



## La Q de Calidad Turística

# CALIDAD TURÍSTICA

### La marca Q

La marca de garantía Q Calidad Turística es una marca española de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de la calidad de los servicios turísticos.

Una organización turística obtiene la Q Calidad Turística cuando evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta. La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio al cliente y en mejora continua.



CALIDAD TURÍSTICA

# ICTE

### El ICTE

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ostenta la competencia en exclusiva para gestionar y certificar esta marca.

El ICTE es una organización empresarial privada sin ánimo de lucro nacida en el año 2000. Su sede central se encuentra en Madrid, cuenta con más de una veintena de delegaciones territoriales y dispone de más de un centenar de auditores en toda España.

### Tipos de organización que pueden optar a la certificación de la Q

- Alojamientos Rurales
- Alojamientos Sostenibles
- Albergues Turísticos / Hostels
- 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
- Hoteles y Aptos Turísticos
- Museos
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Puetos Deportivos
- Servicio de Azafatas
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Transporte Turístico
- Turismo Activo
- Turismo de Salud
- Turismo Industrial - Visitas Guiadas



## ¿Para qué sirve la Marca Q?

La marca  Calidad Turística certifica la calidad de la gestión, servicios e infraestructuras de las organizaciones turísticas. La Organización:

### A NIVEL EXTERNO

Aumentará la satisfacción de sus clientes (fomentando la fidelización directa e indirecta), mejorará la reputación de su organización y contará con un sello diferenciador frente al cliente.

### A NIVEL INTERNO

Mejorará la gestión, optimizará los recursos, motivará al personal, controlará el desempeño de la organización, etc.

## ¿Qué tengo que hacer si deseo obtener la Marca Q?

- Implantar los requisitos de la norma correspondiente: gestión, servicio e infraestructuras
- ↓
- Acordar con una de nuestras empresas homologadas 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

### + Información

Más información sobre el sistema, auditores, documentos técnicos y tarifas en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es) y en [www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es)

O póngase en contacto con nuestros técnicos:  
Tlf: 915 331 000 · Email: [info@icte.es](mailto:info@icte.es)



CALIDAD TURISTICA