



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

TOTAL **900,5357**

CheckList Norma UNE 187005:2009 Convention Bureaux Ed.1 Rev.0

Asistentes a la reunión inicial

DAVID PÉREZ NOACK, DIRECTOR DE MADRID CB MANUEL ROMERO, CONSULTOR EXTERNO (DINAMIZA)
LUISA HERMIDA, Responsable de Calidad. Noelia Santos, técnico del ICTE como observador.

Asistentes a la reunión final

MANUEL ROMERO, CONSULTOR EXTERNO (DINAMIZA) LUISA HERMIDA, Responsable de Calidad. Noelia Santos, técnico del ICTE como observador.

Auditor en prácticas

NA

Cambios significativos (infraestructuras, servicios, ...) con respecto a la auditoría anterior (seguimientos y renovaciones)

Nueva web, nueva newsletter.

Registro del horario de auditoría

SE AJUSTA A PROGRAMA

Estado de las no conformidades detectadas en la auditoría anterior (seguimientos y renovaciones)

NA

3. DIRECCIÓN

3.1. Responsabilidades de la dirección

1) Se evidencia que la dirección, como responsable de la prestación del servicio en el

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios correspondientes
- b. Definir la política de gestión de calidad y establecer los objetivos de calidad
- c. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios



d. Realizar revisiones del sistema de gestión de la calidad

* * TOTAL 1) Se evidencia que la dirección, como responsable de la prestación del servicio en el

TOTAL 3.1. Responsabilidades de la dirección X

3.2 Política de gestión de la calidad y planificación

1) La dirección de la entidad tiene definida la política de calidad y establecidos los objetivos generales y específicos, temporales y medibles.

* * * 9

2) La política de calidad es adecuada a los objetivos de la organización.

* * X

3) Se evidencia que tanto la política como los objetivos están claramente formulados, difundidos y comprendidos entre las diferentes unidades organizativas de la entidad.

* * * 9

4) Están definidas y documentadas las acciones y recursos necesarios (humanos y materiales) para alcanzar los objetivos de calidad.

* * X

5) El sistema de calidad es revisado anualmente y queda registro de esta revisión, que contempla:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Resultados de auditorías

b. Quejas y reclamaciones de clientes

c. Seguimiento de los objetivos de la calidad

d. Análisis de las no conformidades

e. Situación de acciones correctivas y preventivas

* * * TOTAL 5) El sistema de calidad es revisado anualmente y queda registro de esta revisión, que contempla: 10



6) La revisión del sistema de calidad contempla también:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio (indicadores de la calidad)

b. Plan de formación y asignación de recursos

c. Resultados de la medición de la satisfacción del cliente

d. Anteriores revisiones del sistema por la dirección

e. Posibles cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

* * * TOTAL 6) La revisión del sistema de calidad contempla también:

TOTAL 3.2 Política de gestión de la calidad y planificación

3.3 Organización

1) Hay designado un coordinador de calidad que, con independencia de otras funciones, asegura el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad de la norma, de acuerdo a las responsabilidades definidas en la misma.

* * *

2) Existe una persona que asume la responsabilidad de los servicios del Convention Bureau en ausencia de la dirección.

* *

3) Se evidencia que están definidas y comunicadas por la dirección las funciones y responsabilidades y relaciones entre el personal que realiza actividades que inciden en la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en esta Norma.

* *

TOTAL 3.3 Organización

3.4 Sistema de gestión de la calidad

1) Está establecido y documentado el sistema de calidad, que contiene y describe las actividades de implantación, supervisión y control, así como las responsabilidades correspondientes para la prestación



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

del servicio, de acuerdo a esta norma de calidad.

* *

2) Se dispone de un manual de calidad o documento similar que cubre los requisitos contemplados en la norma, incluye la política de gestión de la calidad y la organización del Convention Bureau y describe las líneas básicas de actuación en relación con la norma.

* * *

3) En general, se dispone de procedimientos o instrucciones de trabajo que complementan al manual de calidad y describen qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción al cliente en los servicios prestados por el Convention Bureau.

* * *

4) En general, se dispone de registros de calidad que demuestran que se realizan todas las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos internos.

* * *

5) Existe un procedimiento de control documental que define, entre otras cuestiones, formatos, responsabilidades de emisión y custodia de los mismos y tiempo de archivo.

* *

6) Se evidencia que los documentos han sido revisados, aprobados conforme al procedimiento de control documental, se encuentran actualizados, son legibles y se accede a éstos fácilmente. No se detecta el uso no intencionado de documentos obsoletos.

* *

TOTAL 3.4 Sistema de gestión de la calidad

3.5 Gestión de los recursos

3.5.1 Gestión de los recursos humanos

1) Se cumple con los siguientes puntos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados).

- a. Se han identificado los distintos puestos de trabajo y se encuentran definidas las funciones asociadas a los mismos.



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

b. Se encuentran definidas las instrucciones básicas necesarias para lograr unos métodos de trabajos uniformes y adecuados y para el correcto desempeño de las funciones.

c. Existen fórmulas de cortesía y trato con el cliente definidas, incluso para la atención telefónica/contestador (véase punto 6.1).

* * TOTAL 1) Se cumple con los siguientes puntos:

2) Se encuentran definidos los requisitos exigibles para el personal que ocupa cada puesto de trabajo (incluidos títulos exigibles por legislación, etc.) y siempre que es posible, se sigue un proceso de selección documentado.

* *

3) Se evidencia que se proporciona la formación necesaria (siempre que el tamaño de la empresa lo permite) para la adaptación al puesto de trabajo y el conocimiento del sistema de calidad (fórmulas de cortesía y trato con el cliente, idiomas, gestión ambiental, etc.). Para los empleados de carácter transitorio o eventual la dirección proporciona las instrucciones básicas. (Plan de formación o similar).

* *

TOTAL 3.5.1 Gestión de los recursos humanos

3.5.2 Gestión de los recursos materiales y de los servicios contratados

(Véase también 3.8)

1) Se encuentran definidos por departamentos o unidades de servicio, documentados y comunicados, los requisitos relativos a materiales, productos y servicios con incidencia en la prestación del servicio necesarios para llevar a cabo las actividades habituales del Convention Bureau.

* *

2) Se evidencia la realización de una evaluación periódica de proveedores que tiene como objetivo comprobar que los suministradores y contratistas demuestran su competencia y la mantienen.

(Cuando los servicios que se prestan en las instalaciones afectan al servicio pero no dependen del Convention Bureau, la dirección controla a través de inspecciones, reclamaciones, etc. el nivel de prestación de dichos servicios e informa de los resultados a los responsables)

* * *

3) Los productos y materiales son comprobados antes de su aceptación y de esta comprobación queda registro.

* * TOTAL 3.5.2 Gestión de los recursos materiales y de los servicios contratados TOTAL 3.5 Gestión de los recursos **3.6 Gestión del proceso de comercialización**

1) Existe un procedimiento para la comercialización que asegura la fiabilidad de toda la información al cliente. Se comprueba que la información suministrada así como los materiales publicitarios y promocionales son veraces. Este procedimiento incluye la comunicación a los canales de venta y al cliente de las situaciones de saturación.

* *

2) La aplicación de cualquier tarifa queda escrita en el correspondiente documento comercial (contrato, pedido, documento de confirmación, etc.) y no se evidencia que la aplicación de tarifas reducidas suponga algún incumplimiento con respecto a la norma de calidad.

* * TOTAL 3.6 Gestión del proceso de comercialización **3.7 Medición y seguimiento de la calidad**

3.7.1 Medición de satisfacción del cliente

1) Se encuentra definido, documentado e implantado un sistema de evaluación por los clientes de la prestación del servicio (cuestionarios cualitativos o cuantitativos, entrevistas en profundidad, etc.)

* * *

2) Existe un sistema de evaluación que mide la satisfacción de organizadores, proveedores-miembro y proveedores-colaboradores.

* * * TOTAL 3.7.1 Medición de satisfacción del cliente

3.7.2 Medición y seguimiento de los servicios

1) Existe un sistema de indicadores implantado en las principales áreas de la entidad y en aquellos procesos y servicios prioritarios, con un soporte documental y un seguimiento regular.

* * *

**TOTAL 3.7.2 Medición y seguimiento de los servicios**

3.7.3 Auditoría interna de la calidad

1) Según procedimiento, se llevan a cabo de forma periódica auditorías por personal preparado y preferiblemente independiente del área a evaluar y se conservan como registros los informes de dichas auditorías, los planes de acciones correctivas y el seguimiento de estas acciones.

* * *

2) Existen planes de mejora planteados a partir de las no conformidades detectadas en las auditorías internas.

* * * **TOTAL 3.7.3 Auditoría interna de la calidad**

3.7.4 Gestión de no conformidades

3.7.4.1 Generalidades

1) Está definido y documentado un procedimiento para la gestión de no conformidades, que contempla las siguientes situaciones:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Quejas (orales) o reclamaciones (escritas) de los clientes
- b. Problemas imputables a fallos organizativos y situaciones de mal funcionamiento de instalaciones o equipos
- c. Situaciones de niveles de prestación del servicio sistemáticamente inferiores a los establecidos
- d. Dotación de recursos humanos insuficiente
- e. Resultados negativos de mediciones de la satisfacción del cliente

* * * **TOTAL 1) Está definido y documentado un procedimiento para la**
gestión de no conformidades, que contempla las siguientes situaciones:

2) El procedimiento de gestión de no conformidades contempla también:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)



- a. El análisis de las posibles las causas que generan las no conformidades
- b. Las acciones correctivas a emprender frente a no conformidades
- c. La verificación/seguimiento de resultados una vez emprendidas las acciones correctivas
- d. Identificación de los procesos, productos y servicios potencialmente generadores de no conformidades, incluyendo los datos necesarios para su estudio y resolución
- e. Las acciones preventivas para eliminar causas potenciales de no conformidades del servicio
- f. Definición de responsables de comprobar la eficacia de acciones correctivas y preventivas
- g. Custodia de registros de las acciones correctivas emprendidas
- h. Custodia de registros de las acciones preventivas emprendidas

* * * TOTAL 2) El procedimiento de gestión de no conformidades contempla
también:

TOTAL 3.7.4.1 Generalidades

3.7.4.2 Gestión de quejas y sugerencias de clientes

1) Se tiene implantado un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias de acuerdo a lo establecido en la norma: organización necesaria, responsables de la gestión y modo de implantación y gestión

* * *

TOTAL 3.7.4.2 Gestión de quejas y sugerencias de clientes

3.7.4.3 Acciones Preventivas

1) Existe un sistema de acciones preventivas documentado para evitar las causas de las no conformidades potenciales atendiendo a lo especificado en esta Norma UNE y que contempla, en todo caso:

a. Identificación de los procesos, productos y servicios potencialmente generadores de no conformidades

* * *

b. Análisis de las causas que han originado la no conformidad, de la que debe estar informado el gestor de la calidad

* * *



c. Determinación e implicación de las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas potenciales de las no conformidades del servicio, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficiencia de las mismas por parte del gestor de la calidad. Queda registro de las acciones preventivas adoptadas (seguimiento y cierre)

* * * 8

TOTAL 1) Existe un sistema de acciones preventivas documentado para evitar las causas de las no conformidades potenciales atendiendo a lo especificado en esta Norma UNE y que contempla, en todo caso: 8

TOTAL 3.7.4.3 Acciones Preventivas 8

TOTAL 3.7.4 Gestión de no conformidades 8,6667

3.7.5 Mejora continua

1) Existe un plan de mejora continua o similar de acuerdo a los requisitos de la norma y se fomenta la participación de los empleados en el mecanismo de mejora continua de la organización.

* * * 9

TOTAL 3.7.5 Mejora continua 9

TOTAL 3.7 Medición y seguimiento de la calidad 8,9333

3.8 Seguridad y prevención de riesgos

1) Existe un plan de mantenimiento preventivo para cada instalación o equipo informático con las tareas de mantenimiento realizadas o a realizar y la frecuencia de las mismas. Se dispone de contrato con el proveedor si éstas son realizadas por terceros.

* * * 8

2) Se conservan originales o copias de las certificaciones correspondientes a las inspecciones que definen cada una de las unidades de servicio y justifican el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y prevención de riesgos, tanto de clientes como de empleados (según aplique, inspección de baja tensión, inspección de ascensores, instalaciones de aire acondicionado y calefacción, instalaciones contra incendios, etc.)

* * * 8

TOTAL 3.8 Seguridad y prevención de riesgos 8

3.9 Gestión ambiental



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

1) Se ha realizado un análisis de la situación ambiental de la entidad y definir las medidas más oportunas para mejorar dicha parcela de gestión. Se cuenta en todo caso con un plan de gestión ambiental adecuado a la situación local.

* *

TOTAL 3.9 Gestión ambiental

Muestreo realizado en Dirección.

Acta de revisión por la dirección de septiembre de 2015. Temas tratados: - Documentación. Se han establecido tiempos mínimos de conservación de los registros. - REsultados de las auditorias. Auditoria interna realizada el 20 de julio de 2015 por Manuel Romero (Dinamiza). Se realiza en base al cuestionario de evaluación. Se han detectado 2 NC y 2 observaciones. - Quejas y reclamaciones. Se han recibido dos quejas de socios y clientes. - Condiciones adversas a la calidad. - Acciones correctoras y preventivas. - objetivos e indicadores de calidad - Satisfacción de cliente - plan de formación - asignación de recursos - Satisfacción de usuarios - medio ambiente. Guia de Buenas prácticas ambientales de Madrid Destino. Se dispone de un datos de consumos de agua, gas y electricidad. - Actas de revisiones - mejoras propuestas: nuevo boletín mensual para contactos internacionales con tres apartados: q pasa en Madrid?, Madrid CB, espacio para socios. Se ha realizado un Mapa Mice. - otros cambios: En espera de los cambios resultantes de la corporación municipal. Felicitaciones: Generalmente se reciben por mail. 5 felicitaciones de socios y 16 de clientes. El destinatario las remite al responsable de Calidad que las cuelga en el servidor a disposición de todo el personal. Medición de satisfacción de cliente: anualmente se contrata un estudio de mercado de reuniones. Los resultados son similares al año anterior. Los resultados recogen la valoración del cliente de la ciudad. Como novedad se analizan el impacto económico de los Eventos en los que ha sido partícipes el MCB (el impacto económico total es el 27,6% total que son 135M €). Condiciones adversas a la calidad: Para las incidencias detectadas se han abierto un informe con la pertinentes acciones correctivas. Acciones preventivas: Ej seguimiento del tráfico de la web del MCB para analizar el impacto de las diferentes campañas Política de Calidad se mantiene vigente desde la auditoria anterior. Indicacodores: Se han establecido indicadores por departamentos, todos ellos asociados a objetivos. Para cada objetivo se han asignado responsables. Satisfacción de socios: Anualmente se envía la encuesta a todos los clientes, se evidencia que el índice de respuestas h adisminuido y en algunos casos el socio no las contesta correctamente. Evaluación de proveedores- Miembros/ Evaluación de la recepción de productos. Se evalúan en función del cumplimiento del pliego de condiciones. Se ha modificado el PO-Dir-09. Aprovisionamiento y Compras, incorporando el registro de evaluación de recepción de productos. Medidas de emergencia de la Casa de la Panadería del 02-06-15.

Descripción y comentarios relativos a la Dirección.

PF: Análisis del impacto de las campañas en el nº de visitas de la web. Pf: nueva página web El equipo auditor ha



realizado una auditoria basada en procesos y enfocada a los aspectos significativos, riesgos, objetivos, de acuerdo con la norma de referencia. Los métodos utilizados han sido entrevistas, observación de evidencias, y revisión de la documentación y registros. El equipo auditor considera que el sistema de gestión de la calidad de la Organización: - Es conforme con los criterios de auditoria reflejados en el plan de auditoria - Es adecuado para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; - Se considera eficaz para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados; - La documentación del sistema de gestión es conforme a los requisitos de la Norma y proporciona la estructura adecuada para la implantación y mantenimiento del sistema; - La organización demuestra la implantación efectiva, el mantenimiento y la mejora de su sistema de gestión; - La organización demuestra el establecimiento de objetivos y metas adecuados y realiza una evaluación del seguimiento de los mismos; - El programa de auditorias internas se ha implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión; - El proceso de revisión por la Dirección demuestra la capacidad para garantizar la continuidad, adecuación y efectividad del sistema de gestión. Asimismo se confirma el cumplimiento de todas las actividades previstas en el plan de auditoría.

TOTAL 3. DIRECCIÓN **8,6714****4. INFORMACIÓN****4.1 Generalidades**

1) Se evidencia que se conoce el plan de marketing del destino y que éste ha sido tenido en cuenta para la elaboración de la información del Convention Bureau.

* * **X**

2) Se evidencia el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos. Ésta es conocida y aplicada por el personal.

* * * **8**TOTAL 4.1 Generalidades **8****4.2 Recogida de la información**

1) Se encuentra definido un sistema para recoger aquellos datos de reuniones potenciales a realizar en el destino. Los campos que se recogen y de los que queda registro en una base de datos son:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)



- a. Tipo de reunión
- b. Fechas de celebración
- c. Número de participantes
- d. Nombre de la persona y/o empresa de contacto
- e. Datos de la empresa y/o persona de contacto

(Se evidenciará la aplicación de este procedimiento a partir de una base de datos con los ítems señalados, de acuerdo al punto 4.4)

*** * * TOTAL 1) Se encuentra definido un sistema para recoger aquellos datos de reuniones potenciales a realizar en el destino. Los campos que se recogen y de los que queda registro en una base de datos son: 10**

2) Existe un procedimiento de recogida de información de aquellas reuniones que van a ser realizadas en el destino y que contempla la recogida de los siguientes ítems:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Fechas de celebración
- b. Lugar de celebración
- c. Número de participantes
- d. Datos del organizador

(Se evidenciará la aplicación de este procedimiento a partir de una base de datos con los ítems señalados, de acuerdo al punto 4.4)

*** * * TOTAL 2) Existe un procedimiento de recogida de información de aquellas reuniones que van a ser realizadas en el destino y que contempla la recogida de los siguientes ítems: 10**

3) Existe un procedimiento para recoger la información de las reuniones realizadas en el destino por el que se elabora una base de datos de reuniones nacionales e internacionales que contempla los siguientes ítems:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)



- a. Número de participantes
- b. Estancia media y fechas de reuniones
- c. Motivo de la reunión
- d. Sede de la reunión y alojamiento utilizado por los participantes
- e. Gasto medio por participante en el destino

*** * *** **TOTAL 3) Existe un procedimiento para recoger la información de las**
reuniones realizadas en el destino por el que se elabora una base de datos de reuniones nacionales e internacionales que contempla los siguientes ítems:

4) Se encuentra definido un sistema para recoger de forma continua información sobre los servicios que ofrecen los proveedores del destino relacionados con el mercado de reuniones, nombre de la empresa y persona de contacto. Esta información recogida queda registrada en una base de datos.

*** * ***

5) Existe un procedimiento de recogida continua de información acerca de la oferta complementaria de ocio del destino y se contemplan los siguientes ítems en dicha recogida de información:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Oferta cultural
- b. Eventos destacables
- c. Zonas de interés turístico cerca del destino
- d. Actividades deportivas

(Se evidenciará la aplicación de este procedimiento a partir de una base de datos con los ítems señalados, de acuerdo al punto 4.4)

*** * *** **TOTAL 5) Existe un procedimiento de recogida continua de información**
acerca de la oferta complementaria de ocio del destino y se contemplan los siguientes ítems en dicha recogida de información:

TOTAL 4.2 Recogida de la información

4.3 Elaboración de la información



1) Se evidencia que existe un manual de identidad corporativa de la entidad y que se aplica en los documentos, publicaciones, material de promoción, etc. (marcas, logotipos, formatos, etc.)

* *

2) Existe una guía de reuniones del destino que recoge la información necesaria para la organización de congresos o reuniones:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Infraestructuras (alojamientos, auditorios, salas para reuniones, salas para banquetes...)

b. Servicios (OPCs, agencias de viajes, agencias de azafatas, catering, alquiler de coches, etc.)

c. Accesos a la ciudad

d. Medios de transporte

(Se evidenciará la aplicación de este procedimiento a partir de una base de datos con los ítems señalados, de acuerdo al punto 4.4)

* * * **TOTAL 2) Existe una guía de reuniones del destino que recoge la información necesaria para la organización de congresos o reuniones:**

3) Se evidencia que se edita semestralmente un calendario de reuniones que incluye:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Relación de eventos previstos (en los meses y años futuros)

b. Fechas de celebración

c. Lugar de celebración

d. Número de participantes

e. Datos del organizador

* * * **TOTAL 3) Se evidencia que se edita semestralmente un calendario de reuniones que incluye:**



4) Se elabora un informe anual sobre reuniones realizadas en el destino que contempla:

- a. Datos de los eventos (nombre del responsable, número de participantes, origen, sede alojamiento, organización del congreso, tipo de evento)
- b. Datos de contacto de los organizadores

*** * TOTAL 4) Se elabora un informe anual sobre reuniones realizadas en el destino que contempla:**

5) Existe una memoria anual que refleja las actividades realizadas por el Convention Bureau a lo largo del año y contempla:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Las actividades y eventos realizados
- b. Salones profesionales, workshops y ferias
- c. Novedades del mercado de reuniones
- d. Relación de eventos celebrados en el año, información sobre éstos y estadísticas anuales
- e. Relación de propuestas de eventos y candidaturas presentadas y ganadas

*** * TOTAL 5) Existe una memoria anual que refleja las actividades realizadas por el Convention Bureau a lo largo del año y contempla:**

6) Existen instrucciones documentadas para la elaboración de los siguientes documentos, de acuerdo a lo estipulado en la norma:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Calendario de reuniones
- b. Guía de reuniones
- c. Memoria anual
- d. Informe anual de los datos estadísticos

*** * TOTAL 6) Existen instrucciones documentadas para la elaboración de los siguientes documentos, de acuerdo a lo estipulado en la norma:**



7) Se encuentra definido el stock mínimo de material, que es calculado en base a datos históricos de consumo de los mismos.

* * X

TOTAL 4.3 Elaboración de la información 10

4.4 Actualización y revisión de la información

1) Existe un procedimiento de actualización de toda la información recogida y elaborada por el Convention Bureau que comprende los siguientes aspectos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Tipo de información a utilizar
- b. Fuente de información a utilizar
- c. Frecuencia de la actualización
- d. Responsable de la actualización
- e. Modo de realizar la actualización

* * **TOTAL 1) Existe un procedimiento de actualización de toda la información** X
recogida y elaborada por el Convention Bureau que comprende los siguientes aspectos:

2) El procedimiento de actualización se aplica a la información contenida en los siguientes documentos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Base de datos de reuniones potenciales y previstas
- b. Base de datos de la oferta complementaria de ocio del destino
- c. Base de datos de reuniones realizadas en el destino
- d. Base de datos de proveedores del destino para el mercado de reuniones
- e. Listado de proveedores-miembro de la entidad

* * **TOTAL 2) El procedimiento de actualización se aplica a la información** X



contenida en los siguientes documentos:

3) Antes de su publicación se revisa la documentación, especialmente en los siguientes casos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Guía de reuniones
- b. Informe anual de los datos estadísticos
- c. Calendario de reuniones
- d. Memoria anual

✖ ✖ TOTAL 3) Antes de su publicación se revisa la documentación,
especialmente en los siguientes casos:

TOTAL 4.4 Actualización y revisión de la información

Muestreo realizado en Información.

LOPD: Sólo se trabaja con datos comerciales. Guía de reuniones 2015. Catálogo de sedes 2015. Toda la documentación e información en formato papel también está a disposición en la página web. Calendario de eventos: Hay dos tipos de calendario para socios y para no socios. El de socios se envía dos veces al año. El de no socios se ha de solicitar via mail.

Descripción y comentarios relativos a la Información.

El proceso es conforme con la norma

TOTAL 4. INFORMACIÓN

5. COMERCIALIZACIÓN

5.1 Generalidades

1) Existe un plan de promoción en el que se contemplan las actuaciones que se van a desempeñar para promocionar el destino como sede de reuniones. Se tiene en cuenta el plan de marketing del destino y la información recogida sobre reuniones potenciales para elaborar dicho plan de promoción, que es revisado y actualizado anualmente.

✖ ✖ ✖

2) Se evidencia que el plan de promoción es revisado anualmente y actualizado según va variando el plan



CALIDAD TURÍSTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

de marketing del destino y en base a las evaluaciones de las acciones comerciales realizadas con anterioridad.

* *

3) Existe una página web informativa con dirección de correo electrónico. En ella se presentan los enlaces a páginas web de interés turístico del destino así como a las de los proveedores de servicios, etc.

* *

TOTAL 5.1 Generalidades

5.2. Captación de reuniones

1) El plan de promoción del destino para la captación de reuniones contempla los siguientes tipos de actuaciones, de acuerdo a lo establecido en la norma de calidad:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados).

a. Viajes de familiarización

b. Workshops y presentaciones en los destinos de clientes potenciales según la estrategia de promoción definida

c. Ferias especializadas en turismo de negocios

d. Visitas comerciales de acuerdo a la estrategia definida en el plan de marketing del destino

* * * TOTAL 1) El plan de promoción del destino para la captación de
reuniones contempla los siguientes tipos de actuaciones, de acuerdo a lo establecido en la norma de calidad:

2) Existe un procedimiento para la organización de los viajes de familiarización que contempla:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Definición del perfil de los participantes

b. Criterios de la invitación y definición del sistema de invitación

c. Duración del viaje

d. Búsqueda de colaboradores

 e. Diseño del programa de viaje y organización del viaje

*** * TOTAL 2) Existe un procedimiento para la organización de los viajes de familiarización que contempla:**

3) Existe un procedimiento para llevar a cabo workshops y presentaciones en los destinos de clientes potenciales que define:

 a. El sistema de invitación b. Las pautas para la elaboración de material promocional

*** * TOTAL 3) Existe un procedimiento para llevar a cabo workshops y presentaciones en los destinos de clientes potenciales que define:**

4) Existe un procedimiento que marca las pautas para la planificación de la asistencia a ferias y que contempla:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

 a. Selección de la ferias a las cuales se debe asistir, a través de una labor de prospección b. Concertación de citas preestablecidas para llevar a cabo reuniones durante la feria c. Contratación del stand si fuera necesario y personal de atención al público d. Diseño del stand, según el manual de identidad corporativa e. Selección de los proveedores que participan en las ferias

*** * TOTAL 4) Existe un procedimiento que marca las pautas para la planificación de la asistencia a ferias y que contempla:**

5) Existe un procedimiento para la realización de visitas comerciales que incluye la siguiente información:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

 a. Público objetivo de la comercialización b. Procedimientos de concertación de una visita comercial c. Técnicas de venta



CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

d. Material para las visitas comerciales

e. Feedback y seguimiento

* * TOTAL 5) Existe un procedimiento para la realización de visitas comerciales que incluye la siguiente información:

6) Se realiza un seguimiento de aquellas reuniones/eventos pendientes de confirmación (listado o similar) y, en caso de confirmarse, se conoce si ésta ha sido captada por una acción comercial (y por cuál) del Convention Bureau o no.

* *

7) Se evidencia la recogida (a través de base de datos o similar) de la siguiente información sobre las acciones comerciales realizadas por el Convention Bureau:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Tipo de acción comercial

b. Fecha de la acción comercial

c. Lugar de la acción

d. Cliente potencial

* * * TOTAL 7) Se evidencia la recogida (a través de base de datos o similar) de la siguiente información sobre las acciones comerciales realizadas por el Convention Bureau:

8) Existe un sistema de evaluación de las acciones comerciales realizadas por el Convention Bureau y se conoce cuáles de éstas han dado resultados. Todas las acciones son evaluadas y cada evaluación genera un registro de calidad.

* * *

TOTAL 5.2. Captación de reuniones

5.3 Captación de proveedores-miembro

1) El Convention Bureau lleva a cabo actuaciones comerciales para la captación de proveedores-miembro; éstas están definidas.

* *



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

2) Existe una instrucción para asegurar que se atiende correctamente la solicitud de información por parte de un potencial proveedor-miembro. De acuerdo a las normas de cortesía definidas (véase punto 3.5.1) y con la información necesaria para la correcta comunicación de las condiciones de aceptación de proveedores-miembro, así como las tarifas y servicios que se puedan prestar como contraprestación.

* * * 8

3) Se dispone de una base de datos de proveedores-miembros y de la documentación aportada por éstos para su aceptación por el Convention Bureau.

* * * 8

TOTAL 5.3 Captación de proveedores-miembro 8

Muestreo realizado en Comercialización.

Para cada feria o actuación comercial se recogen los resultados en el F-PS-02 Feria de Las Vegas, del 13 al 15 de octubre. 10 empresas. 46 citas, 4 peticiones directas Salón Profesional San Peterburgo (Florida). La mayoría de las citas buscan hoteles y actividades de incentivos. Presentación de Madrid en Chicago. Se alquila un espacio, se trata de una actividad para sentir la experiencia de la ciudad. Surge de una tormenta de ideas con los asociados de que es lo que mejor refleja Madrid.

Descripción y comentarios relativos a la Comercialización.

PF: Nuevas actividades comerciales para vender experiencias El proceso es conforme con la norma

TOTAL 5. COMERCIALIZACIÓN 8,6667

6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

6.1 Generalidades

1) Cuando la persona a la que se dirige una llamada telefónica en el Convention Bureau está ausente se recogen los siguientes datos por medio de un formulario o similar:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Nombre del interlocutor

b. Hora de la llamada

c. Fecha de la llamada



- d. Contenido del mensaje
- e. Firma del receptor de la llamada

* * TOTAL 1) Cuando la persona a la que se dirige una llamada telefónica en el
Convention Bureau está ausente se recogen los siguientes datos por medio de un
formulario o similar:

2) Se cumple con los siguientes puntos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. El Convention Bureau mantiene durante la jornada laboral un servicio de recepción de llamadas con posibilidad de ser transferidas a las diferentes personas de la oficina. Fuera del horario laboral se dispone de un contestador automático.
- b. Está definido el tiempo máximo de respuesta permitido a peticiones de clientes. También está definido el tiempo límite de respuesta por parte de los proveedores.
- c. El Convention Bureau dispone de una sala acondicionada para poder mantener reuniones.
- d. Todo el personal del Convention Bureau y en especial aquél que se encuentra en contacto directo con el público va correctamente vestido y aseado.

* * TOTAL 2) Se cumple con los siguientes puntos:

TOTAL 6.1 Generalidades

6.2 Servicio a proveedores-miembro

(Véase también 5.3)

1) El Convention Bureau presta a los proveedores-miembro, entre otros, los siguientes servicios:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Envío semestral del calendario de reuniones
- b. Mailing
- c. Envío de información complementaria de ocio del destino
- d. Espacios publicitarios en la guía de reuniones



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

*** * *** TOTAL 1) El Convention Bureau presta a los proveedores-miembro,
entre otros, los siguientes servicios:

2) Además de los anteriores, también se encuentran definidos otros servicios prestados por el Convention Bureau a sus proveedores-miembro y existe una instrucción que especifica y asegura la correcta asignación de espacios publicitarios, especificando como mínimo los criterios de adjudicación y las tarifas aplicables.

*** ***

3) Se mantiene un registro de la información enviada, que contiene:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. La frecuencia del envío de la información
- b. El destinatario de la información
- c. El medio a través del cual se envía la información
- d. El tipo de información que se envía

*** *** TOTAL 3) Se mantiene un registro de la información enviada, que contiene:

TOTAL 6.2 Servicio a proveedores-miembro

6.3 Servicio a los organizadores

1) Se cumple con los siguientes puntos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Están definidos todos los servicios que el Convention Bureau ofrece a los organizadores
- b. Se evidencia que la guía de reuniones es presentada a los organizadores
- c. El Convention Bureau actúa como intermediario entre organizadores e instituciones públicas
- d. Establece contactos con los medios de comunicación



e. Organiza ruedas de prensa y elabora los correspondientes dossiers

* * * **TOTAL 1) Se cumple con los siguientes puntos:**

2) El Convention Bureau apoya a los organizadores durante los viajes de inspección en los siguientes aspectos:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Búsqueda de las mejores ofertas de servicios a través de sus contactos con los miembros

b. Coordinación de los detalles del viaje de inspección: reservas de hoteles, restaurantes, visitas a las sedes y a las atracciones turísticas, etc.

c. Coordinación de las entrevistas a llevar a cabo con los diferentes agentes involucrados en el proyecto

d. La asignación de un responsable para acompañar al cliente en el viaje de inspección

* * * **TOTAL 2) El Convention Bureau apoya a los organizadores durante los viajes de inspección en los siguientes aspectos:**

TOTAL 6.3 Servicio a los organizadores

6.4 Dossier de candidatura

1) Se recoge por parte del Convention Bureau, a través de un formulario o similar, la siguiente información de cara a identificar las necesidades de los organizadores y presentarles un dossier de candidatura:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

a. Datos del cliente

b. Tipo de evento

c. Previsión del número de participantes

d. Ámbito geográfico de los participantes

e. Tipología de los participantes

* * * **TOTAL 1) Se recoge por parte del Convention Bureau, a través de un formulario o similar, la siguiente información de cara a identificar las necesidades de los organizadores y presentarles un dossier de candidatura:**



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

2) El formulario, además, recoge la siguiente información:

(En caso de no cumplir con alguno de éstos y aunque la puntuación global sea superior a 6, deberá levantarse una no conformidad por aquellos ítems no contemplados)

- a. Fechas de inicio y fin de evento
- b. Datos históricos del evento
- c. Tipo de alojamiento necesitado
- d. Actos sociales
- e. Tipo de sede necesitada

* * TOTAL 2) El formulario, además, recoge la siguiente información:

3) Existe un procedimiento de elaboración y presentación del dossier de candidatura realizado a partir de candidaturas y resultados de satisfacción de clientes anteriores y que, entre otras cuestiones, contempla el mantenimiento de una reunión previa a la presentación de la candidatura entre las personas implicadas y definidas en la norma y los servicios prestados por el Convention Bureau a la organización peticionaria. El dossier de candidatura contempla los servicios que presta el Convention Bureau.

* * *

TOTAL 6.4 Dossier de candidatura

Muestreo realizado en Prestación de Servicios.

Dossier de candidaturas: - Rotary International Convention del 13-16 de junio de 2021. Perdida en el primer corte. El Rotary Club propone la candidatura. - International Federation of Air Line Pilots. Abil 2015. REalizada. - WFH 2022. Visitas de inspección realizadas en 2015: - Asociación europea de Cáncer de Pulmón. Base de datos de posibles de reuniones, actualizaciones directamente, búsqueda en prensa, contactos con entidades, federaciones internacionales o españolas.

Descripción y comentarios relativos a la Prestación de Servicios.

El proceso es conforme con la norma

TOTAL 6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7. USO DE MARCA

7. USO DE MARCA



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA Madrid Convention Bureau

Preguntas no aplicables a auditorías de certificación. Puntúe 0 si no cumple o 1 si cumple. En todo caso, no afectará a la puntuación total del expediente.

1) El uso de la Marca se hace conforme a los criterios establecidos en el MCE-REG-01-CER-07 Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos, ANEXO I Manual de Imagen Corporativa.

* * *

2) El uso de la Marca no da lugar a error o engaño respecto al alcance de la certificación (ej: no se utiliza a cadenas, empresas o grupos vinculados al establecimiento certificado y para el que previamente se había definido un alcance en la auditoría).

* * *

TOTAL 7. USO DE MARCA

TOTAL 7. USO DE MARCA

TOTAL Formulario