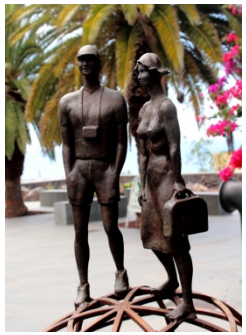
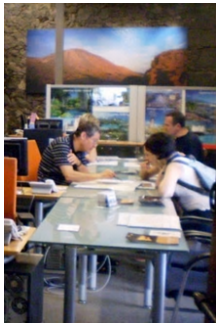
CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

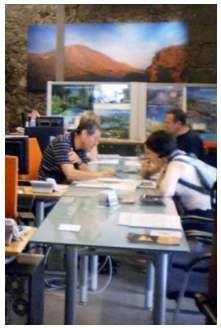
Presentación



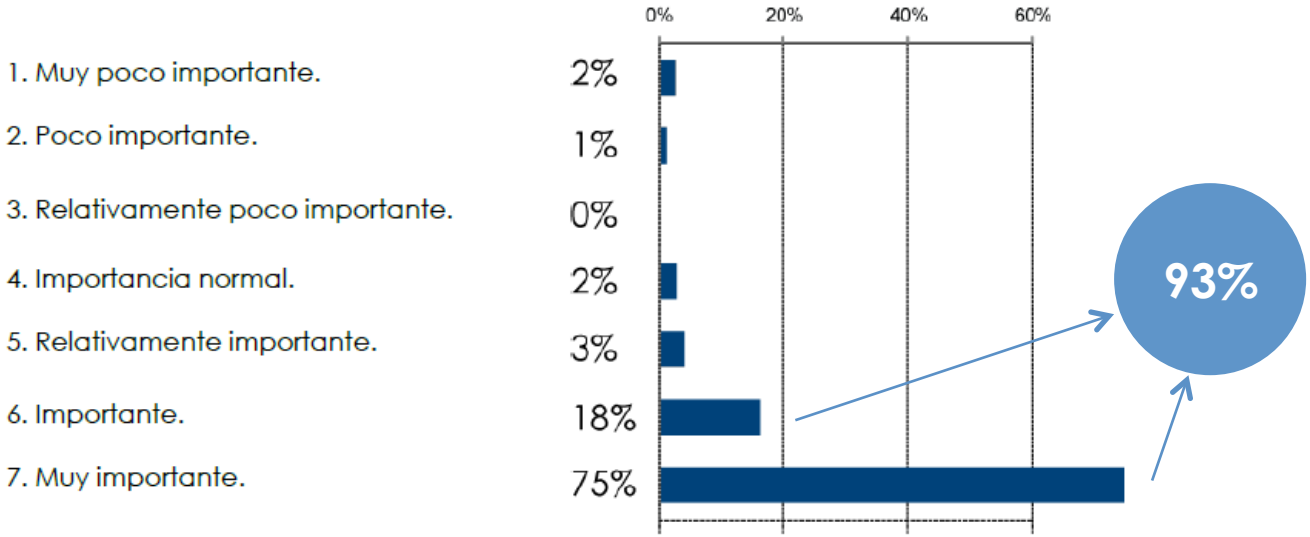


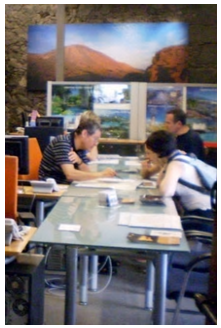
Programa de **Impulso** de la **Calidad** de los servicios turísticos de *Puerto de la Cruz*

Castillo San Felipe, 28 de noviembre de 2012



P4.5. Valore cuál es la importancia del siguiente aspecto para el desarrollo futuro del municipio de Puerto de la Cruz:
Disponer de infraestructuras turísticas (hoteles, restaurantes…) diferenciadas y de calidad.

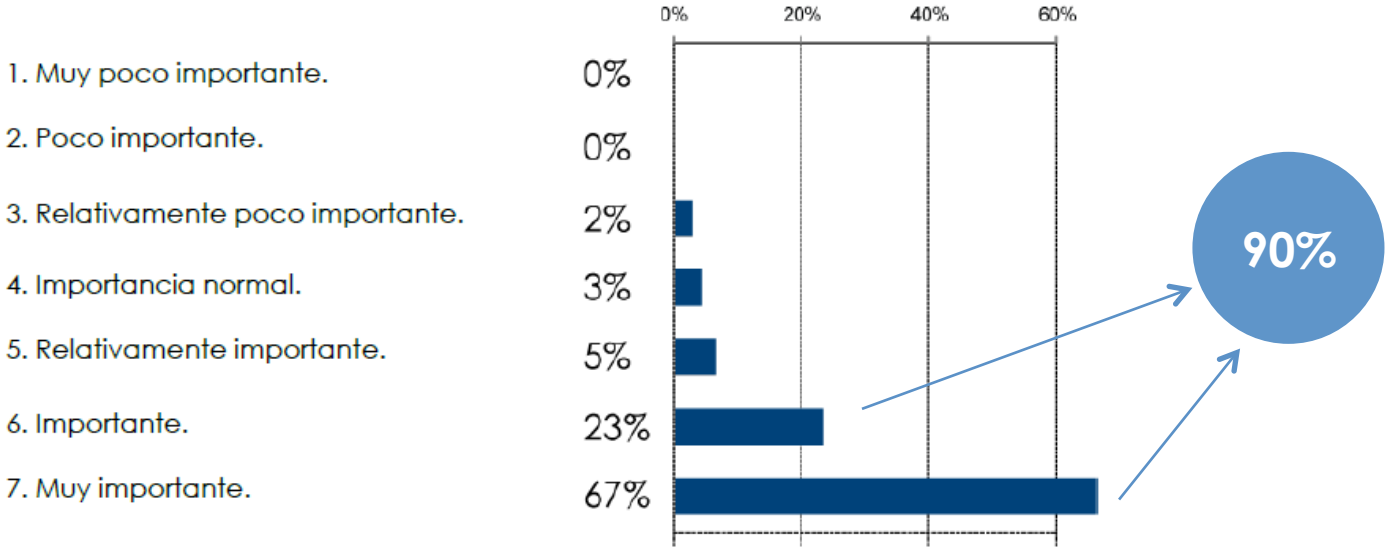




CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Resultados consulta
enero de 2012

P4.16. Valore cuál es la importancia del siguiente aspecto para el desarrollo futuro del municipio de Puerto de la Cruz:
Potenciar la formación a profesionales, emprendedores y entidades públicas del sector turístico.



Misión

Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz

Mejorar la calidad y **niveles de prestación** de los servicios turísticos en las empresas y entidades del destino Puerto de la Cruz

Conciencia de destino

Hacer comprender que todos los agentes **contribuyen** a dotar al destino de los niveles de calidad que el visitante espera encontrar

Visión

Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz

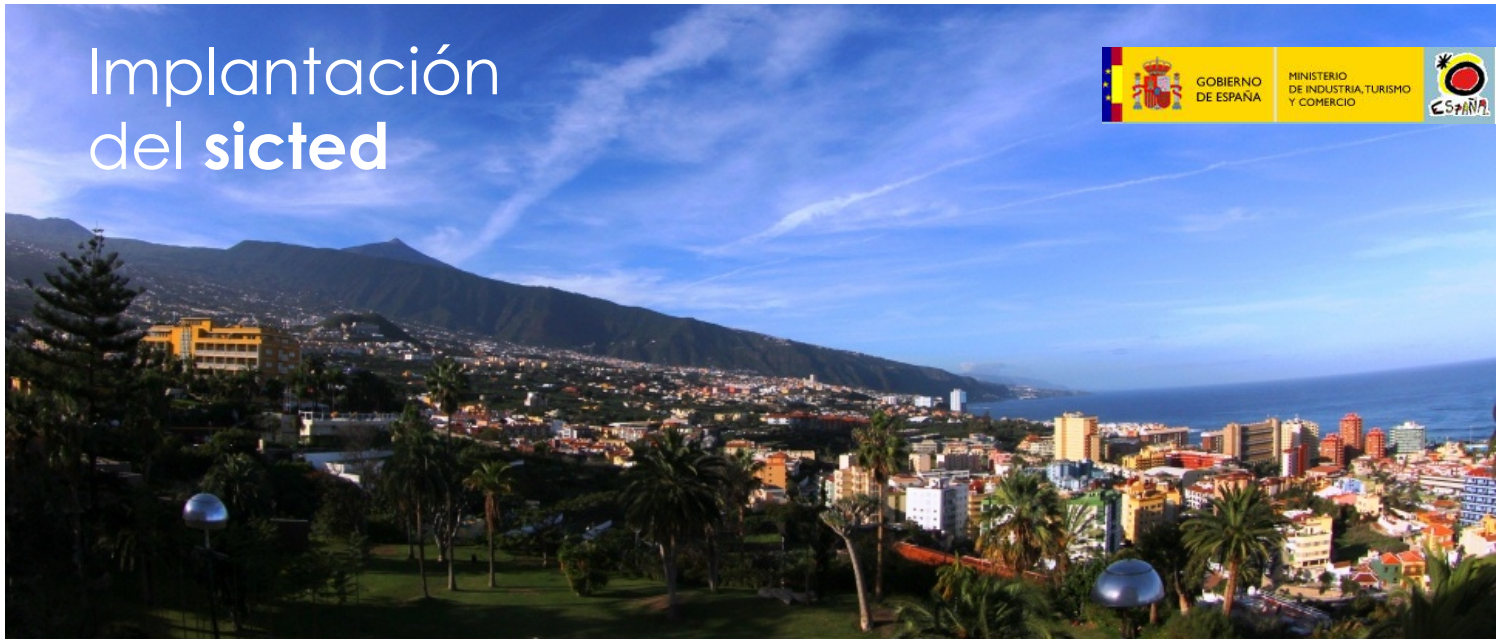
Contribuir al reposicionamiento del destino **Puerto de la Cruz,** aportando valor a la gestión de su oferta, atractivos y contribuyendo a la mejora de la experiencia del visitante.

Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz

Enfoque metodológico

El Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz se desarrollará siguiendo el enfoque del Modelo **sicted** promovido por la Secretaría de Estado de Turismo.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ



Implantación del **sicted**

El Sistema de Calidad Turística en Destinos (SICTED) se desarrolla actualmente en **30 oficios** diferentes, todos ellos vinculados a la actividad turística de los **145 destinos** turísticos españoles que han firmado ya el protocolo de adhesión.

Un total de **2.839 empresas** se encuentran adheridas al programa y se han concedido un total de **3.879 distintivos**.

En Canarias son 278 las empresas que disponen actualmente del distintivo "Compromiso de Calidad Turística"

Ente gestor

CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

La figura clave desde el punto de vista operativo y desarrollo técnico del programa es el **Gestor sicted**, responsable de la implantación efectiva del proyecto en las empresas y servicios turísticos del destino.

Gestor sicted

(t)x Excelencia Turística de Tenerife

Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz

Eje: Gestión empresarial

- Incorporar herramientas de gestión de la calidad que <u>mejoren la gestión interna</u> de las empresas del destino.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Programa de Impulso de la Calidad de los servicios turísticos de Puerto de la Cruz

Eje: Inteligencia turística

- Articular mecanismos que contribuyan a identificar y coordinar el desarrollo y la planificación de proyectos de mejora de la calidad.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Inteligencia turística

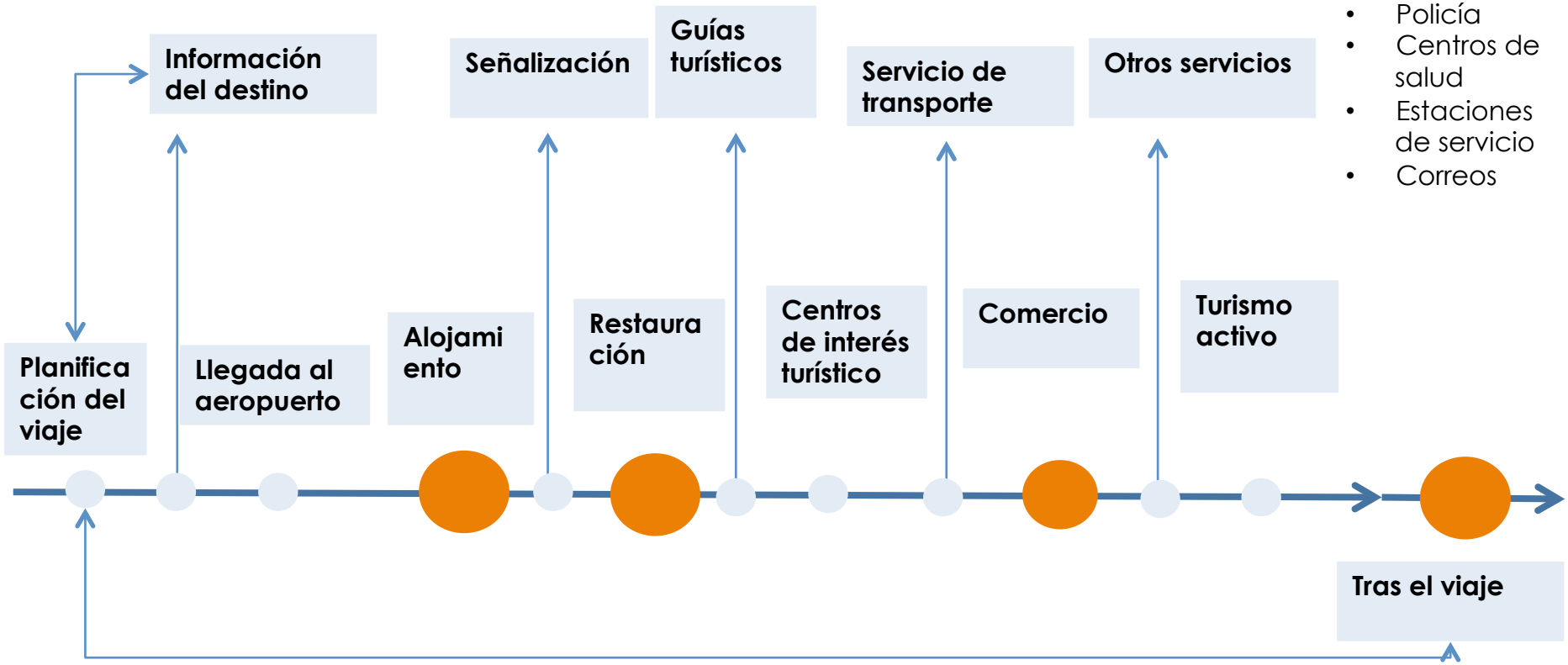
- Análisis de la evolución de los indicadores de satisfacción de los visitantes del destino o las quejas más significativas vertidas en la red. (Ejem. **Reputación online del destino**)

- Realizar propuestas de actuaciones de mejora que puedan tener un impacto significativo en la percepción de calidad de los turistas o que actuen sobre los **gaps del destino**.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Enfoque **SICTED**

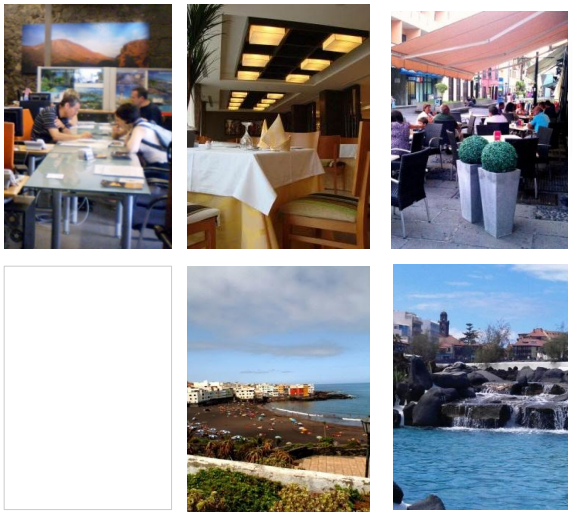
Ciclo de impactos en el destino



- Policía
- Centros de salud
- Estaciones de servicio
- Correos

¿Quiénes participan en el **sicted**?

Puede participar en el SICTED toda empresa o servicio cuya actividad esté enfocada principalmente al turismo y para los que se haya desarrollado un **Manual de Buenas Prácticas**.



1. Agencias de viajes
2. Alquiler de vehículos
3. Bares y Cafeterías
4. Comercio turístico
5. Empresas de turismo activo
6. Empresas de transporte turístico
7. Guías turísticos
8. Hoteles y apartamentos turísticos
9. Museos y centros de interés turístico visitables
10. Oficinas de Información Turística
11. Palacios de Congresos
12. Playas
13. Taxis
14. Otros servicios

La Gestión de la calidad es un elemento **transversal** de la gestión del destino.

- Con el propio Plan de Modernización y Mejora de la competitividad.
- Programas de **Turismo de Tenerife**. (INFOTEN)
- Con el Programa **NOSOLOCAMAS**
- Con el **Plan de Dinamización Comercial**.
- Con el Programa de la Bandera Azul de playas.
- Con el desarrollo de otras actuaciones: Ej. Ordenanza Taxi, Ruta de la tapa, etc.

Programa de **Impulso** de la **Calidad** de los servicios turísticos de *Puerto de la Cruz*

Observatorio de la Calidad Turística

- **Análisis del nivel de percepción de calidad del visitante.**
- **Identificación necesidades formativas**
- **Estudio e impulso de otras actuaciones de mejora de la calidad**
- **Coordinación con otros instrumentos y actuaciones**
- **Identificación de Proyectos de Mejora**

Fases Programa de impulso

Fase generación	Fase adhesión	Fase implantación	Fase evaluación	Fase distinción
Alta destino SICTED ✓	**Empresas participantes**	**Implantación Modelo SICTED**	**Empresas evaluadas**	**Empresas distinguidas**
Alta en Plataforma SICTED ✓	**Presentaciones sectoriales**	**Desarrollo Asistencia Técnica Individual y colectiva**	**Evaluación externa**	**Entrega de distinciones**
Cualificación Técnicos SICTED ✓	Difusión del programa	Implantación de Manuales de Buenas Prácticas	Pre-evaluaciones	Envio informes a TURESPAÑA
Firma de protocolo Consorcio+ TURESPAÑA ✓	Presentación general del Programa ●	Desarrollo Módulos formativos: **Módulo 1:** El SICTED **Módulo 2:** Manuales de buenas prácticas **Módulo 3:** Plataforma de gestión SICTED **Módulo 4:** Planificación de la mejora	Preparación de empresas para la evaluación	Tramitación expedientes plataforma

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Cronograma para la empresa participante

Adhesión al SICTED	Implantación de Manuales de Buenas Prácticas	Cumplimiento de las condiciones SICTED	Evaluación externa	Tramitación expediente	Distinción
Diciembre 2012	Enero – agosto 2013		Septiembre 2013	Octubre 2013	Noviembre 2013

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Cumpla con la legislación vigente

Directrices claras y formuladas sobre vestuario y el aspecto personal

Dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente con análisis de resultados.

Se exhiben los medios de pago que son aceptados

Se disponga de un sistema APPCC o Manual de Buenas prácticas implantado.

No utilice la venta agresiva

Sirvan los cubiertos y mantelillos

Algunos ejemplos incluidos en los Manuales de Buenas Prácticas:
Actividad: **RESTAURANTE**

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal

Existe una política de objetos perdidos

Los precios de los servicios están expuestos

Se participa en las acciones de promoción del destino

Se proporciona información turística del destino

El estado de mantenimiento del vehículo es adecuado.

Medios de seguridad revisados

Asistencia del conductor a PMR

Libro de reclamaciones

Algunos ejemplos incluidos en los Manuales de Buenas Prácticas:
Actividad: **SERVICIO DE TAXI**

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Se dispone de un grado mínimo de informatización

Los precios de los productos/servicios están expuestos

Se exhiben los medios de pago que son aceptados

El personal conoce el espacio turístico próximo al establecimiento y es capaz de ofrecer información sobre el mismo

Se cuida el orden y colocación de los productos

Cuenta con medios de comunicación en internet.

Algunos ejemplos incluidos en los Manuales de Buenas Prácticas:
Actividad: **COMERCIO**

Información sobre el negocio en el ticket de compra

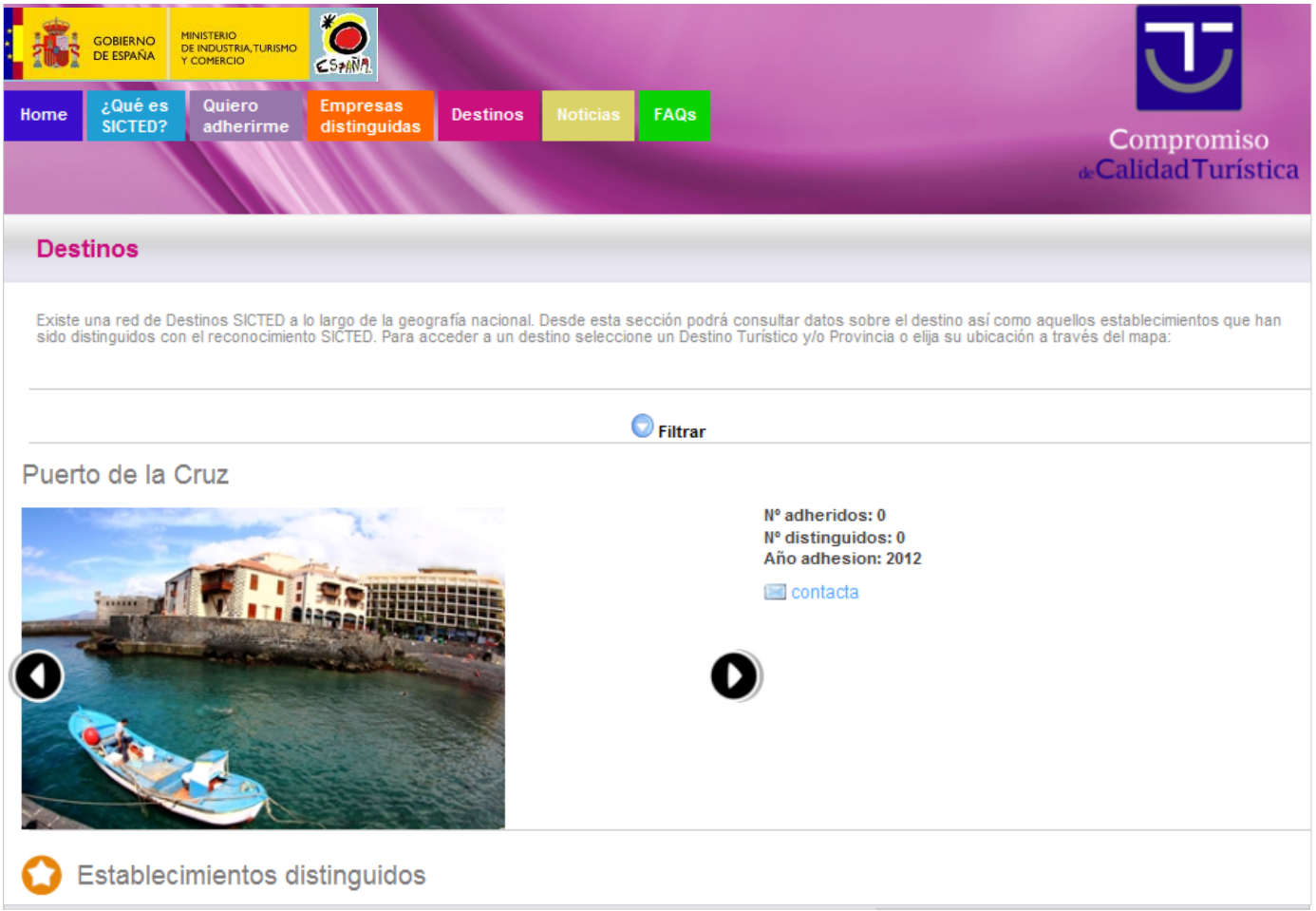
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Reconocimiento

Una vez lograda la distinción "Compromiso de Calidad Turística" las empresas tienen presencia destacada en la web oficial del SICTED.

Medios de difusión del programa

http://www.calidadendestino.es/



Medios de difusión del programa

http://www.calidadendestino.es/

Medios de difusión del programa

Medios de difusión del programa

Blog del programa

Medios de difusión del programa

Aprovechamiento de la viralidad de las redes sociales

Impulso a la innovación

Uso de la distinción

Gestión de la Diferenciación

•Aprovechamiento de la marca.
•Aprovechamiento de otros instrumentos de comunicación que desarrolle el Consorcio.

Escenario hipotético que se espera conseguir con el desarrollo de todos los ciclos del programa de impulso de calidad - SICTED

Uso de la distinción

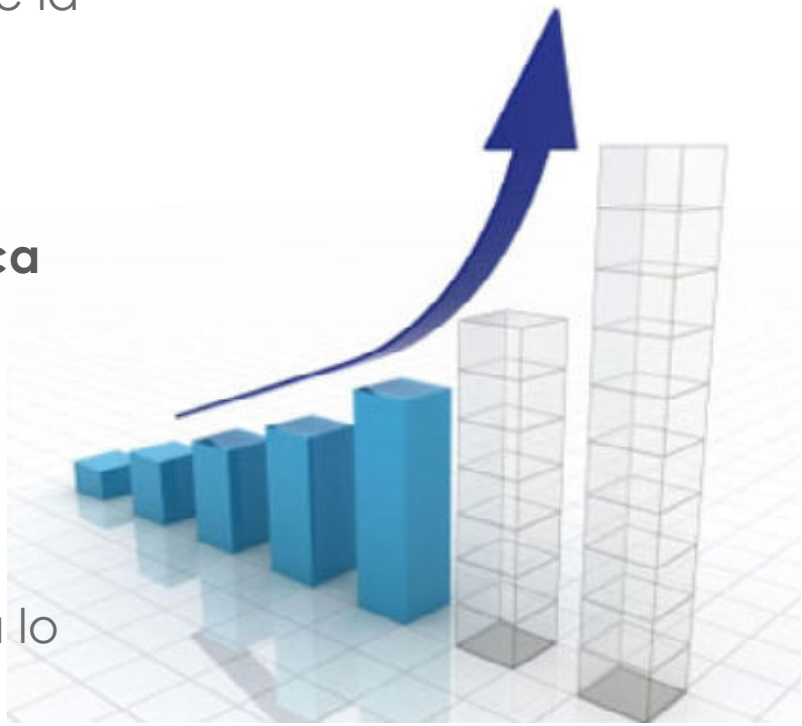
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Elementos fundamentales para el éxito del programa

•Comprender el enfoque de la **MEJORA CONTINUA**

- Capacidad de **autocrítica**

- Esfuerzo para reducir la **resistencia al cambio** y a lo desconocido



MUY INTERESANTE

Pensar negativamente en el pasado daña la salud, pensar en el futuro no

Según la **Universidad de Granada** en un estudio publicado en la revista *Universitas Psychologica*

Una visión negativa del pasado se relaciona altamente con peores indicadores de salud como:

Dificultades para esforzarse físicamente

Limitaciones físicas para el rendimiento en el trabajo.

Mayor dolor corporal y mayor **predisposición a enfermar**, a padecer **depresión** y **ansiedad**, e incluso a sufrir alteraciones de la conducta.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO · ESPAÑA OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO · Gobierno de Canarias · AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ · CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

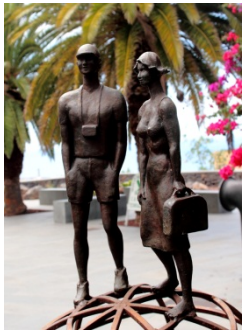
Programa de **Impulso** de la **Calidad** de los servicios turísticos de *Puerto de la Cruz*

miremos al futuro

Gracias

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
OFICINA ESPAÑOLA DE TURISMO
Gobierno de Canarias
AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ
CONSORCIO rehabilitación PUERTO DE LA CRUZ

Programa de **Impulso** de la **Calidad** de los servicios turísticos de *Puerto de la Cruz*



Consorcio urbanístico para la rehabilitación de Puerto de la Cruz
Tfno: 922 372 998
administracion@consorciopuertodelacruz.com

Excelencia Turística de Tenerife
Tfno. 922 386 780 - 922 371 807
gerencia@excelenciatenerife.com