

## JORNADA CALIDAD EN LA INFORACIÓN TURÍSTICA

### PROGRAMA

- 10.00 Acto de presentación de las Jornadas, presentación de los ponentes.
- 10.15 Ponencia por parte de Jiménez Puertas Consultores:  
-Exposición del trabajo realizado sobre los diagnósticos de la Calidad en las Oficinas de Turismo de Granada
- Toma de datos mediante Cliente Oculto.
  - Estudio de la adecuación para la Q de Calidad Turística en Oficinas.
  - Estudio de la Accesibilidad.
- Exposición de conclusiones obtenidas en dicho estudio.  
-Exposición de las características principales de la norma Q de calidad turística para el sector de las oficinas de turismo.  
-Adecuación de la norma a las oficinas estudiadas
- 11.15 Pausa-Café
- 11.45 Ponencia por parte del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)  
- Misión desempeñada por el ICTE  
- Normas aplicables en el sector  
- Beneficios se obtienen de la implantación de estas normas de calidad en el sector turístico.  
- El proceso de Certificación
- 12.45 Ponencia por parte de Bureau Veritas ,entidad certificada acreditada por ENAC:  
- Exposición de casos prácticos de los distintos sectores que certifican con la norma española de calidad turística. Argumentación de beneficios reales que se obtienen fruto de la certificación de normas en el sector turístico
- 14.00 Almuerzo
- 16.00 Ponencia por parte de D<sup>a</sup> Carmen Giménez (Responsable de Calidad para las Oficinas de Turismo de Zaragoza)  
Implantación de la calidad en oficinas de turismo: El Caso de la Oficina de Información de Zaragoza, primera oficina española en obtener la "Q" de calidad.
- 17.00 Conclusiones, debate y Cierre
-