

miércoles 27 de octubre de 2010

## II Plan de Calidad Turística de Andalucía

El alcalde de Antequera, Ricardo Millán, y el delegado provincial de Turismo, Antonio Souvirón, han presentado el II Plan de Calidad Turística de Andalucía a los agentes del sector en el municipio.



La apuesta por la calidad, como estrategia marco para poder competir con destinos emergentes que se introducen en el mercado turístico de forma vertiginosa apoyados por sus precios bajos, se hace cada día más necesaria.

La misión de Andalucía como destino turístico ha de ser la de ofrecer mayor calidad y diferenciación a través del servicio, con el objeto de ser líderes y atraer a más turistas.

El I Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 (PCTA 0608) reflejó el reto asumido por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la

Junta de Andalucía de impulsar, apoyar y promover las iniciativas de calidad necesarias para el aseguramiento de la buena salud del sector turístico andaluz en un mercado cambiante y crecientemente competitivo. Se trataba de la primera gran actuación sectorial en materia de calidad turística en Andalucía, afrontándola de manera integral y proyectando actuaciones de mejora de la calidad sobre todos los elementos que influyen directa o indirectamente sobre el desarrollo de la actividad turística.

El modelo de este plan era sencillo y se basaba en la "cooperación multilateral" de todos los agentes turísticos, administraciones y sector privado. Dicho plan se concibió en un eje de alineación con el mercado, es decir, satisfacer las necesidades del turista, de modo que cuando visite nuestra tierra tenga conciencia de que el precio que está pagando es acorde al valor ofrecido. Para ello, se definieron 11 programas de actuación que se han ido perfilando a lo largo del periodo de ejecución del Plan con los profesionales del sector, las empresas, las administraciones públicas, las asociaciones, los destinos y los propios ciudadanos de las zonas turísticas. Los beneficiarios de este plan fueron las empresas y los servicios públicos, los turistas y residentes, los profesionales, los destinos, las administraciones públicas y las asociaciones del sector.

Actualmente, se encuentra en periodo de elaboración el II Plan de Calidad Turística de Andalucía 2010-2012 (PCTA 1012). El pasado 21 de mayo se presentó el proyecto. Puede consultarlo en el siguiente enlace

### Objetivos

El objetivo general del I Plan de Calidad fue la definición de un modelo de desarrollo turístico sostenible basado en la calidad de los productos y los servicios turísticos de Andalucía.

Este objetivo general se articuló en objetivos operativos formulados para los siguientes ámbitos de actuación:

- Objetivos para el espacio turístico

Se divide en cuatro grandes objetivos:



o Calidad en destinos.

o Liderazgo institucional.

o Conectividad territorial.

o Sostenibilidad.

· Objetivos para las empresas

Está compuesto por dos grandes objetivos:

o Mejora de la competitividad.

o Reconocimiento a la gestión de la calidad.

· Objetivos para las personas

Está formado por tres grandes objetivos:

o Capacitación de los recursos humanos.

o Formación de personal directivo.

o Formación de Responsables institucionales.

· Objetivos para el producto turístico

Se articula a su vez en tres grandes objetivos:

o Adecuación al mercado.

o Mejora de la calidad de los productos.

o Comunicación de la calidad al mercado.

o

¿Por qué la calidad turística?

Andalucía recibe anualmente más de 20 millones de turistas nacionales y extranjeros, lo cual hace de la región uno de los principales destinos turísticos del mundo.

Ante los cambios en el mercado turístico, Andalucía debe mantener su posición competitiva. La calidad turística, entendida como el punto de encuentro entre las expectativas del turista y la oferta del destino, se presenta así como un prerrequisito para la competitividad del sector turístico andaluz.

¿Qué es el Plan de Calidad?

El Plan de Calidad Turística de Andalucía marcó la ruta a seguir por las administraciones públicas competentes y el sector privado para posicionar Andalucía como un destino turístico de calidad. El Plan se instrumentaba mediante la implantación planificada de herramientas de gestión de la calidad y el diseño de soluciones específicas a las necesidades de los agentes turísticos de la región.

¿Cómo se ha desarrollado el Plan?

La primera tarea ha consistido en determinar la posición de Andalucía en materia de calidad turística. La información se ha extraído de las fuentes estadísticas existentes y ha sido completada con aportaciones de representantes de la industria, la administración, consumidores y trabajadores, obteniendo como resultado un Análisis DAFO de dicha posición. En segundo lugar, se han proyectado los objetivos que el Plan de Calidad 2006-2008 pretende conseguir, es decir, se ha definido el escenario objetivo.



Tan importante como los objetivos es el método que se idea para alcanzarlos, por lo que el Plan de Calidad ha abordado a continuación el diseño de la nueva estrategia en calidad. Esta estrategia se ha concretado en programas de actuación, que van a permitir la implantación y adaptación de las estrategias durante la vigencia del Plan.

Por último, el Plan ha sido sometido a un último contraste con los propios beneficiarios antes de su redacción final.

¿Cómo se estructura el Plan?

El I Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 se sustenta en una serie de pilares que definen su contenido: debe ser un plan innovador, vigente en el tiempo y, por tanto, flexible y reorientable, estructurado, visible, adaptado a las necesidades del sector, que proponga mejores fórmulas de gestión y apoyo y presente resultados medibles.

A partir de estos pilares se ha construido una estructura formada por cuatro estrategias entrelazadas:

- \* Cooperación multilateral de los agentes.
- \* Mejora de los servicios turísticos.
- \* Extensión de garantías de los servicios.
- \* Posición en los mercados turísticos.

Estas estrategias se concretan en los siguientes 11 Programas de Actuación:

- \* Asistencia técnica (a destinos, empresas y servicios: Buenas Prácticas, ISO, Q de Calidad ...).
- \* Apoyo a proyectos de calidad existentes.
- \* Reconocimiento de la calidad garantizada.
- \* Innovación en calidad.
- \* Divulgación y comunicación.
- \* Formación (y capacitación).
- \* Proyectos especiales.
- \* Evaluación de la satisfacción del turista.
- \* Evaluación de la satisfacción de los agentes del destino.
- \* Análisis y puesta en valor de la información generada (Evaluación y seguimiento del Plan).
- \* Coordinación (del Plan).

¿A quién va dirigido?

El I Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 contempla cuatro grandes categorías de beneficiarios:

- \* Las administraciones públicas a nivel local, provincial y autonómico, en las figuras de sus respectivos técnicos de calidad y turismo.
- \* Asociaciones y federaciones de empresarios del sector turístico.
- \* Las empresas turísticas de la Comunidad Autónoma.
- \* Los profesionales y prestatarios de servicios.

