

DESTINU/Destino: DURANGALDEA ndenaveran@durango.eus

ENPRESAREN IZENA / Nombre de la empresa	OFICINA DE TURISMO DE DURANGO
ARDURADUNAREN IZEN-ABIZENAK/ Nombre-Apellidos del responsable	NATALIA DE NAVERÁN URRUTIA
HELBIDEA / Dirección	C/ Kurutziaga, 38
DATU INTERESGARRIAK/Datos de interés: - LANGILE KOPURUA/empleados - BESTE SISTEMARIK/ otros sistemas - BESTERIK/ otros	2 NO

MAILA / Ciclo	1
AZPISEKTOREA-GIDA/ Subsector-Manual	OFICINAS DE TURISMO

EBALUATZAILE/ Evaluador	Argiñe Gorospe		
EBALUAKETAREN DATA / Fecha de evaluación	03/10/2018		
IRAUPENA/ Duración	1H 45MIN	HASIERA/Inicio: 11:30	AMAIERA/Fin: 13:15

• **PUNTOS FUERTES:**

- La oficina de turismo cuenta con un sólido sistema de calidad adecuado a las necesidades organizativas. Durante este año, se ha realizado un esfuerzo importante en el desarrollo y adecuación del mismo.
- La oficina de turismo de Durango ha diseñado productos turísticos originales que dan respuesta a las necesidades de distintos tipos de clientes y servicios turísticos. Por ejemplo, el producto saltoka para familias y grupos de escolares, el programa pequeñas salidas, las visitas autoguiadas por el municipio, etc.
- Destaca la calidad de los folletos turísticos y la amplitud de la información contenida en la página web, incluyendo la posibilidad de descarga de folletos.
- Las bases de datos internas contienen una gran cantidad de información vinculada entre sí que ofrece la posibilidad de realizar múltiples consultas y gestiones.
- Se ha elaborado un completo plan de objetivos con identificación de indicadores de seguimiento y planes de acción asociados.

• **ÁREAS DE MEJORA:**

El evaluador propone al establecimiento, en base a su experiencia, las siguientes **áreas de mejora que en ningún caso son exigencias del programa**, con objeto que puedan servir de ayuda al establecimiento en la mejora de su futura gestión:

- Se recomienda tener expuestas las buenas prácticas medioambientales para que están visibles al visitante.
- Se sugiere completar la información sobre evaluación de riesgos solicitando el plan preventivo. Asimismo, es necesario solicitar una reevaluación de riesgos debido a que la distribución del mostrador de atención al cliente ha cambiado.
- Se puede sortear un souvenir de Durango entre las personas que contestan a la encuesta de satisfacción con objeto de incentivar a las personas a responder.
- Una vez superada la evaluación se recomienda eliminar la versión obsoleta de documentos para evitar duplicar documentación.

• **DESVIACIONES** (Incumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el ciclo)

El tener alguna desviación conllevará que se posponga la concesión del distintivo. Para superar la evaluación satisfactoriamente la empresa deberá presentar un **Plan de Acciones Correctivas** antes de 7 días desde la entrega del presente informe por el evaluador a la empresa.

- No se han detectado desviaciones.

• **OBSERVACIONES**

El evaluador propone como observaciones a tener en cuenta y subsanarse de cara a futuras evaluaciones los siguientes aspectos que sin llegar a ser una desviación porque se cumple con los requisitos obligatorios, existe poca evidencia de implantación o incumplimientos parcial:

- 1.21. El año que viene debe realizarse un informe de calidad como revisión de la eficacia del sistema incorporando información sobre evaluación de la satisfacción, necesidades formativas, evaluación de proveedores, etc. Se recomienda utilizar el informe final de la oficina como base e incorporar los campos necesarios, de modo que sirva también para exponer las conclusiones sobre el sistema de calidad a los responsables municipales, y poner en valor las mejoras en la gestión interna de la oficina.

• **RESOLUCIÓN:**

A la hora de elaborar el informe, el evaluador deberá poner en el último recuadro (en función de si hay incidencias o no):

-“SE PROPONE QUE SE CONCEDA LA ENTREGA o RENOVACIÓN DEL DISTINTIVO”

Nombre y Apellidos del evaluador: ARGÍÑE GOROSPE