre la Sostenibilidad de sus Actividades.

### En el ámbito de la Gestión Ambiental nuestros profesionales han participado en:

- **Hotel El Fuerte Conil. 1<sup>er</sup> Hotel en España** en certificar su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiental
- **Hotel HUSA Princesa. 1<sup>er</sup> Hotel en Madrid** en certificar su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiental
- **Grupo Hoteles HACE.** Certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiental en 5 Hoteles, (Playa de la Luz, Duque de Nájera, Guadacorte Park, Hotel Jerez y Villa de Jerez).
- **Villas Turísticas de Andalucía.** Certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiental de 2 Villas (Grazalema y Periana)





### ▪ **Gestión de la Calidad en Organizaciones Turísticas**

Entre los distintos servicios que EUROCONTROL puede realizar en el ámbito de la gestión de la Calidad y la mejora de la organización en empresas del sector Turismo y Ocio están:

- Diagnósticos de Gestión de la Calidad del Servicio.
- Desarrollo, implantación y certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001.
- Auditorías y Evaluaciones en base a Modelos de Excelencia Parametrizados. Modelos EFQM e ICTE.
- Evaluaciones mediante Cliente Misterioso (Mystery Guest)
- Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)
- Asesoría en Normas ICTE

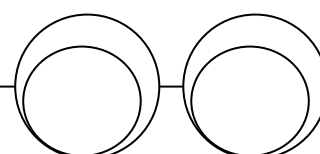
**En el ámbito de la Gestión Empresarial y de la Calidad nuestros profesionales han participado en:**

- **Grupo Sol Meliá.** Hotel Meliá Lebreros. **1<sup>er</sup> Hotel en España** en certificar su Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9000
- **Grupo Hoteles El Fuerte.** Hotel El Fuerte Marbella. **1<sup>er</sup> Hotel Vacacional de España** en certificar su Sistema de Gestión de Calidad UNE EN ISO 9000
- **Club la Costa.** **1<sup>a</sup> Organización de Tiempo Compartido en Europa** en certificar su Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9000:2000
- **Empresa Publica de Puertos de Andalucía.** Certificación pionera en España del Sistema de Gestión de Calidad en 9 Puertos Deportivos.
- **Isla Mágica.** Certificación pionera en Parques Temáticos de su Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001. Desarrollo de una evaluación del Servicio siguiendo la práctica de Cliente Misterioso (Mystery Guest)

### ▪ **Formación.**

Desarrollo de servicios de formación adecuados a las necesidades formativas de las organizaciones tales como cursos y seminarios o la definición, desarrollo e impartición de planes de formación para empresas y asociaciones en Calidad, Gestión Ambiental, Gestión por Procesos, Mejora de los procesos, Medio Ambiente, etc.

Nuestros profesionales han sido docentes en numerosos cursos y seminarios específicos del sector turismo, impartidos tanto a personal de base como a Directores y gerentes del Sector:







- Sistemas de Gestión de la Calidad en el Sector Turismo
- Sistemas de Gestión Medioambiental en el Sector Turismo
- Gestión Empresarial de la Calidad en el Sector Turismo
- Gestión Empresarial del Medio Ambiente en el Sector Turismo

Así mismo nuestros profesionales han realizado distintas publicaciones relativas al sector en revistas especializadas (FORUM Calidad, QH, etc) y ponencias en foros especializados (FITUR, por ejemplo).

Por último indicar que nuestros profesionales han formado parte del tribunal de evaluación de distintas ediciones del Master en Gestión y Dirección Hotelera impartido en el Instituto del Calidad S.A.

### ▪ ***Experiencia de carácter Internacional en el Sector Turismo.***

Los profesionales de EUROCONTROL han participado en distintas actividades de asesoramiento a nivel internacional a Administraciones públicas relacionadas con el Sector Turismo y Ocio, entre los principales proyectos desarrollados están:

Asesoría al **Gobierno de la República Dominicana** (Secretaría de Estado de Turismo ) en los siguientes campos:

- Desarrollo del **Modelo de Clasificación Hotelera** y Puesta en marcha del **Sistema Nacional de Clasificación Hotelera**, incluyendo el proceso de inspección para clasificación de los 132 hoteles más importantes del país.
- Desarrollo del **Modelo Voluntario de Calidad Hotelera** de la República Dominicana.

Asesoría al **Gobierno de la Provincia de Río Negro** (Argentina) en el desarrollo de su:

- **Norma de Categorización Hotelera**, Normas de Regulación de la **Oferta Gastronómica y Oferta Complementaria**,
- **Modelos Voluntarios de Calidad** para los Sectores **Hotelero, Gastronómico y Oferta Complementaria**.

