

Julio 2009

TÍTULO

Convention bureaux

Requisitos para la prestación del servicio

Convention bureaux. Service provision requirements.

Convention bureaux. Exigences du service.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 *Gestión de servicios del entorno turístico* cuya Secretaría desempeña ICTE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 187005

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 29487:2009

© AENOR 2009
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

21 Páginas

Grupo 11

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 4
2	TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4
3	DIRECCIÓN..... 6
3.1	Responsabilidad de la dirección 6
3.2	Política de gestión de la calidad y planificación 6
3.3	Organización..... 7
3.4	Sistema de gestión de la calidad 7
3.5	Gestión de los recursos..... 8
3.6	Gestión del proceso de comercialización 9
3.7	Medición y seguimiento de la calidad 10
3.8	Seguridad y prevención de riesgos 12
3.9	Gestión ambiental..... 12
4	INFORMACIÓN 12
4.1	Generalidades 12
4.2	Recogida de la información 13
4.3	Elaboración de la información 14
4.4	Actualización y revisión de la información 15
5	COMERCIALIZACIÓN 16
5.1	Generalidades 16
5.2	Captación de reuniones..... 16
5.3	Captación de proveedores-miembro 18
6	PRESTACIÓN DE SERVICIOS 18
6.1	Generalidades 18
6.2	Servicio a proveedores-miembro..... 19
6.3	Servicio a los organizadores 19
6.4	Dossier de candidatura 20

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los *convention bureaux* en cuanto a los servicios finales prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos.