



LA "Q" DE
CALIDAD TURÍSTICA

LA “Q” DE CALIDAD TURÍSTICA

¿Qué es la “Q” de Calidad Turística?

La “Q” de Calidad Turística es la Marca que representa la calidad en el sector turístico español.

La “Q” aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan: PRESTIGIO, DIFERENCIACIÓN, FIABILIDAD, RIGUROSIDAD y PROMOCIÓN por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas.

La Marca “Q” es reconocida por más de un 40% de los viajeros.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, promociona la Marca “Q” con el propósito de reforzar la imagen de la “Q” ante el consumidor final.

¿Quién es el encargado de otorgar la Marca “Q” Calidad Turística?


El Instituto para la Calidad Turística Española -ICTE-

El ICTE es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas.

Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

El ICTE es el encargado de certificar, administrar y velar por el correcto uso de la Marca “Q”.





Los miembros que constituyen el ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y la Administración Pública. Son además quienes conforman la Junta Directiva del Instituto.

Sector Hoteles

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

Sector Agencias de Viaje

AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)

AMAVE (Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas)

FEAAV (Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viaje Españolas)

Sector Restauración

FEHR (Federación Española de Hostelería)

Sector Camping

FEECYV (Federación Española de Empresarios de Camping y Ciudades de Vacaciones)

Sector Turismo Rural

ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

Sector Estaciones de Esquí y Montaña

ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

Sector Empresas de Tiempo Compartido

RDO SPAIN

Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

Sectores de Gestión Pública (Oficinas de Información Turística, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

Sector de Estaciones Termales

ANBAL (Asociación Nacional de Balnearios)

Sector de Campos de Golf

RFEG (Real Federación Española de Golf)

Sector Ocio Nocturno

ECO (Asociación Nacional de Empresarios por la Calidad del Ocio)

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO (SET)

COMUNIDADES AUTONOMAS (CCAA)

¿Qué es la certificación?

Es el reconocimiento por parte de un organismo certificador, en este caso el ICTE, del nivel de calidad exigido en la prestación del servicio al cliente, con respecto a una norma de calidad de servicio. Esta certificación se emite por medio de una marca como la “Q” de Calidad Turística Española.

Sectores normalizados

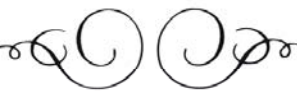
- Agencias de viaje
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Camping
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Empresas de Tiempo Compartido
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Guías de Turismo, programas de formación
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones Náutico Deportivas
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera
- Turismo Activo

¿Por qué debo certificarme con la Marca “Q” Calidad Turística?

Para:

- Garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen
- Incrementar los clientes y lograr su fidelización
- Motivar al personal
- Optimizar los recursos
- Prevenir los riesgos
- Disminuir los costes
- Promocionar el establecimiento





¿Qué tengo que hacer para comenzar el proceso de certificación?

Consulte el Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos disponible gratuitamente en www.calidadturistica.es

¿Cuáles son los requisitos para poder certificarme?

Cualquier empresa turística española puede adherirse al Sistema, siempre que su sector de actividad esté normalizado por el Sistema de Calidad Turístico Español.

¿A dónde tengo que dirigirme para comenzar el proceso de certificación o simplemente informarme sobre el Sistema?

ICTE Central

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57 - 28003 Madrid

T: 91 533 10 00

F: 91 534 17 46

info@icte.es www.calidadturistica.es





www.calidadturistica.es

CALIDAD TURÍSTICA

www.calidadturistica.es