

Sistema Integral da Calidade Turística Española en Destinos, SICTED



Sesión formativa

Santiago de Compostela, marzo 2008

Índice

1. Sistema integral de Calidade en Destinos
 - Introdución
 - Beneficios da implantación
 - Bases do SICTED
2. Fases do SICTED
 - Alcance da implantación
 - Sensibilización
 - Adhesión ao SICTED
 - Implantación dos Manuais de boas prácticas
 - Seguimento da implantación
 - Obtención das melloras
 - Creación de grupos de traballo

Introdución (I)

O Sistema Integral de Calidade Turística Española, SICTED, responde á necesidade de dotar os destinos turísticos de mecanismos que permitan integrar e focalizar as actuacións emprendidas baixo un obxectivo común, consolidando así os esforzos individuais a escala subsectorial. Este proxecto complementa outras liñas de traballo, como os Plans de Excelencia e Dinamización, e supón un novo enfoque na aplicación do Sistema de Calidade Turística Española, caracterizado pola xestión coordinada do destino, a aplicación conxunta de parámetros de calidade e a incorporación a este proxecto de subsectores non necesariamente turísticos, pero si relacionados coa calidade de destino.

Introdución (I)

Como resposta ao mercado turístico actual e como única vía de mantemento a longo prazo, faise imprescindible falar de Calidade.

O enfoque entende a calidade como satisfacción do cliente, e implica non só a oferta turística (hoteis, restaurantes, guías turísticos, axencias de viaxe...), senón toda unha área no seu conxunto. Falamos pois de destino ou espazo turístico.

A Calidade dun destino valórase polo turista de forma global. Nesta percepción do turista interveñen tanto prestadores turísticos como servizos públicos, actividades empresariais tanxenciais ao turismo e poboación local.

Os distintos destinos turísticos compiten entre si para atraer visitantes, por esta razón o espazo turístico debe saber comunicar as súas vantaxes competitivas á vez que conseguir que o visitante, durante a súa estadía, teña unha satisfactoria “experiencia turística” con todos e cada un dos servizos e aspectos do destino cos que se relacione.

Por esta razón, na definición de calidade nun destino turístico interveñen todos e cada un dos axentes que deciden sobre os servizos e aspectos do destino que se relacionarán co visitante.

Introducción (II)

Co fin de facilitar a xestión da calidade nos distintos destinos turísticos españois, de modo que haxa unha mellora da coordinación entre os axentes públicos e privados, deseñouse e estase a implantar un Modelo de Xestión Integral da Calidade Turística nun destino, que permite:

U W Proporcionar aos destinos metodoloxía para a mellor coordinación entre sector público e privado.

U W Iniciar e sensibilizar aos sectores turísticos na xestión da calidade como etapa previa a conseguir unha certificación de calidade (Marca Calidade Turística, ISO...), mediante sistemas de calidade sectoriais adaptados á realidade do seu sector.

U W Entregar una ferramenta de medición da calidade nos distintos destinos turísticos dun país que permita medir o aumento da calidade que se vai alcanzando ao longo do tempo, e así mesmo que permita dispoñer de información global de todos os destinos/espazos turísticos pertencentes a unha mesma tipoloxía.

Sistema Integral da Calidade Turística Española en Destinos

OBXECTIVO XENÉRICO



**Alcanzar unha xestión continua e integral
da calidade en calquera destino turístico
nacional.**

Destinos participantes



Beneficios da implantación

Para o establecemento, entidade ou servizo:

- **Impulsar a xestión da calidade**
- **Coñecer mellor o cliente**
- **Dispoñer dun Manual de Boas Prácticas**
- **Mellorar o coñecemento do subsector ao que se pertence**
- **Aumentar a percepción de fiabilidade do servizo por parte do cliente**
- **Dispoñer dun Sistema de Recoñecemento**

Para o subsector:

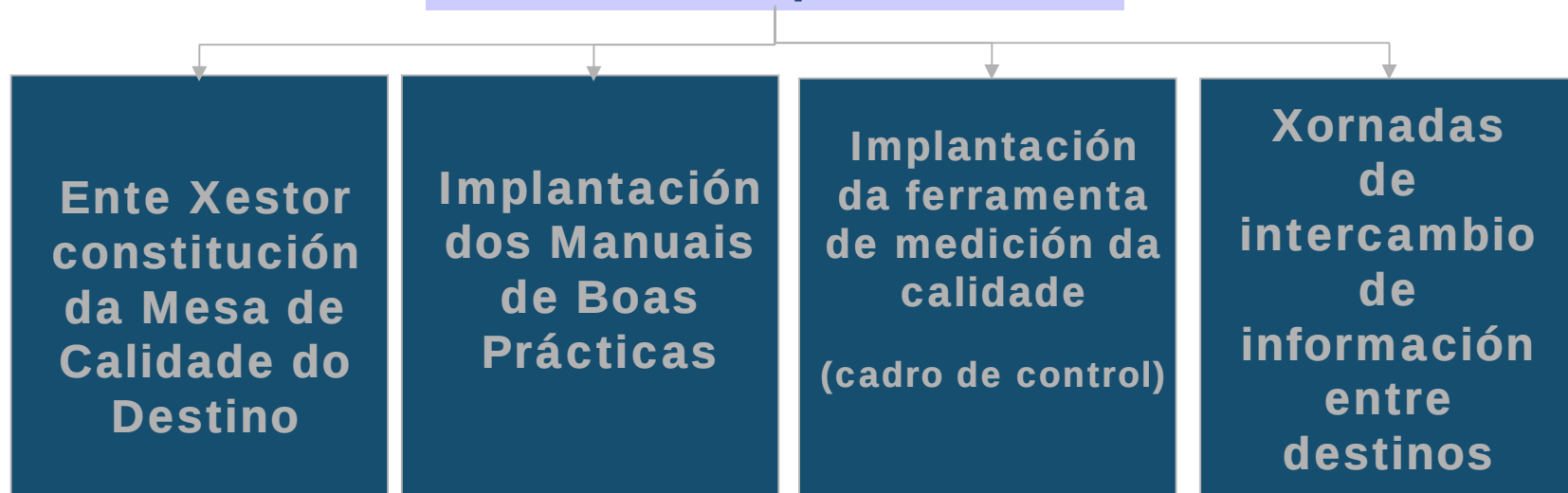
- **Mellorar o coñecemento da importancia do subsector para o destino**
- **Mellorar a coordinación entre os establecementos dun mesmo subsector**
- **Incrementar a coherencia do nivel de calidade ofrecido no sector**
- **Incrementar a coordinación co sector público**

Beneficios da implantación (Cont.)

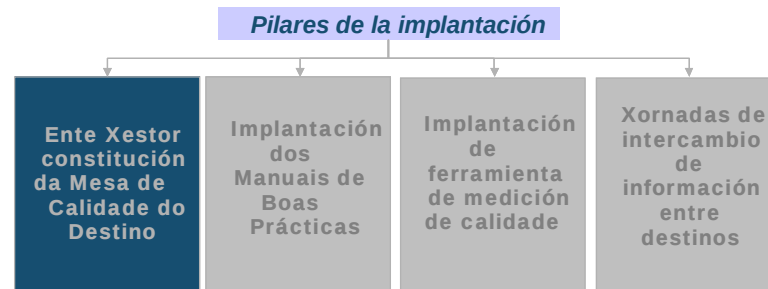
Para destino:

- Incrementar a satisfacción dos servizos consumidos por parte do visitante e da poboación local
- Mellorar o posicionamento do destino
- Aumentar a percepción de fiabilidade da oferta
- Incrementar a implicación dos subsectores turísticos nos obxectivos do destino
- Facilitar a identificación de produtos turísticos aos que se pertence

Bases da implantación

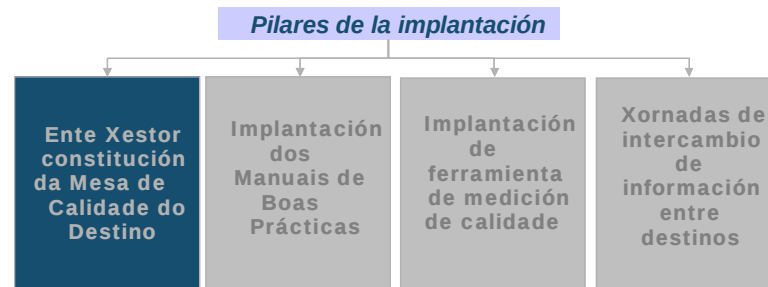


Ente Xestor



Ten como misión dinamizar a boa marcha do proxecto no seu destino co obxectivo de mellorar a calidade ofrecida no mesmo. O Ente Xestor pretende darlles ás organizacións e institucións responsables da xestión turística dos destinos unha visión non limitada á promoción do destino, senón unha visión estratéxica do mesmo que lles permita comercializar e xestionar de forma óptima.

Ente Xestor (Cont.)



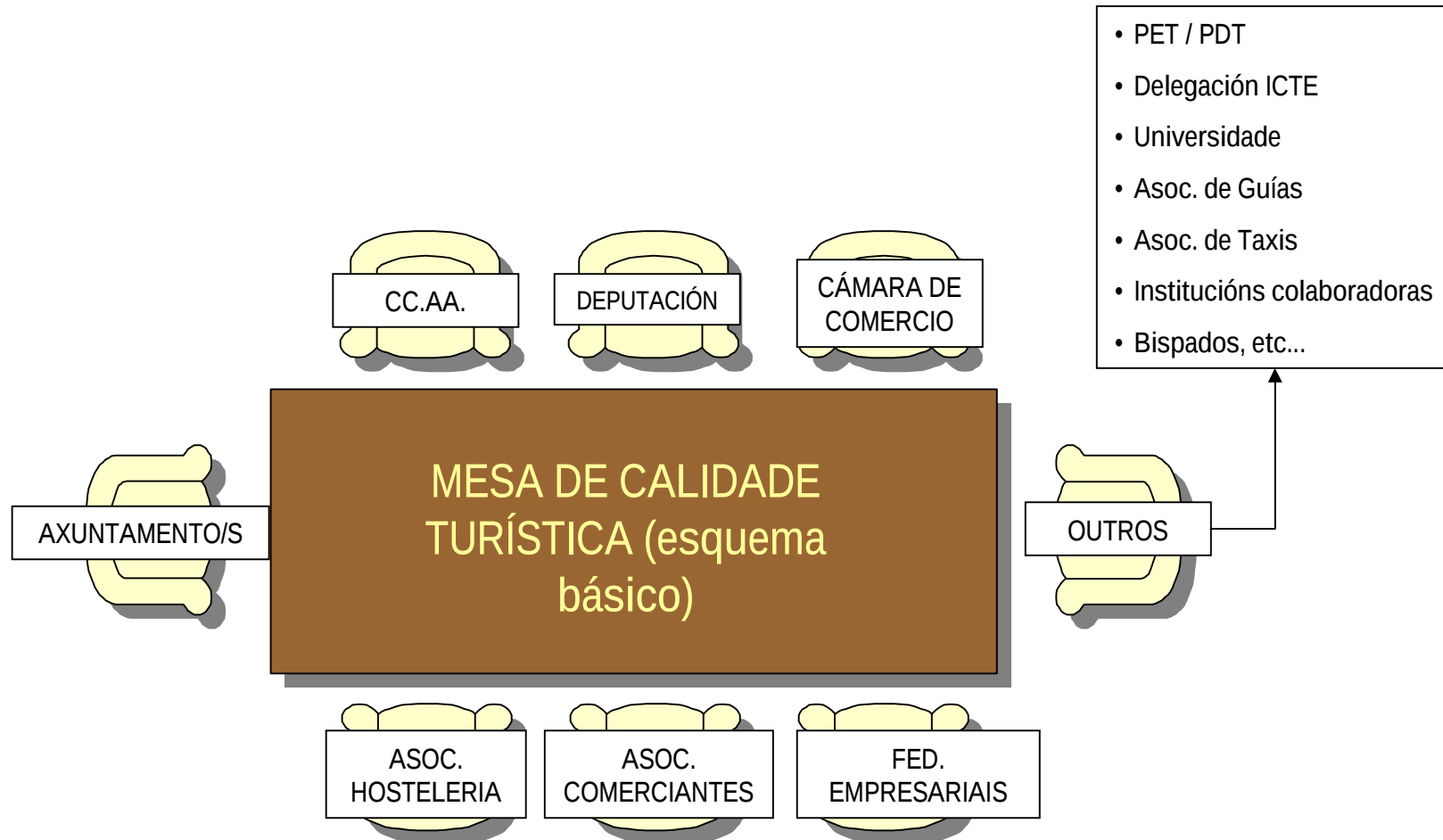
U W Entidade de Xestión Turística xa existente (padroado, asoc.) ou se non deberá crearse para que cumpra co criterio de viabilidade, sexa autosuficiente, planifique, deseñe e comercialice

U W Estrutura organizativa técnica con participación dos axentes do destino, turísticos e non turísticos: Administracións, empresas, institucións e gremios.

U W Foro de intercambio e traballo conxunto intersectorial e interdestinos:

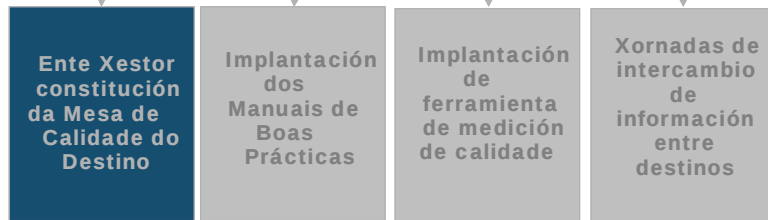
- ¢ Colaboración interadministrativa
- ¢ Colaboración intersectorial
- ¢ Plans de actuación conxuntos
- ¢ Promoción e asesoría da calidade

Implantación do ente xestor



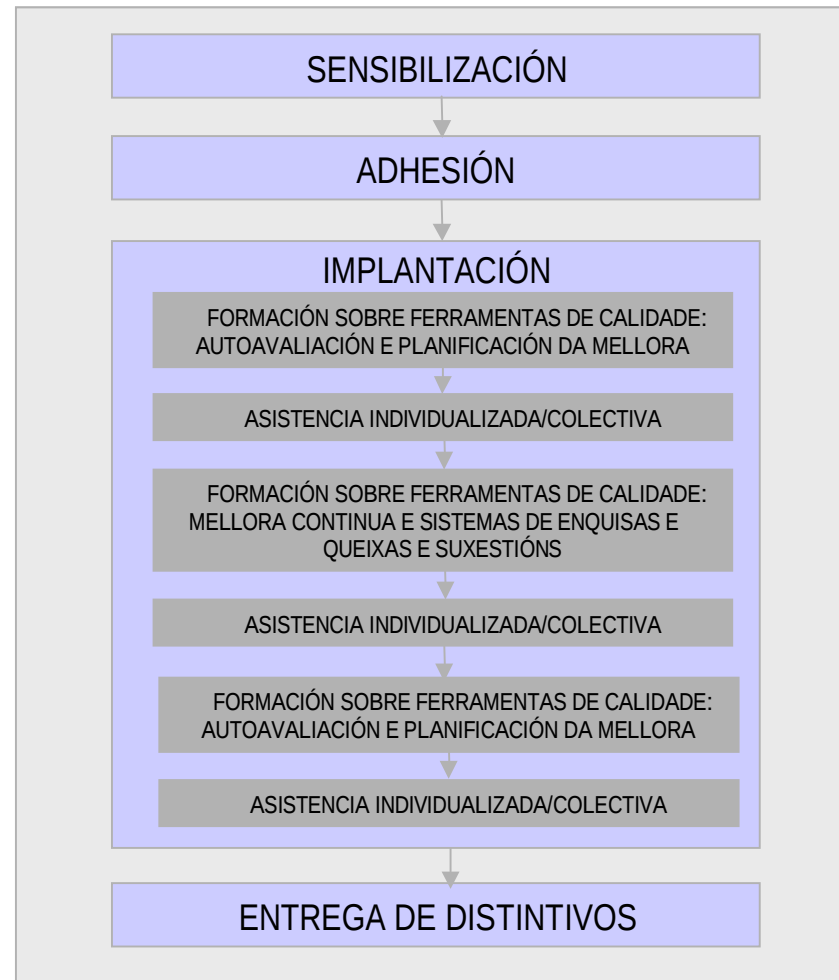
Sistema Integral da Calidade Turística Española en Destinos

Pilares de la implantación

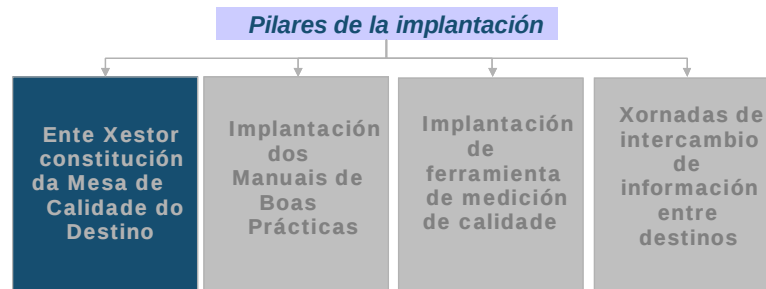


Con Sistema de calidade Propio	Sen Sistema de calidade Propio
Hoteis	Comercios
Restaurantes	Bares e Cafeterías
Cámpings	Empresas de Actividades
Axencias de Viaxe	Albergues
Estacións de Esquí	Guías
Casas Rurais	Taxis
Oficinas de Información Turística	Portos Deportivos
Convention Bureaux	OPC'S
Palacio de Congresos	Artesáns
Espazos Naturais	Servizo de Seguridade
Praias	Centros de Interese Turístico VISIBLE
	Alugamento de coches

Asistencia técnica aos adheridos



Cadro de control



A implantación do Cadro de Control permitirá obter e levar un seguimento ao longo do tempo da seguinte información:

- Información sobre os subsectores turísticos e non turísticos.
- Información sobre aspectos xerais do destino.
- Información sobre aspectos socio-económicos do destino.
- Información sobre o perfil do visitante.
- Información sobre as melloras implantadas no destino.

2. Fases do SICTED

Alcance da implantación

A oferta que se relaciona cos visitantes é distinta para cada destino turístico debido ás **características** do mesmo. Xa que logo, o alcance será distinto, así coma o nº de empresas, entidades e servizo e **subsectores** que contempla.

Co obxectivo de poder dirixir de forma correcta as actuacións de implantación, o Ente xestor debe medir **cantos subsectores empresas implantarán** os Manuais de boas prácticas, así como se os subsectores con sistema de calidade propio implantarán manuais ou directamente a Norma que se lles aplica.

2. Fases do SICTED

Sensibilización e Adhesión

Sesións de sensibilización:

- **Reunións cos colectivos, asociacións, etc.**
- **Presentacións públicas do proxecto**

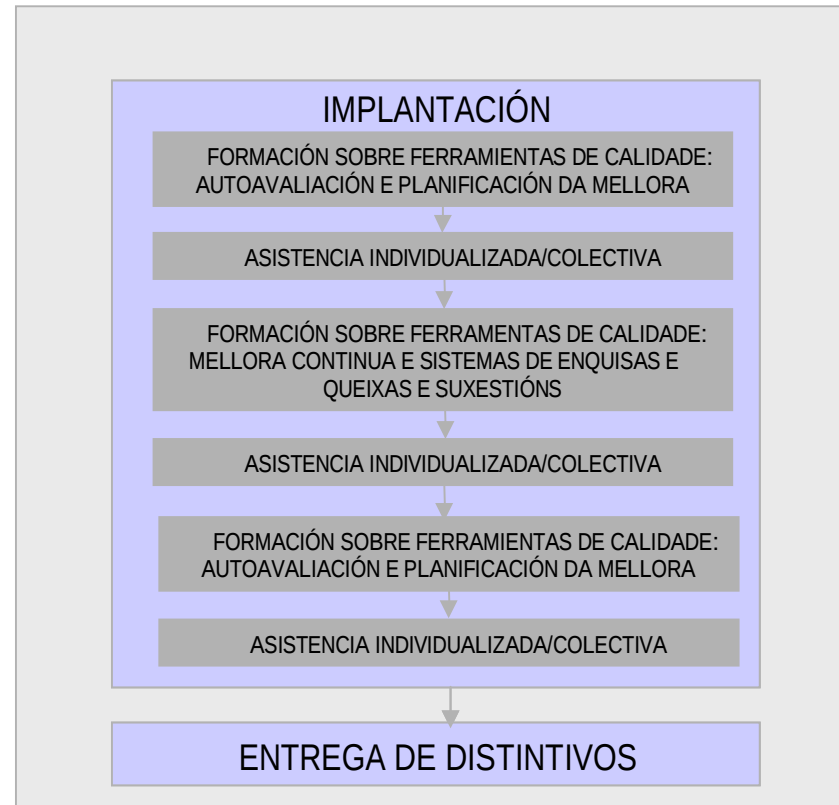
Aspectos organizativos das xornadas

Contido das xornadas

Firma das empresas, entidades e servizos do Protocolo de adhesión.

2. Fases do SICTED

Implantación dos Manuais de boas prácticas



2. Fases do SICTED
Implantación

Os manuais de boas prácticas

Os estándares están clasificados nos seguintes apartados:

- **Persoal do establecemento**
- **Recursos materiais e provedores**
- **Organización**
- **Instalacións e equipamento**
- **Comercialización**
- **Satisfacción do cliente**
- **Xestión Ambiental**
- **Boas prácticas excelentes**

2. Fases do SICTED
Implantación

Asistencia Técnica Individualizada

Obxectivos

- Ø Asesorar ao empresario sobre os requisitos de servizo do Manual de boas prácticas.
- Ø Detectar aspectos críticos e axudarlle a **deseñar o plan de mellora.**
- Ø Axudarlle a executar o plan de mellora.

2. Fases do SICTED
Implantación

Asistencia Técnica Colectiva

Obxectivos

- Ø Asesorar ao subsector sobre os aspectos críticos comúns detectados na Asistencia Técnica Individualizada.
- Ø Ofrecerlles aos responsables de calidade unha visión práctica da carga documental do Manual de boas prácticas.
- Ø Detectar problemas que ten o subsector relacionados co destino/Administración ou outros subsectores.

Sistema de recoñecemento

Anualmente, a Mesa de Calidade comprobará que todos os beneficiarios do Sistema de Recoñecemento continúan traballando para a mellora da calidade do servizo que presta e a do destino.



**Informe anual de
renovacións e entrega de
distintivos**

2. Fases do SICTED

SISTEMA DE RECOÑECIMIENTO

O SICTED contempla a concesión dun distintivo de adhesión ao sistema como recoñecemento a aquelas empresas e servizos participantes no proxecto que cumpran cos requisitos estipulados e adquieran os compromisos de participación.

O organismo encargado da súa xestión será o Ente Xestor de cada un dos destinos.

2. Fases do SICTED



2. Fases do SICTED

Seguimento da implantación

- **Asistencia ás empresas, entidades e servizos recoñecidos**

Asistencia individualizada (2 veces ao ano). **Na primeira hase comprobar o cumprimento dos requisitos, e na segunda hase realizar unha preavaliación.**

Asistencia colectiva (mínimo 1 reunión ao ano)

- **Renovación do sistema de recoñecemento (1 vez ao ano)**
Avaliación externa.

- **Requisitos para a renovación**

Cumprimento dos requisitos

Realización de accións de mellora fronte a 1ª avaliación

Asistencia ás reunións do subsector

2. Fases do SICTED

Revisión do Manual de boas prácticas

É obrigatorio realizar a revisión do Manual de boas prácticas (1 vez ao ano)

Resultados da autoavaliación e plan de mellora

Análise do Sistema de enquisas

Análise de queixas e suxestións

Plan de formación

Incidencias con provedores e avaliación

Incidencias do plan de limpeza e mantemento

Recoñecemento

2. Fases do SICTED

Obtención de melloras

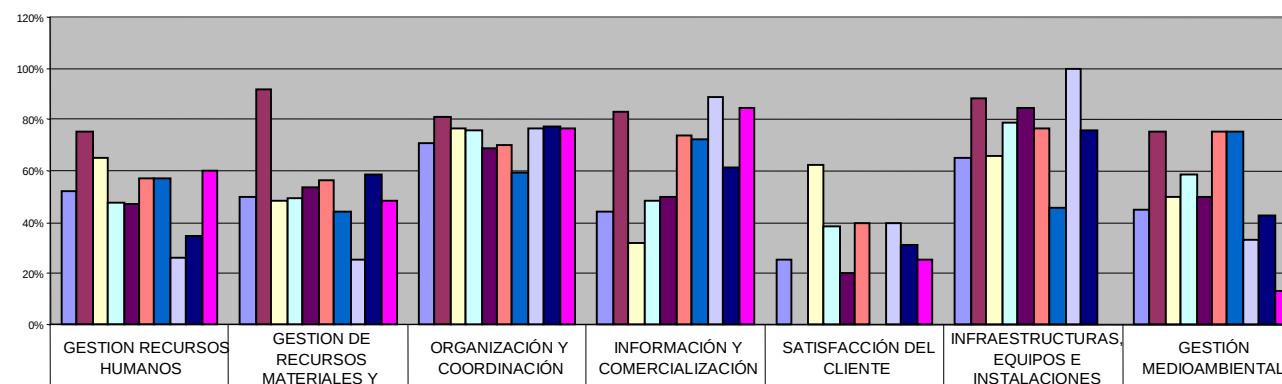
Obtención de melloras para o destino a partir da implantación dos Manuais de Boas Prácticas



Follas de cálculo que permiten obter indicadores de cumprimento de requisitos por ámbitos de traballo.

2. Fases do SICTED

Obtención de melloras



	GESTION RECURSOS HUMANOS	GESTION DE RECURSOS MATERIALES Y	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS E INSTALACIONES	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
CITV	52%	50%	71%	44%	25%	65%	45%
POLICÍA	75%	92%	81%	83%	0	88%	75%
ALQUILER DE COCHES	65%	48%	76%	32%	63%	66%	50%
BARES E CAFETERÍAS	47%	49%	76%	49%	38%	79%	58%
PORTOS DEPORTIVOS	47%	54%	68%	50%	20%	85%	50%
EMPRESAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS E DE OCIO	57%	56%	70%	74%	40%	77%	75%
OPC'S	57%	44%	59%	73%	0%	46%	75%
TAXIS	26%	25%	77%	89%	40%	100%	33%
COMERCIOS	35%	59%	77%	61%	31%	76%	43%
GUÍAS	60%	48%	77%	84%	26%	0%	13%

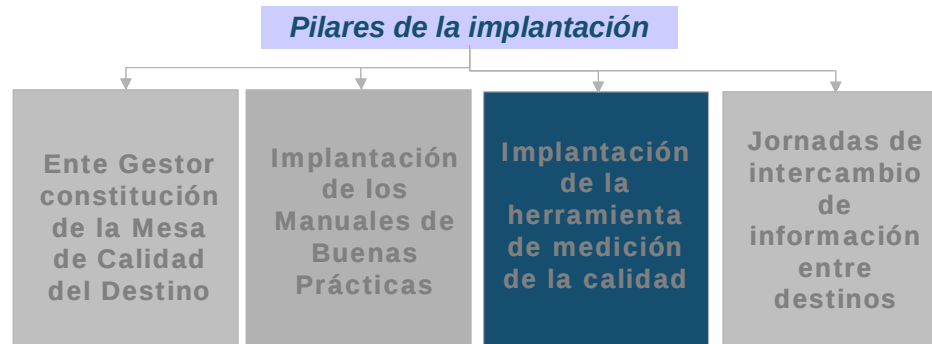
2. Fases do SICTED

Obtención de melloras



2. Fases do SICTED

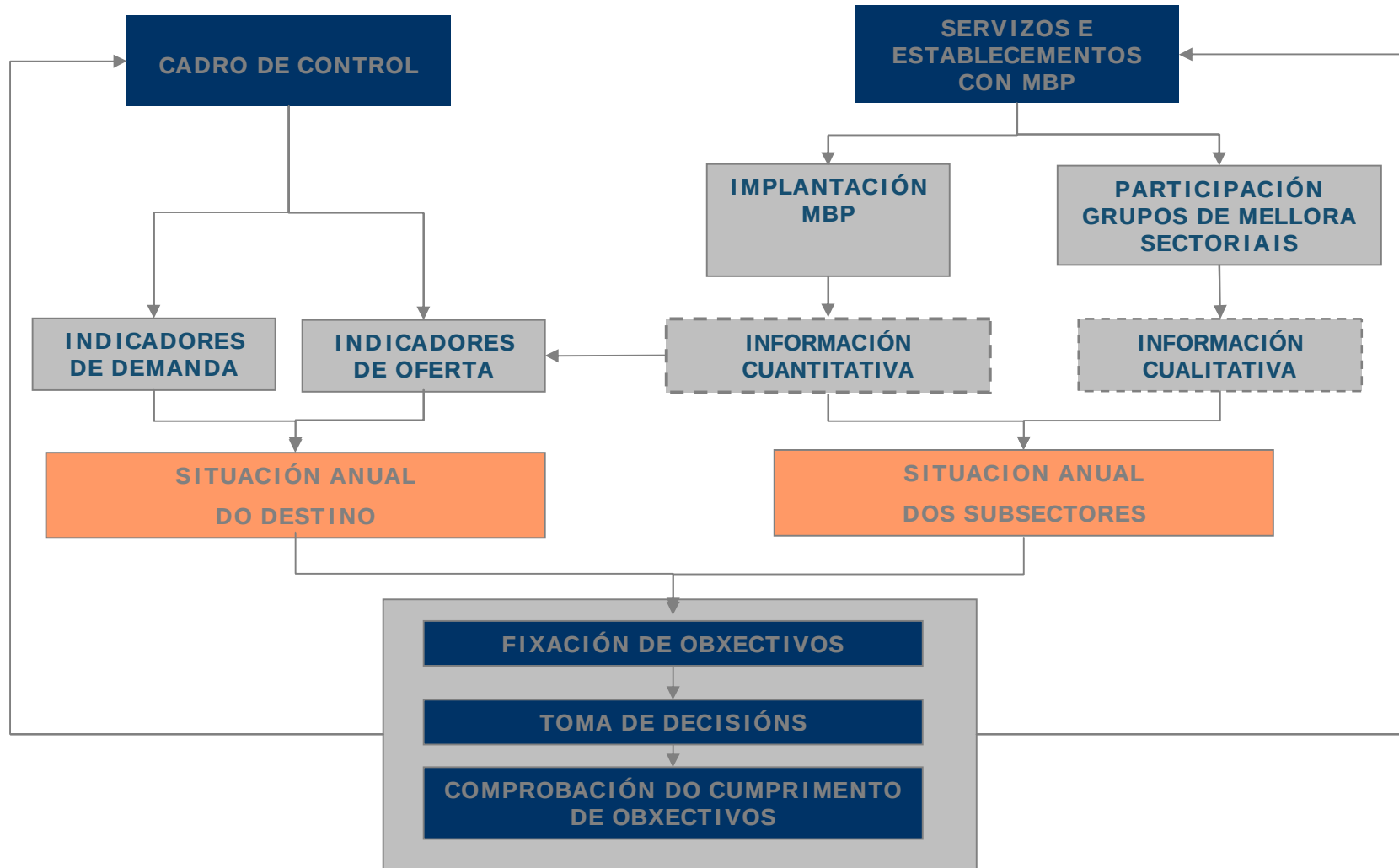
Cadro de control



•A implantación do Cadro de Control permitirá obter e levar un seguimento ao longo do tempo da seguinte información:

- Información sobre os subsectores turísticos e non turísticos.
- Información sobre aspectos xerais do destino.
- Información sobre aspectos socio-económicos do destino.
- Información sobre o perfil do visitante.
- Información sobre as melloras implantadas no destino.

Circuíto de información



Taller práctico

Simulacro de desenvolvemento dun proxecto de implantación nas diferentes fases :

1. Alcance do proxecto
 - 2.Sensibilización
 2. Adhesión
 3. Implantación (Asistencia técnica individualizada e colectiva)
 4. Avaliación de empresas e entidades
 5. Entrega recoñecemento
- Constitución da Mesa de Calidade (destinos de arranque)
- Sesións da Mesa de Calidade (en todos os destinos)