

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

**GRUPO ESATUR**  
**ESATUR FORMACIÓN, S.L.**  
**ESATUR XXI, S.L.**

**INSTITUTO MEDITERRÁNEO DE ESTUDIOS DE PROTOCOLO IMEP**

**C/ Arzobispo Loaces, nº 3**  
**03003 Alicante**

**Es conforme con los requisitos de la Norma**  
**UNE - EN - ISO 9001:2015**

**El Sistema de Gestión de la Calidad se aplica a los ámbitos siguientes**

**Esatur Formación, S.L.:** Formación privada en las Áreas de Hostelería y Turismo. Formación subvencionada y privada en idiomas. Formación para el empleo en las Áreas de Administración y Gestión, Hostelería y Turismo, Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

**Esatur XXI, S.L.:** Gestión y promoción de servicios turísticos, culturales y deportivos. 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:** Diseño, desarrollo e impartición universitaria oficial de grado, curso de adaptación a 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.

# CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

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 modificación	21 / 08 / 2017
Fecha de expiración	10 / 05 / 2019

Firmado



Director

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Camino de la Zarzuela, 15- Bloque 2, 1ª Planta - 28023 Madrid  
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

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 y deportivos 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.

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.

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 y asegura la satisfacción de nuestros clientes. 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 del clientes y los requisitos legales aplicables.
- ✓ **T**odo los integrantes de las empresas tienen que asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo su máximo responsable la Gerencia de ESATUR.
- ✓ **U**n compromiso de **mejora continua** en la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad 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 16 de Enero de 2017

Firma:

Jorge Rodríguez Esteve  
Director - Gerente