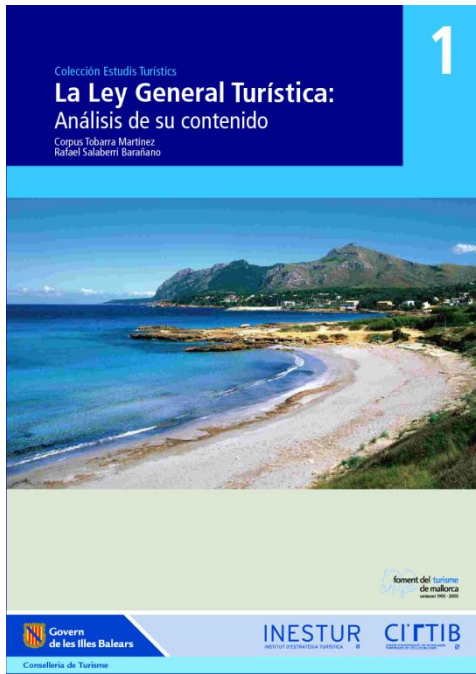


PLAN DE CALIDAD (SICTED)

LA CALIDAD EN LAS ISLAS BALEARES

El sector turístico en las Islas Baleares, es el de mayor importancia respecto a los otros sectores. El archipiélago es un destino turístico que recibe al año muchas visitas que buscan descanso,



ocio, deportes, congresos, etc... Por lo que además del turismo de “Sol y Playa”, conviene tener en cuenta la diversificación de la oferta. Tal como el turismo rural, turismo náutico, turismo de salud, turismo cultural, actividades de ciclismo, de senderismo, de buceo...

El Gobierno Balear a través de la “*Conselleria de Turisme i Esports*” desarrolla un proyecto que permite incrementar la competitividad turística en los destinos. Este proyecto llamado SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos), es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos, llevado a cabo por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) junto a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

SICTED es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico, con una nueva concepción sobre los resultados esperados. Proporciona un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

La Agencia de Turismo Balear -ATB- de la “*Conselleria de Turisme* de las Islas Baleares”, como impulsora y difusora de la calidad en el sector turístico y el entorno que lo rodea. Con el objetivo de potenciar la mejora, el reconocimiento y la diferenciación de las islas como “Destino Excelente” desarrolla este proyecto en las Islas Baleares para apoyar e impulsar estos sistemas de gestión.

Las Islas Baleares cuentan con una imagen de marca bastante consolidada. Existe una arraigada experiencia en gestión turística, una buena dotación de recursos, una amplia oferta complementaria y una cultura empresarial centrada en la calidad y la excelencia. Estas son las bases sobre las cuales se establece el patrón de desarrollo turístico diferenciado y propio de las Islas Baleares. Por este motivo y para garantizar a todos los turistas sigan recibiendo un servicio de calidad en las Islas Baleares.



**Govern
de les Illes Balears**

El Gobierno Balear dispone de un programa de apoyo a empresas y servicios turísticos, para la implantación de esta metodología en todos los establecimientos de los municipios adheridos al SICTED.

Esta metodología es el primer escalón para entrar en el mundo de la calidad y mejora continua y así poder conseguir la excelencia empresarial.

De forma complementaria al SICTED, una vez asumida por la empresa la cultura de la calidad y la mejora continúa. De acuerdo a las necesidades de cada empresa en particular, puede ser recomendable implantar también:

- ISO 9001 (Gestión de la Calidad)
- ISO 14001 (Gestión del Medioambiente)
- ISO 22001 (Gestión Alimentaria)
- Q de Calidad Turística.

PLAN DE CALIDAD (SICTED)

La Organización Mundial del Turismo entiende la calidad *“como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de las necesidades, exigencias, y expectativas de los consumidores”*.

Si las empresas turísticas disponen de un Sistema de Gestión de Calidad, como una ISO, Q de Calidad Turística, EFQM, etc. ISQ-Turística tramitará la homologación con la administración pública competente.



Compromiso de Calidad Turística | Compromís de Qualitat Turística

Es decir, las empresas que ya tengan implantado un sistema de gestión de calidad (ISO 9001, Q de Calidad Turística, EFQM, etc...) podrán homologar su sistema con SICTED de la siguiente manera:

1.- Las empresas que dispongan de la “Q de Calidad Turística”, serán homologadas directamente. Sólo tendrán que realizar la adhesión al programa (firma del protocolo de adhesión) y realizar una sesión formativa para conocer el funcionamiento del SICTED.

2.- Las empresas que dispongan de otros “Sistemas de Gestión de Calidad” (ISO 9001, EFQM, etc). Pueden convalidar los procesos y procedimientos que establece esta metodología que sean comunes al sistema de gestión que se tenga. Para homologarse tendrán que realizar las sesiones formativas que establece el SICTED y realizar una autoevaluación. Una vez finalizada esta fase se realizará una auditoría externa.

Una vez comprobada la superación del plan correspondiente, se tendrá derecho a obtener el distintivo oficial de compromiso turístico de SICTED, que podrá ser exhibido durante el plazo de su vigencia.

Conviene tener en cuenta que la administración turística competente podrá, en cualquier momento y de oficio, proceder a la inspección de los establecimientos turísticos. La falsedad o el fraude en los documentos presentados, constituirá una falta muy grave.

¿PORQUE IMPLANTAR EL PLAN DE CALIDAD SICTED?

- Genera confianza en el cliente.
- Es demostrable bajo certificación.
- Ayuda a cumplir con la legislación vigente.
- Proporciona prestigio empresarial.
- Inspira confianza en los clientes.
- Demuestra a los clientes y proveedores el compromiso de una gestión de calidad.
- Potencia al municipio como destino turístico.



¿PORQUE ELEGIR A ISQ-TURISTICA ?

- ISQ-Turística, a diferencia de otras empresas consultoras de calidad que implantan sistemas de forma general en todos los sectores. Nosotros sólo nos dedicamos al Sector Turístico Balear, con el que estamos especializados y conocemos a la perfección.
- ISQ-Turística trata a cada cliente de forma personalizada y con total confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente con la Ley Orgánica, 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ISQ-Turística se adapta a los horarios y a la disponibilidad de los clientes, para que éstos no dejen paralizada su actividad de negocio.
- ISQ-Turística se diferencia por la sencillez de sus manuales y por una atención continua y permanente con sus clientes.
- ISQ-Turística es la primera consultora LOW-COST en las Islas Baleares.
- ISQ-Turística dispone de la posibilidad de implantar sistemas de calidad ON-LINE a través de una plataforma accesible vía web.
- ISQ-Turística GARANTIZA la CERTIFICACIÓN a todos sus clientes.