

Oviedo

>> Plan de Calidad Turística

Oviedo
2004-2006

Oviedo, un destino turístico

con la Calidad como elemento diferenciador

Potenciar nuestros servicios y mejorarlos

La implantación de este Plan de Calidad Turística persigue unas metas muy definidas: consolidar el concepto de Oviedo como destino turístico integral y crear una cultura de calidad estable en el tiempo. Para ello, desde el Plan de Calidad Turística de Oviedo se trabajará desde la transversalidad invitando a participar en el proyecto a los siguientes subsectores:

- Hoteles y apartamentos turísticos
- Restaurantes
- Agencias de Viaje
- OPC's
- Oficinas de Turismo
- Palacio de Congresos
- Turismo Rural
- Taxis
- Alquiler de coches
- Artesanos
- Bares y cafeterías
- Policía
- Sidrerías
- Centros de Interés Turístico / Museos
- Comercio Turístico
- Guías
- Artesanos Confiteros
- Vinotecas
- Pub's



Metodología de trabajo

Dada la existencia de metodologías de calidad en destino lideradas, a nivel nacional, desde la Secretaría General de Turismo de España como son el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos, desarrollada conjuntamente con la Federación Española de Municipios y Provincias) y el MACT (Modelo de Aproximación a la Calidad Turística) suficientemente testadas y actualmente en proceso de implantación en diferentes municipios y destinos turísticos de toda España, no se ha considerado necesaria la definición y desarrollo de forma integral de otra metodología nueva.

Sin embargo, desde el Ayuntamiento sí se ha contemplado la necesidad de que, a la hora de utilizar estas metodologías de referencia, se realice una adaptación de las mismas a la singularidad de Oviedo en materia turística consistente en:

- Incorporación de criterios de Buenas Prácticas. Medioambientales.
- Incorporación de criterios de Accesibilidad.
- Colaborar desde el Plan de Calidad con el proyecto de la Red de Ciudades Saludables (auspiciado por la FEMP y de la que Oviedo forma parte), basado, entre otros, en la implantación de criterios de Salubridad e Higiene Alimentaria.
- Incorporación de los subsectores de las Sidrerías, Confiterías y Vinotecas por su relevancia en la actividad turística de la ciudad.

Mejora en el Servicio

nuestra meta

estudio

análisis

implantación



mejora del servicio

Satisfacción del Cliente

nuestro objetivo

Desarrollo de herramientas Los empresarios deciden

Para el desarrollo de las herramientas de calidad del Plan se organizarán Grupos Subsectoriales de Calidad con los subsectores que participen. Estos Grupos estarán compuestos por empresarios de cada subsector y con ellos se analizará su actividad diaria, aportando soluciones y metodologías que les sirvan para mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

Con las metodologías de referencia anteriormente comentadas, las herramientas de calidad se revisarán en diferentes reuniones de trabajo hasta llegar a un punto de consenso. Una vez llegado a este punto, se estará en disposición de implantar las herramientas desarrolladas para cada uno de los subsectores. En definitiva, los empresarios serán quienes decidan cómo y de qué manera se implantará el Plan y ellos mismos marcarán el nivel de calidad que desean alcanzar.

La participación de todos los subsectores de actividad en esta apuesta de futuro es la garantía de éxito para que este Plan Integral de Calidad convierta a Oviedo en uno de los principales destinos turísticos de España.

La calidad depende de todos

Este es un proyecto de participación voluntaria. El Ayuntamiento, en representación de los firmantes del convenio de colaboración del Plan de Excelencia Turística de Oviedo, asume su papel de gestor en este proyecto, voluntario y gratuito para los participantes, y manifiesta su deseo de hacer partícipes en su desarrollo a todas aquellas Instituciones, Asociaciones y empresarios que están relacionados con la actividad turística de la ciudad. Cuantas más entidades participen en el proyecto y mayor nivel de involucración se alcance, mejores serán los resultados.



La Participación

como elemento de éxito

calidad

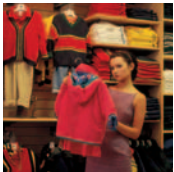
El Plan de Excelencia Turística, apuesta de futuro.

Como consecuencia del convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento de Oviedo, la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo del Principado de Asturias, el Ministerio de Economía y la Asociación Empresarial de Hostelería del Principado de Asturias, la ciudad de Oviedo está desarrollando un Plan de Excelencia Turística que pondrá en marcha diferentes actuaciones encaminadas a dar un impulso a la actividad turística de la ciudad, que permita afrontar con garantías las demandas de los turistas del siglo XXI.



Tenemos
un sitio
reservado
para usted.

Participe y mejore los servicios de su empresa. Solicite más información para poder participar en el Plan de Calidad Turística de Oviedo.



La calidad es uno de los aspectos más **valorados** por el turista a la hora de elegir un destino turístico. Por este motivo, el Ayuntamiento de Oviedo, a través de su Plan de Excelencia Turística, ha apostado por la implantación de un Plan de Calidad que potencie y mejore todos los servicios turísticos de la ciudad, con el fin de convertirla en uno de los principales destinos turísticos de España.

De esta forma todos los organismos, instituciones, asociaciones y especialmente los empresarios y servicios que estén relacionados con la actividad turística de la ciudad, podrán beneficiarse de esta iniciativa que persigue el aumento y la mejora de los servicios a prestar al viajero.



Oficina del Plan de Calidad Turística de Oviedo.
Calle Muñoz Degraín, 8, 1º G derecha.
33007 Oviedo.

Contacto: Patricia Fidalgo
Línea de Calidad: 902 021 288
Fax: 902 021 289
email: gerencia@oviedocalidadturistica.org
Para más información: www.oviedocalidadturistica.org



Plan de
Calidad Turística

Oviedo
2004-2006

