

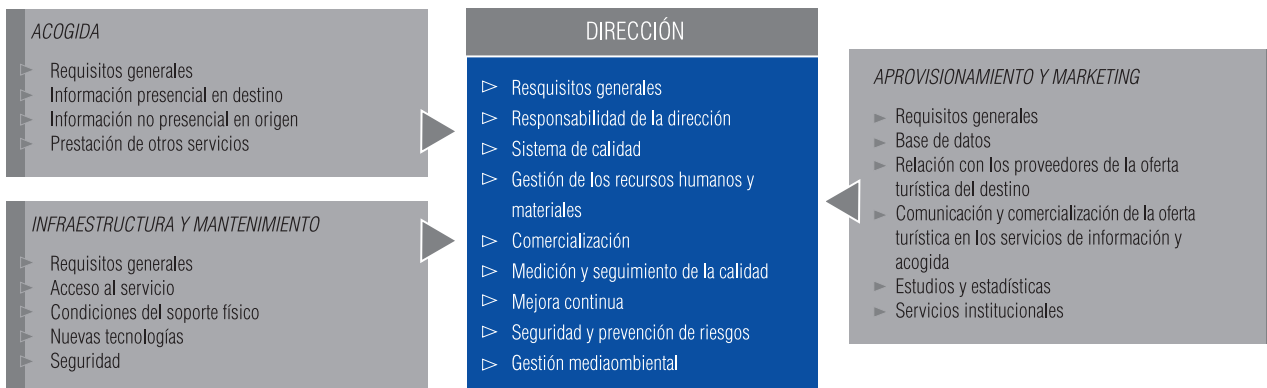
En el año 2000, Zaragoza y sus respectivos servicios turísticos de gestión pública, junto con otras ocho localidades, fueron elegidas como destinos piloto para el desarrollo de las correspondientes normas de calidad relativas a este subsector, que aglutina a Oficinas de Información Turística, Palacios de Congresos y Convention Bureaux.

El 19 de diciembre de 2002 la Oficina de Congresos de Zaragoza y las Oficinas Municipales de Turismo de la ciudad, así como el Convention Bureau, obtienen la primera "Q" de calidad turística correspondiente al subsector de gestión pública. En el caso de los servicios de información turística, las normas de calidad hacen referencia a elementos como la acogida de los visitantes, la comunicación y comercialización del destino y las infraestructuras y su mantenimiento.

En la actualidad, más de 40 oficinas de información turística cuentan con la certificación de calidad. País Vasco, Comunidad Valenciana y Castilla y León, son las comunidades autónomas más destacadas por número de establecimientos que lucen la marca "Q" de calidad turística española.



SISTEMA DE CALIDAD DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



El Testimonio



Joaquín Miranda Cortina

Gerente de la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón

Infogijón-Puerto Deportivo (Oficinas Centrales)

Espigón Central de Fomento

C/ Rodríguez San Pedro, s/n

33206 Gijón

902 013 500 (Videollamada) 985 341 771

Fax: 985 356 357

infogijon@gijon.info

www.gijon.info

Infogijón nace en 1994 con el objetivo de informar al visitante sobre todo aquello que pueda ser de su interés, además de ofrecer un completo programa de visitas guiadas por la ciudad. Poco a poco, este servicio municipal de información turística y acogida al visitante ha ido adaptándose a la demanda de los usuarios, ampliando horarios, módulos, temporadas de apertura estableciendo una oficina abierta de forma permanente todo el año en horario de 9 a 20 horas y ampliando nuestra Carta de Servicios, mejorando la satisfacción de los usuarios, respondiendo a sus necesidades y facilitando su visita a la ciudad con servicios y productos como la reservas de alojamiento,

la venta de la tarjeta turística Gijón Card, la línea de Merchandising, el bono Gijón Gourmet

Actualmente Infogijón cuenta con cuatro puntos de información estratégicamente situados en la ciudad, la Oficina Central está situada en el Puerto Deportivo muy próximo a la entrada principal de la ciudad y a recintos de interés turístico como el Acuario, el Museo del Ferrocarril, Centro de Talasoterapia, etc. El Módulo Escalerona situado en el centro del paseo de la Playa de San Lorenzo y muy próximo al centro comercial de la ciudad; el Módulo Piles situado en el extremo Este de la Playa de San Lorenzo estratégicamente cercano al Recinto Ferial y el Módulo Campinos en el centro de la ciudad, al lado del Teatro Jovellanos.

Además, siguiendo la tendencia de acercar el servicio a los usuarios, Infogijón traslada sus puntos de información a los lugares de celebración de los eventos, congresos y llegada de cruceros y mantiene de manera permanente un servicio de documentación turística en los alojamientos de la ciudad.

¿Qué ventajas ha percibido su empresa tras haber obtenido la certificación?

¿Por qué ha optado por implantar el sistema de Calidad Turística Española en las oficinas de información turística?

La implantación del Sistema de Calidad Turística Española responde al compromiso adoptado desde hace varios años por la Sociedad Mixta de Turismo con la calidad y la mejora continua de sus servicios y supuso la continuidad al trabajo iniciado en el año 2002 en el que se convirtió en la primera oficina de información turística de España que obtuvo la ISO 9001:2000, a la que luego siguió la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística del sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED) y la participación en la marca regional Calidad Con una Sonrisa.

Su trabajo por la mejora de su gestión fue reconocida por el Principado con una mención especial con motivo del XX aniversario de la marca turística Asturias Paraíso Natural. Infogijón también está certificado con la Q de Calidad Turística desde enero de 2007.

La Sociedad Mixta de Turismo, no sólo ha implantado sistemas de calidad en el servicio de acogida e información al visitante, si no que además, desde el año 2005 la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 abarca la totalidad de la organización y en este año 2008 el sello 300+ del Modelo de Excelencia Europea EFQM.

En la actualidad, esta apuesta por el Sistema de Calidad Turística Española se mantiene vigente, ya que en este año 2008 se ha obtenido la certificación Q del Gijón Convention Bureau.

¿Qué ventajas ha percibido su establecimiento tras haber obtenido la certificación de la oficina de información?

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, ha permitido entre otros logros:

- Ejercer un mayor control sobre los procesos y actividades, introduciendo mecanismos de control sobre los mismos que permiten identificar las desviaciones del servicio y corregirlas de manera inmediata y eficaz antes de su repercusión en los clientes.

- Mantener un enfoque hacia el cliente, poniendo a su disposición herramientas de valoración que nos han permitido ajustar nuestros servicios a sus necesidades y expectativas, por ejemplo las reservas hoteleras que era su principal demanda.

- Fomentar la participación y el compromiso del personal con la mejora continua.

- Un mayor grado de planificación, evaluación y seguimiento de actividades.

- El desarrollo de proyectos de mejora e innovación del servicio sobre todo relacionados con las TIC.

¿Percibe un mayor grado de satisfacción de los usuarios del servicio?

Año tras año, Infogijón ha constatado el aumento de los resultados de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, tanto en los parámetros relativos al servicio de información, el 92,4% de los usuarios califica el trato recibido como “Muy Bueno”, como el servicio de visitas guiadas cuyo programa es valorado como “Muy completo” por el 91,5 % de los usuarios.

¿Cree que las campañas de promoción de la marca de calidad han acercado la “Q” al usuario final?

Afortunadamente, en los últimos tiempos, las campañas de promoción han conseguido que la marca sea más conocida por los usuarios y se aprecia que identifican la imagen de la misma, aunque se podría incidir más en difundir las ventajas que supone para ellos como usuarios del servicio.

¿Qué aspectos del sistema de calidad mejoraría, si es que es necesario?

Una actualización de los requisitos de la norma de aplicación que se ajuste más a las tendencias actuales de los servicios de información, teniendo en cuenta más los aspectos tecnológicos para la comunicación, la diversificación de funciones y la venta de productos entre los que destacaría la tarjeta turística.



En 1998 se constituyó la Organización de Tiempo Compartido Europea, OTE, cuyos miembros mostraron interés, a través de la Asociación Nacional de Empresarios de Tiempo Compartido, ANECT, en participar en el sistema de calidad que se estaba impulsando desde la Administración. En la actualidad no existe ningún establecimiento de tiempo compartido certificado. Desde ANECT consideran que esta lentitud en la implantación de los sistemas de calidad se

debe a la tradicional inexistencia de departamentos de calidad en las compañías de mantenimiento y en los operadores de los complejos, que actúan con presupuestos anuales sujetos a la aprobación de sus respectivas juntas generales.

A día de hoy son varias las empresas que ultiman la implantación de la normativa específica que les permita

la consecución de la 'Q' de calidad.

Durante el año 2006 ha sido creado el CTN 185 servicios turísticos de tiempo compartido en el seno de AENOR para trasladar la norma de empresas de tiempo compartido a norma UNE y ser revisada ésta para estar actualizada continuamente.



Durante el año 2004, y a petición de establecimientos turísticos, principalmente localizados en la zona norte de España, se solicita al ICTE la elaboración de una nueva norma que se ajuste a la realidad de las zonas geográficas y de apología. No pudiendo adaptarse fácilmente a las Normas de Hoteles y de Alojamientos Rurales.

De esta forma, nace en octubre de 2004, la Norma de Alojamientos de Pequeñas Dimensiones, enfocada a diferentes apologías hoteleras, cuya peculiaridad mas destacada es la de no superar las 30 habitaciones, dándole

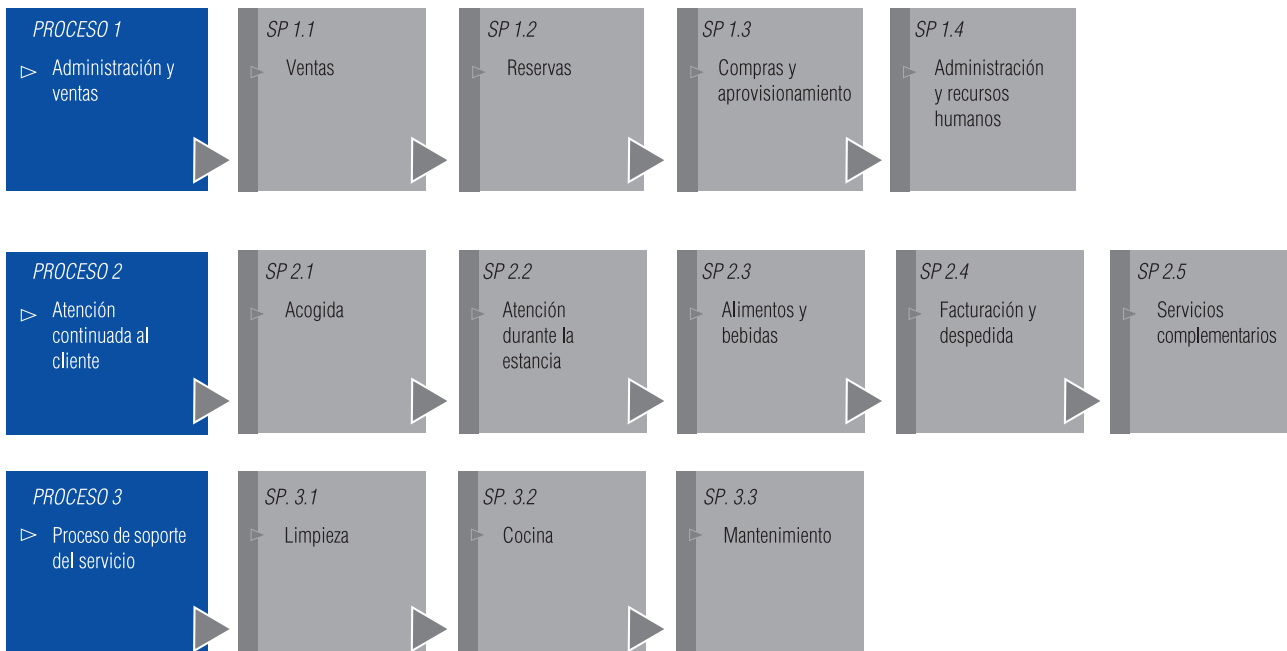
carácter a este tipo de establecimientos.

En la actualidad 75 alojamientos turísticos de pequeñas dimensiones han obtenido la Marca que les acredita, siendo el Principado de Asturias el mayor representado con más de una veintena de establecimientos.

Este servicio se estructura básicamente en tres procesos que, a su vez, se subdividen en varios subprocesos relacionados entre si (ver cuadro adjunto).



ESTRUCTURA BÁSICA DEL SERVICIO



E l T e s t i m o n i o



Ángel González Mirones
Gerente de Calidad

Villasevil

PROPIETARIA: María Eugenia Serna Fernández
Piedrahita, 95
39698 Villasevil de Toranzo - Cantabria.
Tel: (34) 942 596 510
Fax: (34) 942 596 500
info@villasevil.com
www.villasevil.com

Casona-palacio de estilo colonial con una amplia galería que mira al jardín y al Real Valle de Toranzo. Cuidadosa reconstrucción respetando el estilo original del edificio que data de 1882 y mobiliario antiguo que dan aire suntuoso y de sabor tradicional al conjunto, el cual está dotado con 14 habitaciones. El jardín de 10.000 m2 está rodeado por un alto muro de piedra que encierra los árboles centenarios, la piscina y un pequeño campo de golf. Buffet cardiosaludable para el desayuno. El restaurante Lino's con típica cocina cántabra que ofrece comidas y cenas. Fusión de platos regionales con un delicado

toque de nueva cocina. Cada año celebra jornadas gastronómicas por semanas.

¿Por qué ha optado por implantar el Sistema de Calidad Turística Española en sus establecimientos?

Buscábamos una marca de calidad diferenciadora, que nos aportara prestigio, fiabilidad y rigor frente a nuestros clientes. Y de entre todas las que se ofrecen, consideramos que la que más se ajustaba a nuestro criterio de calidad y orientación hacia el cliente, era la marca "Q".

¿Qué ventajas ha percibido su establecimiento tras haber obtenido la certificación?

En lo que se refiera a la gestión del establecimiento, hemos registrado una mejora en la gestión empresarial, aumentando nuestra profesionalidad y además hemos incluido al cliente en la mejora continua del establecimiento a través del sistema de encuestación, sugerencias, etc.

Y en lo referente a comercialización y promoción, cada vez es una marca más reconocida por los clientes y el sector, aportando una garantía a nuestros clientes a la hora de seleccionar nuestro establecimiento.

¿Cree que las campañas de promoción de la marca de calidad han acercado la "Q" al usuario final?

Las acciones promocionales, de una manera bastante acertada, están empezando a dar consistencia a la imagen de la "Q" frente a clientes y proveedores. Siendo cada vez más reconocible la marca, aunque aún, considero que es uno de los puntos en los que más se debería hacer hincapié.

¿Dónde se percibe más la adecuación del hotel a los estándares de calidad: en la gestión, en la comercialización o en los servicios a los clientes?

No cabría destacar ninguno de los tres, pues están tan interrelacionados que unos conllevan a los otros.

¿Qué aspectos del sistema de calidad mejoraría, si es que piensa que es necesario?

Si analizamos el sistema, nos encontramos con una gran exigencia en la unidad de servicio de dirección y a nuestro modo de ver, quizá debería exigir más en infraestructuras y equipamientos, pues la evolución de los alojamientos con respecto a las exigencias de los clientes, va encaminada en esa línea.

Difusión de la 'Q' de calidad y de sus entes adheridos

Un aspecto fundamental para la consolidación y el reconocimiento del SCTE Sectores es la difusión de la marca 'Q' de calidad Turística. Por ello, las acciones desarrolladas en éste sentido han sido y son muy numerosas desde sus inicios.

El necesario reconocimiento por parte de la opinión pública exige un apoyo estratégico con iniciativas coordinadas de promoción y comunicación.

El propósito es dar a conocer las ventajas y logros del SCTE con el grado de detalle específico para cada uno de los públicos objetivos a los que va dirigido: tour operadores nacionales y extranjeros, empresarios del sector y usuarios finales.

Promoción de la marca a nivel nacional

A nivel nacional, las iniciativas que se llevan a cabo se dividen en dos grandes grupos:

- El primero comprende el conjunto de acciones que se efectúan para dar a conocer la marca y el SCTE entre los empresarios que todavía no se han adherido al sistema. La creación de una masa crítica adecuada de establecimientos certificados es fundamental para promover la consecución de los objetivos del SCTE.

Con este fin, tanto representantes del ICTE y de sus delegaciones territoriales como de la propia Secretaría de Estado de Turismo, parti-

cipan en presentaciones, congresos y seminarios promovidos por asociaciones empresariales, patronatos de turismo, universidades, cámaras de comercio, asociaciones de consumidores y agrupaciones de diversos tipos.

Además, también se llevan a cabo acciones promocionales en las ferias de turismo más importantes de este país.

- El segundo grupo abarca las diversas campañas de promoción y publicidad, financiadas por la Secretaría de Estado de Turismo, destinadas a dar a conocer la marca y las bondades del SCTE entre los consumidores-turistas:

- Campañas de publicidad mediante inserciones de anuncios en prensa nacional, televisión, radio y revistas especializadas. Además, se han realizado diversas inserciones en tarjetas de embarque, vallas publicitarias, autobuses turísticos, luminosos en aeropuertos y mobiliario urbano.

- Campañas de difusión, como la edición del presente "Monográfico sobre el SCTE", así como la de un directorio debidamente actualizado de establecimientos certificados, organizados por comunidades autónomas. Dicho directorio sirve de vehículo promocional tanto a nivel nacional como internacional.

Por otro lado, no hay que pasar por alto la decidida apuesta de las comunidades autónomas por la mejora integral de la calidad de su oferta turística,

que esta contribuyendo de modo decisivo a la difusión del SCTE y de la marca de calidad turística entre los profesionales del sector y los consumidores-turistas.

Internacionalización de la 'Q' de calidad

Los catálogos de buena parte de los principales tour operadores que operan en los mercados emisores de mayor importancia para el destino España incluyen desde el año 2002 una amplia información sobre diversos aspectos del SCTE relativos a:

- Las ventajas que tiene utilizar los servicios de un establecimiento certificado con la 'Q' de calidad.
- Las características de los servicios de los establecimientos certificados.
- Los establecimientos certificados, identificados en los catálogos mediante la propia marca 'Q'.
- Destaca, asimismo, la promoción de la marca mediante la asistencia a congresos y ferias internacionales como la ITB de Berlín o la STEP y la WTM, estas dos últimas con sede en Londres.

Internet como mecanismo de promoción

Las distintas acciones de difusión del sistema de calidad, tanto nacionales como internacionales, se complementan con la promoción realizada a través del canal on line. Así, en la actualidad se encuentran disponibles en la red varios portales

que contribuyen a la promoción de la 'Q' de calidad. Se trata de los siguientes:

Portal del ICTE, www.ict.e.es, que incluye información sobre el Instituto, la Marca de Calidad turística Española y los mecanismos a seguir para adherirse al SCTE.

Portal de Calidad turística, www.calidadturistica.es, promovido también por el ICTE. Contribuye a la difusión del SCTE y del Plan de Transferencia Tecnológica y consta de dos grandes áreas:

- Una pública, dirigida a usuarios finales y empresas interesadas en su posible adhesión al SCTE. Incluye el directorio de establecimientos certificados.
- Una restringida, con servicios específicos para las empresas certificadas.

Portal de Turespaña, www.spain.info, que dispone de un apartado específico sobre la Marca de Calidad Turística Española y sus particularidades. También ofrece un práctico buscador de establecimientos certificados y un apartado sobre la terminología turística empleada en el proceso de implantación de la marca.

Los tres portales se encuentran interconectados y ofrecen enlaces directos a otras webs que también facilitan información del SCTE.

La percepción del cliente

Las acciones y herramientas enumeradas en este capítulo tienen un objetivo último: elevar la satisfacción del cliente, y por tanto, su nivel de fiide-

lización con el fin de mejorar la competitividad del sector turístico español. En este contexto, el SCTE cuenta con varios instrumentos para medir el grado en que se cumplen las expectativas de los clientes que reciben los servicios de una empresa certificada. Para ello, las empresas certificadas por el ICTE realizan encuestas periódicas a sus usuarios -como mínimo una vez al año-, en las que se recogen quejas y sugerencias potenciales para mejorar su servicio.

Además, a través del portal www.calidadturistica.es el usuario final puede responder a un cuestionario que permite medir el grado de satisfacción obtenido tras disfrutar del servicio de una empresa certificada con la 'Q' de calidad. El cuestionario cuenta con seis grandes apartados:

- Valoración global.
- Fiabilidad del lugar y/o servicio prestado.
- Capacidad de respuesta del personal y del staff directivo.
- Grado de seguridad que inspira el personal en el desempeño de sus funciones.
- Empatía generada en la relación cliente-personal.
- Aspectos físicos del establecimiento.

El portal también ofrece al cliente la posibilidad de formular sus quejas y sugerencias.

La 'Q' como factor de competitividad

La difusión de la 'Q' de calidad constituye un factor de mejora de la competitividad en la medida en que la marca representa la expresión del recono-

cimiento público al esfuerzo realizado por las empresas, servicios y destinos turísticos españoles que trabajan por el incremento de la calidad.

El sello muestra todo el trabajo que se lleva a cabo en el marco del SCTE, y, como tal, es la expresión de la voluntad del sector turístico nacional -tanto público y privado- de alcanzar con su iniciativa la consecución de la excelencia.

Todo ello es fundamental habida cuenta de la situación actual del mercado turístico mundial, en el que la diferenciación, la calidad y la optimización del nivel de servicio son esenciales si se pretende que España se mantenga en la élite del turismo.

Presente y futuro del SCTE. Nuevos proyectos

El SCTE se encuentra inmerso en esta nueva etapa, enmarcada en el Plan Director del SCTE 2005-2007, en un proceso que persigue la consolidación de las etapas anteriores y sentar las bases para acciones futuras.

Al mismo tiempo, se ha constituido la Mesa de la Calidad, foro en el que participan las distintas administraciones y sectores empresariales implicados, para consensuar las actuaciones en materia de calidad turística a nivel nacional. La labor del SCTE no concluye en las iniciativas, herramientas y acciones desarrolladas hasta el momento, puesto que entre sus objetivos figura la incorporación de nuevos subsectores y establecimientos turísticos, así como el desarrollo de nuevos productos turísticos.

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO

José Lázaro Galdiano, 6
28036 Madrid
Tel: 913 433 500
Fax: 913 433 446
infosmile@tourspain.es
www.sgt.tourspain.es

**INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURISTICA ES-
PAÑOLA:***ICTE:*

Raimundo Fernández Villaverde, 57
28003 Madrid
Tel: 915 331 000
Fax: 915 970 945
info@icte.es
www.calidadturistica.es

*ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y
CERTIFICACIÓN AENOR*

Genova, 6
28004 Madrid
Tel.: 914 326 000
Fax: 913 104 032
info@aenor.es
www.aenor.es

*FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PRO-
VINCIAS - FEMP*

Nuncio, 8
28005 Madrid
Tel.: 913 643 700
Fax: 913 655 482
www.femp.es

ALBACETE

Cámara de Comercio de Albacete
Tesifonte Gallego, 22 - 02002 Albacete Tel. 967
590 093 - Fax. 967 235 345
marteaga@camaradealbacete.com
Ámbito territorial: Provincia de Albacete

ALICANTE

Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm y
la Costa Blanca, HOSBEC
Vía Emilio Ortuno, 5. 1º 03501 Benidorm
Tel. 965 855 516. - Fax. 965 851 304
calidad@hosbec.com
Ámbito Territorial: Provincia de Alicante

ASTURIAS

Asociación Instituto para la
Calidad Turística Española
Delegación de Asturias
C/ Pintor Luis Fernández, 2
33005 Oviedo.
Tel: 985 233 105. - Fax: 985 273 462
info@icteasturias.es
azarauza@icteasturias.es
Ámbito Territorial: Principado de Asturias

CANTABRIA

Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria
General Dávila, 115. - 39006 Santander
Tel: 942 367 030 - Fax: 942 367 136
cantabria@icte.es
Ámbito Territorial: Comunidad Autónoma de
Cantabria

CASTELLÓN

Cámara de Comercio de Castellón
Avda. Hermanos Bou, 79 - 12003 Castellón
Tel. 964 356 500 - Fax. 964 356 510
vochoa@camaracs.es
Ámbito territorial: Provincia de Castellón

COSTA BRAVA CENTRE

Unió d'Associacions d'Hosteleria Costa
Brava Centre
Ctra de Palamos, km 328
17253 Vall-Llobrega (Girona)
Tel. 972 600 069 - Fax. 972 600 112
qualitat@grupcostabravacentre.com
Ámbito Territorial: Provincia de Girona,
excepto Comarca de La Selva

IBIZA Y FORMENTERA

Asociación Eivissa - Formentera Qualitat
Vila Park C/ Escubells, 30 - 2º
07800 Ibiza
Tel. 971 199 976 - Fax. 971 199 800
ibizayformentera@icte.es
Ámbito Territorial: Ibiza y Formentera

LANZAROTE

Patronato de Turismo de Lanzarote
Blas Cabrera Felipe s/n
35500 Arrecife (Lanzarote)
Tel. 928 811 762 - Fax. 928 800 080
lanzarote@icte.es
Ámbito Territorial: Isla de Lanzarote

LANZAROTE

Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y
Apartamentos de Lanzarote
C/ Burgoa, 5
35510 Puerto del Carmen Tias (Lanzarote)
Tel. 928 516 025 - Fax. 928 513 646
vhung@asolan.com
Ámbito Territorial: Isla de Lanzarote

LAS PALMAS

Federación de Empresarios de Hostelería y Turis-
mo de Las Palmas
Los Balcones, 4
35002 Las Palmas de Gran Canaria
Tel. 928 432 485 Fax. 928 385 145
laspalmas@icte.es - calidad@feht.es
Ámbito Territorial: Provincia de las Palmas

LLEIDA

Federación Provincial de Hostelería de Lleida
Segriá, 35 bajos
25006 Lleida
Tel. 973 289 238 - Fax. 973 184 072
margajuanos@hostaler.org
Ámbito Territorial: Provincia de Lleida

LLORET DE MAR - LA SELVA

Gremi d'Hotelers de Lloret de Mar
Santa Lucía, 1 -3º. Apdo. de Correos 400
17310 Lloret de Mar (Girona)
Tel. 972 367 411 - Fax. 972 372 222
costabravasud@icte.es

Ámbito Territorial: Comarca de La Selva (Girona) y Alt Maresme (Barcelona)
 Toda la provincia de Girona para el subsector de agencias de viaje

MÁLAGA

Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol AEHCOS
 C/ Río Salazar, 6 Torre III, 3ª Planta
 29620 Torremolinos - Málaga
 Tel. 952 381 700 - Fax. 952 374 026
 calidad@aeacos.es
 Ámbito territorial: Costa del Sol

MURCIA

Región Murcia Turística
 Centro de Cualificación Turística (CCT)
 Avda. Juana Jugan, 2 - 03006 Murcia
 Tel. 968 357 739 - Fax. 968 277 738
 francisco.jerez@carm.es
 Ámbito Territorial: Región de Murcia

NAVARRA

Asociación de Empresarios Hostelería de Navarra
 Pedro I, 1 -1°. 31007 Pamplona
 Tel. 948 268 412 - Fax. 948 172 756
 navarra@icte.es
 Ámbito Territorial:
 Comunidad Foral de Navarra

NAVARRA

Cederna. Turismo Rural
 C/ Marcelo Celayeta, 75 Nave AA3 Of. 36

31014 Pamplona
 Tel. 948 207 064 - Fax. 948 211 051
 eelso@cederna.es
 Ámbito Territorial:
 Comunidad Foral de Navarra

PAIS VASCO

Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad. Euskalit
 Parque Tecnológico de Zamudio, Edf. 206 A
 48170 Zamudio (Vizcaya)
 Tel. 944 209 855 - Fax. 944 209 854
 paisvasco@icte.es
 Ámbito Territorial:
 Comunidad Autónoma del País Vasco

TARRAGONA

Federación Empresarial d'Hosteleria i Turismo de la Provincia de Tarragona
 Rambla Nova, 114 - 2º - 1ª
 43001 Tarragona
 Tel. 977 239 600 - Fax. 977 224 350
 aeht@aeht.es
 Ámbito Territorial:
 Provincia de Tarragona

VALENCIA

Cámara de Comercio de Valencia
 C/ Jesús, 19. - 46007 Valencia
 Tel. 963 103 900
 Fax. 963 531 742 - 963 531 743
 mmorales@camaravalencia.com
 Ámbito Territorial: Provincia de Valencia

ZARAGOZA

Cámara de Comercio de Zaragoza
 Pº Isabel La Católica, 2
 50071 Zaragoza
 Tel. 976 306 161 - Fax. 976 357 945
 ctobia@camarazaragoza.com
 Ámbito territorial: Provincia de Zaragoza

TENERIFE

Excelencia Turista de Tenerife
 Parque Taoro, 22
 38400 Puerto de La Cruz
 Santa Cruz de Tenerife
 Tel. 922 386 780 - Fax. 922 371 807
 gerencia@excelenciatenerife.com
 www.excelenciatenerife.com
 Ámbito territorial: Santa Cruz de Tenerife

ANDALUCÍA

Dirección General de Calidad, Innovación
y Prospectiva Turística
Edificio Torre Triana
Juan Antonio Vizarrón s/n
41092 Sevilla
Tel: 955 065 100 - Fax: 955 065 234

ARAGÓN

Viceconsejería de Turismo
Edificio Pignatelli
Paseo Ma Agustín, 36
50004 Zaragoza
Tel: 976 714 738 - Fax: 976 714 731

ASTURIAS

Dirección General de Turismo
Ed. Palacio Conde de Toreno, entresuelo
Plaza Porlier, s/n
33003 Oviedo
Tel: 985 106 422 - Fax: 985 106 421

CANTABRIA

Dirección General de Turismo
Pasaje de Peña, 2 - 4a planta
39008 Santander
Tel: 942 208 264 - Fax: 942 208 286

CASTILLA LA MANCHA

Dirección General de Turismo
Río Estenilla s/n
45071 Toledo

Tel: 925 269 841 - Fax: 925 267 974

CASTILLA Y LEÓN

Dirección General de Turismo
Paseo de Filipinos, 1
47007 Valladolid
Tel: 983 360 556 - 983 411 902
Fax: 983 411 918

CATALUNA

Dirección General de Turismo
Pº de Gracia, 105-4º
08008 Barcelona
Tel: 934 849 782 - Fax: 934 849 824

CEUTA

Viceconsejería de Turismo
Edificio Baluarte de los Mallorquines
Edrissis s/n
51001 Ceuta
Tel: 956 200 560 - Fax: 956 200 565

COMUNIDAD DE MADRID

Dirección General de Turismo
Príncipe de Vergara, 132
28002 Madrid
Tel: 915 802 441 - Fax: 914 206 318

COMUNIDAD VALENCIANA

Consellería de Turisme
Agencia Valenciana de Turismo
Edificio Europa Avda. de Aragón, 30-8a

46021 Valencia
Tel: 963 986 000 - Fax: 963 986 001

EXTREMADURA

Dirección General de Turismo
Santa Eulalia, 30
06800 Mérida
Tel: 924 008 346 - Fax: 924 008 338

ILLES BALEARS

Dirección General de Turismo
Montenegro, 5
07012 Palma de Mallorca
Tel: 971 176 387 - Fax: 971 176 185

ISLAS CANARIAS

Dirección General de Ordenación y
Promoción Turística
León y Castillo, 35 - 1º
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Tel: 928 384 108/64 - Fax: 928 383 967

GALICIA

Dirección Xeral de Turismo
Plaza de Mazarelos, 15
15703 Santiago de Compostela
Tel: 981 546 351 - Fax: 981 542 668

LA RIOJA

Dirección General de Turismo
Prado Viejo, 62 bis
26071 Logroño
Tel: 941 291 835 - Fax: 941 291 338



www.calidadturistica.es

ICTE