



Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad
adoptado por la organización

GRUPO ESATUR

C/ Arzobispo Loaces nº 3. 03003 Alicante

ESATUR FORMACIÓN, S.L.

ESATUR XXI, S.L.

INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE PROTOCOLO IMEP

Es conforme con los requisitos de la Norma

UNE - EN - ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplica al siguiente ámbito:

Esatur Formación, S.L.: Formación privada en las Áreas de Hostelería y Turismo. Formación subvencionada y privada en idiomas.


Esatur XXI, S.L.: Gestión y promoción de servicios turísticos, culturales, deportivos y aeroportuarios. Prestación de servicios de atención al público, control de entrada y portería, guías de museos y de talleres didácticos. Servicios de outsourcing en eventos y en todo lo anterior.

Instituto Mediterráneo de Estudios de Protocolo IMEP: Impartición universitaria oficial de grado, máster en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales, y formación no oficial en las áreas de comunicación, marketing, organización de eventos, protocolo, relaciones institucionales.

Este certificado ha sido emitido con anterioridad por otra entidad de certificación en fecha 11 / 05 / 2007.

Número 10213-E

Fecha de emisión	04 / 05 / 2017
Fecha de renovación	11 / 05 / 2019
Fecha de expiración	10 / 05 / 2022


Esperanza Martínez García
Directora de Certificación

Uno de los principales objetivos del GRUPO ESATUR (ESATUR FORMACIÓN, ESATUR XXI e IMEP) es ser referente en las actividades relativas a la docencia universitaria, oficial y propia; organización y realización de acciones formativas especializadas, así como a la realización de actividades de prestación y promoción de servicios turísticos, culturales, deportivos y aeroportuarios y la prestación de outsourcing en eventos.

Toda la organización trabaja en pro de la consecución de los Objetivos, cumpliendo siempre con el marco normativo y legal existente, y con la máxima de mejorar su eficiencia en la ejecución de las actividades.

Esta filosofía de trabajo proporciona a la Organización unas herramientas de control y desarrollo continuo de su gestión, que repercute internamente y externamente en la consecución de la máxima satisfacción de todos sus Clientes con una actitud de cuidado y protección del medio ambiente.

El GRUPO ESATUR es el resultado de nuestro trabajo. El convencimiento que transmiten nuestras capacidades y cualidades se asienta en nuestros clientes a medida que constatan nuestra aptitud en los servicios que prestamos. En el GRUPO ESATUR nos preocupamos porque día a día este sentimiento se consolide. Para ello la Dirección se compromete en el desarrollo de unas buenas prácticas profesionales.

El GRUPO ESATUR concienciado con la problemática del desarrollo sostenible apuesta por la gestión medioambiental a través de la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental basado en la norma UNE-EN-ISO14001:2015 y en todas sus áreas de actividad y el trabajo diario para la consecución de la mejora del medio ambiente y del planeta, siguiendo los principios de la ONU de los Objetivos de Desarrollo de Sostenible a través de la firma del Código Ético de Turismo Valenciano.

Nuestra diferenciación está basada en la Calidad ofrecida en nuestros servicios y sus procesos, apoyada en un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Los pilares sobre los que se sustenta el Sistema de Gestión de Calidad de ESATUR se exponen a continuación:

- ✓ **E**xcelencia en todas las actividades desarrolladas por el GRUPO ESATUR para conseguir la mejora continua que nos diferencia de nuestra competencia, asegurar la satisfacción de nuestros clientes y adoptar las medidas de protección y prevención del medio ambiente más adecuadas en cada momento. Se establece el compromiso de cumplir los requisitos del cliente, para así poder satisfacer sus necesidades. En ESATUR, consideramos a nuestros clientes como partes fundamentales para el funcionamiento de la empresa, y tenemos en cuenta sus opiniones para aplicarlas como herramientas de mejora.
- ✓ **S**atisfacción del Cliente y de las partes interesadas, es el principio que rige las actividades y la filosofía del GRUPO ESATUR.
- ✓ **A**segurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los requisitos legales aplicables, en todos los ámbitos.
- ✓ **T**odos los integrantes de las empresas tienen que asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión, siendo su máximo responsable la Gerencia de ESATUR.
- ✓ **U**n compromiso de **mejora continua** en la eficacia y eficiencia de su Sistema de Gestión integrado y en sus servicios, es la base de las empresas que conforman el grupo.
- ✓ **R**eforzando todo lo anterior se determina como elemento fundamental, la cualificación del personal mediante la formación, motivación y comunicación necesarias.

En Alicante, a 24 de Octubre de 2019

Firma:

Jorge Rodríguez Esteve
Director - Gerente