

# Sistema de Calidad Turística (Q Turística)

La marca de garantía Q Calidad Turística es una marca de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de la calidad de los servicios turísticos. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ostenta la competencia en exclusiva para gestionar y certificar esta marca a través de entidades de Certificación homologadas como Applus+ Certification.



Esta marca certifica la calidad de la gestión, servicios e infraestructuras de las organizaciones turísticas. La **Q Calidad Turística** se obtiene cuando se evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que la norma sectorial correspondiente dicta. La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio al cliente y a la mejora continua.

Los tipos de organizaciones a los que va dirigida esta marca y que pueden optar a la misma son:

- Alojamientos Rurales
- Alojamientos Sostenibles
- Albergues Turísticos / Hoteles / Apartahoteles
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Destinos Turísticos Inteligentes
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Formación de Guías de Turismo
- Museos
- Ocio Nocturno

- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Puertos Deportivos
- Servicio de Azafatas
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Transporte Turístico
- Turismo Activo
- Turismo de Salud
- Turismo Industrial - Visitas Guiadas

## ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA MARCA Q TURÍSTICA?

Se debe considerar que la marca Q Turística se basa en el cumplimiento de normas y requisitos específicos y adaptados al sector, y por tanto orientados a las necesidades y particularidades del mismo. Entre los beneficios que aporta cabe destacar:

- **Externamente:** Aumento de la confianza y la satisfacción de los clientes y público (fomentando la fidelización directa e indirecta), mejora de la reputación de la organización y contar con un sello de calidad reconocido y diferenciador frente a la competencia.
- **Internamente:** Mejora de la gestión, optimización de los recursos, motivación del personal, control del desempeño de la organización, entre otros.

## ¿SU EMPRESA PUEDE CERTIFICAR EN Q TURÍSTICA?

Los estándares turísticos se pueden aplicar a cualquier empresa o entidad turística de cualquier tamaño, así como organismos del sector público y organizaciones sin ánimo de lucro que operen o presten servicios turísticos en los sectores indicados anteriormente. A tal fin deberán:

- Implantar los requisitos de la norma correspondiente: gestión, servicio e infraestructuras
- Adherirse al sistema de calidad turística del ICTE y acordar con Applus+ Certification la auditoría
- Evidenciar durante la auditoría el cumplimiento de los requisitos técnicos
- Implementar y evidenciar, en caso necesario, las mejoras correspondientes



- Obtener el certificado y ponerlo en valor, dentro y fuera de su organización
- Anualmente, superar la auditoría que nuestros auditores llevarán a cabo para verificar que las condiciones bajo las que se obtuvo la marca se mantienen

## ¿POR QUÉ CERTIFICARSE CON APPLUS+ CERTIFICATION?

Applus+ Certification forma parte del Grupo Applus+ y es especialista en la certificación de sistemas de gestión. Actúa bajo los principios de independencia e imparcialidad ayudando a los clientes a luchar contra la corrupción en sus organizaciones y certificando el cumplimiento.