

El Convention Bureaux de Zaragoza fue, en el año 2002, el primero en obtener la marca "Q" de calidad turística española. Cinco años después, son nueve las oficinas han obtenido esta certificación.

Las normas de calidad relativas a los Convention Bureaux se ocupan de aspectos como la gestión de la información y la prestación de servicios a los proveedores-miembro y a los organizadores de eventos. Estas normas insisten en temas como la captación de reuniones, la adhesión de nuevos miembros, el stock de documentación que se debe mantener y el desarrollo del dossier que se presenta en las correspondientes candidaturas.

Durante el desarrollo del proceso del sistema de calidad se están llevando a cabo planes de formación de los técnicos del organismo correspondiente así como encuestas a clientes y proveedores, sistemas de gestión de quejas y sugerencias.



SISTEMA DE CALIDAD DE CONVENTION BUREAUX

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Recogida de información
- ▶ Creación de información
- ▶ Actualización y revisión de la información

COMERCIALIZACIÓN

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Captación de reuniones
- ▶ Captación de proveedores - miembro

- ▷ Responsabilidad de la dirección
- ▷ Organización y coordinación
- ▷ Sistema de calidad
- ▷ Gestión de los recursos humanos y materiales
- ▷ Comercialización
- ▷ Medición y seguimiento de la calidad
- ▷ Mejora continua
- ▷ Seguridad y prevención de riesgos
- ▷ Gestión medioambiental

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Servicios a proveedores - miembro
- ▶ Servicios a los organizadores
- ▶ Dossier de candidatura

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



Javier Díaz Herranz
Director - Gerente

Centro de Formación de la Cámara de
Comercio e Industria de Toledo

C/ del Ángel, 21
45002 Toledo

Tel: 925213112

Fax: 925213365

congresos@toledo-congresos.org

www.toledoconventionbureau.com

La Oficina de Congresos, inaugurada en el año 2000, tiene por cometido la promoción de la ciudad y la provincia de Toledo como sede de congresos, convenciones e incentivos. La Cámara de Comercio e Industria de Toledo, la Federación Empresarial Toledana y la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería son sus organizaciones gestoras.

Ofrecemos la asistencia técnica e institucional necesaria a colectivos, asociaciones, empresas y profesionales del turismo para el desarrollo de congresos y reuniones. Ochenta y cinco empresas miembro, que abarcan la más diversa oferta en materia de sedes, recursos técnicos y propuestas de ocio, nos permiten garantizar el éxito de su evento.

La Oficina de Congresos pone a su disposición los siguientes servicios:

- Respaldo técnico y oficial a la candidatura de Toledo como sede para su evento.
- Información completa y objetiva sobre las infraestructuras y recursos para reuniones en Toledo y su provincia.
- Asesoramiento experto en la selección de la sede y de los servicios básicos y auxiliares más adecuados a sus necesidades.
- Visitas de inspección técnica y viajes de familiarización para organizadores de congresos.
- Consejo y apoyo institucional para la organización de bienvenidas oficiales y programas sociales.

¿Qué ventajas ha percibido tras haber obtenido la certificación?

Esta certificación se conoce como una herramienta de gestión que ha mejorado la calidad interna del servicio, trabajando a partir de unos procedimientos que han marcado la línea a seguir en el trabajo del día a día.

El aumento de formación de personal cualificado para realizar el seguimiento de la certificación ha permitido, por una parte, una mayor confianza por parte del personal y, por otra, una mayor confianza en la profesionalidad del personal y de sus servicios.

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

Las campañas de promoción de la "Q" turística van por lo general dirigidas a empresarios del sector turístico, tour operadores y clientes objetivo finales, con el fin de que haya un impacto que posicione la marca de calidad turística como un símbolo de garantía. En mi opinión, con estas campañas se ha conseguido dar a conocer los beneficios y ventajas de obtener esta certificación, así como recomendar estos establecimientos a tour operadores.

¿De qué modo perciben los clientes las ventajas de la "Q" teniendo en cuenta las particulares características de los Convention Bureaux?

Toledo Convention Bureaux está certificado con la Q desde el año pasado, y eso genera una confianza entre todos los miembros de la Oficina de Congresos. Esta certificación demuestra un reconocimiento al trabajo realizado a diario por esta oficina y como un compromiso por alcanzar la satisfacción del cliente y cubrir sus necesidades. Además de garantizar una mayor seguridad en el cliente. Gracias a la certificación se han creado mayores expectativas de garantía por nuestro servicio.

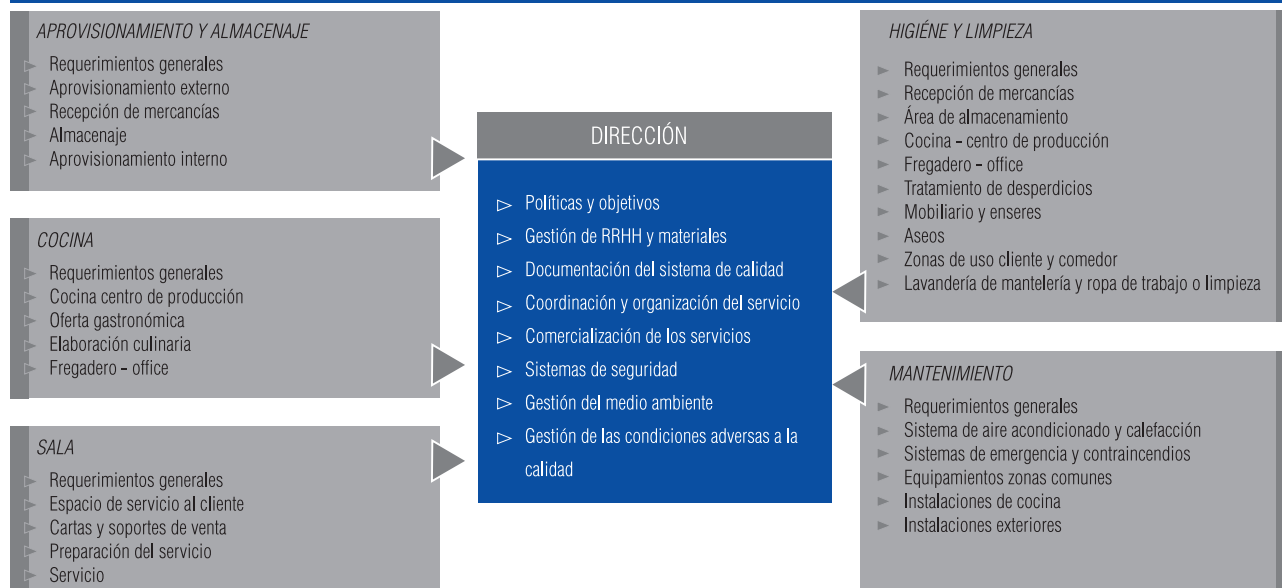
¿Qué aspectos del sistema de calidad mejoraría, si es que piensa que es necesario?

Al llevar poco tiempo certificados, no podemos fundamentar suficientes aspectos de mejora en el sistema de calidad. No obstante, se ha echado en falta unas directrices a seguir en acciones de promoción llevadas a cabo en Convention Bureaux, tales como fam trips, asistencia a ferias, o tales como la preparación de un dossier de candidatura.

El subsector de Servicios de restauración se ha mostrado desde el principio como uno de los más interesados en el desarrollo de un sistema de calidad. De hecho, los restaurantes ya contaban anteriormente con su propia normativa de calidad -denominada IR7000-, que sirvió de base para la elaboración, entre 1997 y 1998, de la definitiva norma de calidad que implantaron un centenar de establecimientos piloto. En septiembre de 1999 se crea el Instituto para la Calidad de la Restauración Española, ICRE. Durante el año 2001 fue creado el CTN 167 servicios de restauración en el seno de AENOR para ser elaborada la serie de normas UNE 167.000 apareciendo diez normas durante el año 2006. En la actualidad, este subsector es uno de los más importantes por el número de establecimientos certificados, más de un centenar, y por las posibilidades de crecimiento que tiene.



SISTEMA DE CALIDAD DE RESTAURANTES



El Testimonio



Jesús Santamaría Aguirre
Director

Restaurante Bokado

Plaza de Jacques Cousteau, 1
20003 - San Sebastián
Tel: 943431842
aquarium@bokadogrupo.com
www.bokadogrupo.com

Fue inaugurado en agosto del 2006, está situado al final del Paseo Nuevo y sobre el Aquarium de San Sebastián, dominando la Bahía de la Concha. Se compone de dos plantas, la principal cuenta con el restaurante y la cafetería ambas con terraza. En la planta superior además de una espectacular terraza dispone de un comedor privado con capacidad máxima para 20 comensales.

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

Hemos mejorado notablemente en la gestión de la organización, y por consiguiente en el servicio al cliente. Hay aspectos que los desarrollábamos pero sin tener constancia escrita y de esta manera no queda ninguna duda del cómo y por qué de las cosas.

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

El conocimiento de la "Q" es cada vez mayor, aunque en los restaurantes sigue siendo novedoso. Nunca es suficiente.

¿Qué consejos podrían dar a aquellos restaurantes que estén interesados en la implantación del sistema de calidad?

Al no estar acostumbrados a modelos de gestión tan meticulosos la implantación es dura, pero la experiencia nos ha enseñado que para la mejora continua el sistema nos ayuda a optimizar nuestros recursos.

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

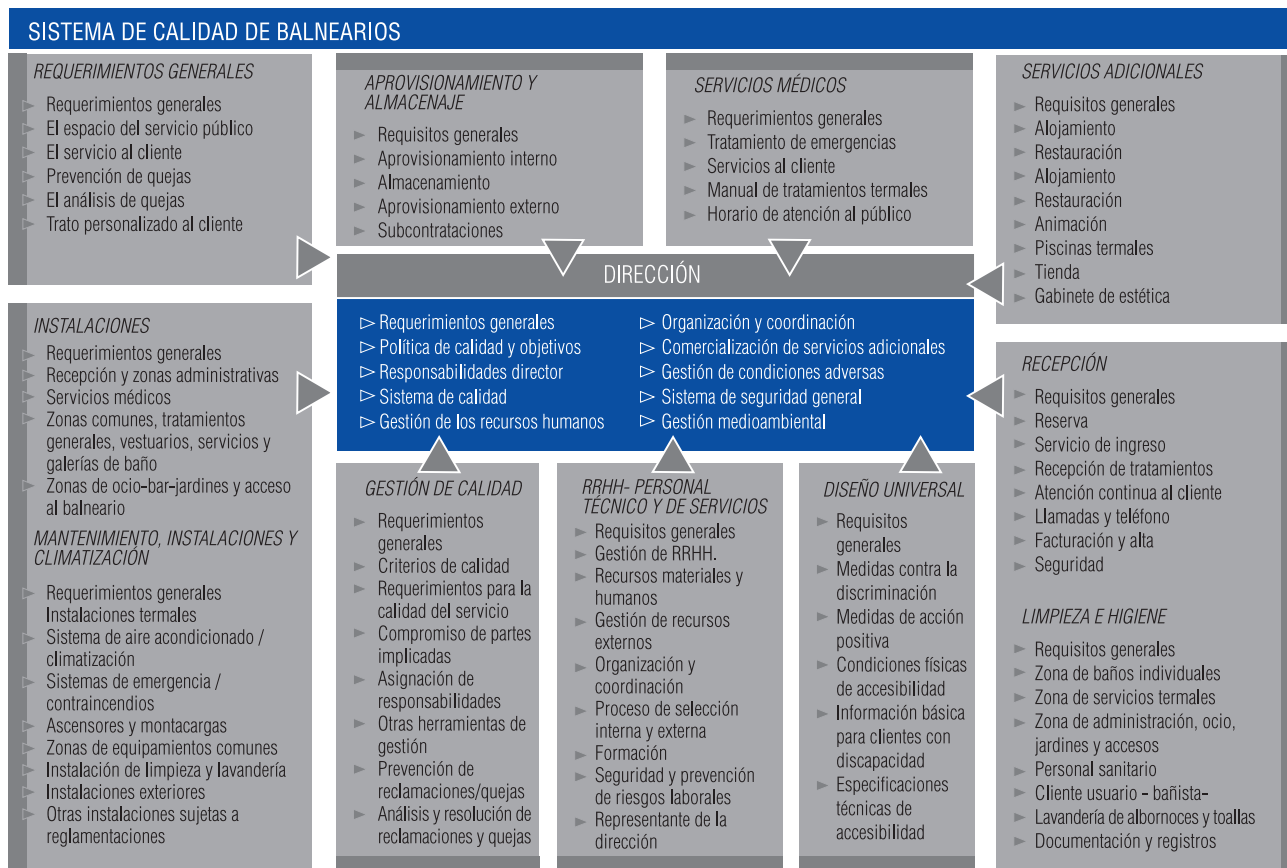
Es muy válido en general, pero lo complementaríamos con un procedimiento en cuanto al "marketing" que es uno de los puntos débiles de los restaurantes.



El de balnearios es uno de los subsectores en los que se pretende fortalecer con más intensidad la apuesta por la calidad y la implantación del SCTE, siendo uno de los productos de mayor proyección en el seno del turismo español. En la actualidad, cerca de treinta balnearios están certificados, siendo Galicia y Aragón las dos Comunidades con más establecimientos certificados. Un asunto clave es que los tratamientos o servicios ofrecidos por los establecimientos sean realizados siempre con aguas minerome-

dicinales que hayan obtenido la Declaración de Utilidad Pública.

Durante el año 2006 fue creado el CTN 186 establecimientos balnearios en el seno de AENOR para trasladar la norma de balnearios a norma UNE y ser revisada ésta para estar actualizada continuamente. En 2007 se convirtió en la norma UNE 186.001:2007 "Balnearios".



El Testimonio



Sonia Fernández Corellano

Directora de Calidad Baleario Sicilia y Baleario Serón

Baleario Sicilia

Carretera Calmarza, Km-1

50237 Jaraba

Zaragoza

Tel: 976 848011

Fax: 976872802

sicilia@baleariosicilia.com

www.baleariosicilia.com

El Baleario Sicilia, inaugurado en 1868, se encuentra en Jaraba (Zaragoza), a tan sólo 200 Km de Madrid, en un entorno natural privilegiado en el valle del río Mesa, muy cerca del Monasterio de Piedra. Rodeado de 80.000 m2 de parques y jardines.

Sus aguas se han utilizado con fines terapéuticos desde la época de los romanos. Brotan a una temperatura constante de 34°C y están clasificadas como oligometálicas de media mineralización.

El hotel cuenta, entre otras instalaciones, con 120 habitaciones dobles amplias y acogedoras y numerosas estancias comunes de ocio como salones de lectura, gimnasio, cine y salas para la celebración de todo tipo de eventos. De las instalaciones de balneario destacan la piscina termal, ubicada en el interior de una gruta natural, y el recientemente inaugurado Jardín Termal, recorrido por diferentes saunas, piscinas y duchas de contraste, todo un mundo de sensaciones integrado en el paisaje.

¿Por qué ha optado por implantar la marca “Q” en sus establecimientos?

El principal motivo es porque desde la Dirección del Baleario Sicilia y Baleario Serón se asume el sistema de calidad como un sistema de gestión integral que aplica a toda la organización y a todos sus niveles, lo que repercute, en nuestro objetivo final que es la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

Ventajas tras la certificación

A nivel interno se ha mejorado la organización y coordinación de todos los departamentos. Además, al estar sometidos a un plan de mejora continua, estamos en constante revisión y análisis de todos los procedimientos de trabajo.

A nivel externo la certificación implica una garantía para el cliente que nos visita, de manera que un establecimiento certificado asegura el cumplimiento de unos niveles de calidad, tanto en instalaciones como en servicios prestados.

¿Percibe un mayor grado de satisfacción y fidelización de sus clientes?

La satisfacción y fidelización de nuestros clientes han aumentado notablemente con la implantación del sistema de calidad, tal y como avalan nuestras

encuestas de satisfacción, herramienta que para nosotros es de gran utilidad a la hora de evaluar nuestros servicios.

Hay que destacar que el sistema de calidad pone a nuestra disposición diferentes métodos para detectar si el cliente está satisfecho, y de no ser así, te brinda la oportunidad de detectarlo y corregirlo.

¿Llegan las campañas de promoción de la marca al usuario final?

Reconocemos el esfuerzo que se está haciendo con las campañas de promoción de la marca Q y consideramos que debemos seguir trabajando en esta línea para que el usuario final perciba el esfuerzo que realizan los establecimientos certificados. Este año la campaña publicitaria, realizada en televisión y otros medios ha sido acertada.

Aspectos a mejorar en el sistema

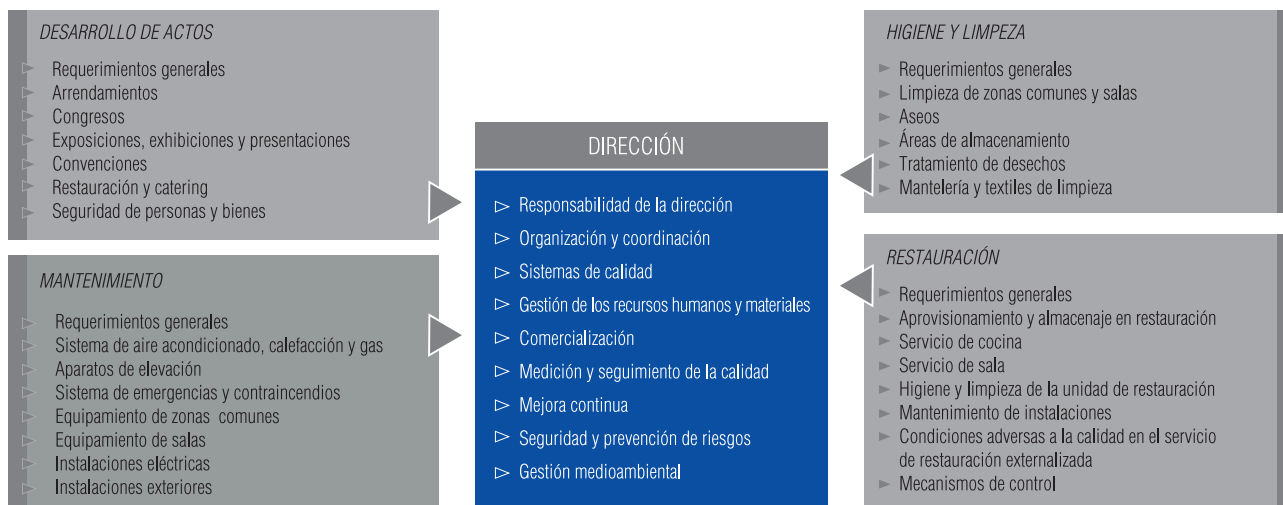
Desde nuestro punto de vista deberían aumentar las asistencias técnicas y el asesoramiento a los establecimientos certificados. Sería interesante ampliar la oferta formativa en temas de calidad para los profesionales de esta materia.

El sector de palacios de congresos se incorporó en una segunda etapa al Sistema de Calidad Turística Española. Las normas de calidad desarrolladas en este ámbito se han centrado en asuntos como el desarrollo de actos, las dimensiones de las instalaciones, la restauración y el mantenimiento.

En estos momentos existen seis palacios de congresos, emplazados en Andalucía, Comunidad Valenciana, Galicia, Murcia y País Vasco, que disfrutan de la certificación de Calidad Turística Española.



SISTEMA DE CALIDAD DE PALACIOS DE CONGRESOS



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



José Salinas Novella
Director-Gerente

Palacio de Congressos de Valencia

Avda. Cortes Valencianas, 60
46015

Tel. 963 17 94 00

Fax. 963 17 49 01

direccion@palcongres-vlc.com

www.palcongres-vlc.com

Diseñado por el arquitecto inglés Norman Foster e inaugurado el 2 de Julio de 1998 por Sus Majestades los Reyes, el Palacio de Congressos está situado junto a la entrada noroeste de la ciudad de Valencia.

Bajo el concepto de arquitectura comprensible, el diseño del Palacio es de fácil lectura para todo el mundo. Creado como un contenedor de geometría exterior única, rotunda y clara, guarda en su interior habitáculos distribuidos a través de un elemento lineal común. Todo escondido bajo una colosal cubierta que proporciona una imagen única y característica al edificio y que

ordena los espacios interiores que trascienden al exterior a través de una fachada acristalada donde espacio y luz son los protagonistas. Este vestíbulo es el que ha permitido que al edificio se le conozca también como El Palacio de la Luz.

El edificio lo componen tres Auditorios principales, nueve Salas de Comisión, dos Salones Multiusos / restaurantes una Cafetería, una Sala VIP, una Sala de Prensa, tres despachos para organizadores, tres despachos ponentes, diez cabinas de traducción, recepción y cuatro puntos de registro. En total un espacio que puede dar cabida a más de 3.300 personas.

¿Qué ventajas ha percibido tras haber obtenido la certificación?

Disponer de una certificación como es la "Q" de Calidad Turística, es antes de nada sinónimo de garantía para los clientes. A partir ahí, desde el Palacio de Congressos de Valencia, observamos ventajas tanto cualitativas como cuantitativas.

Entre las primeras hay que destacar que la "Q" es un elemento diferenciador ante la competencia dentro del sector del turismo congresual y que además contribuye a que el Palacio de Congressos de Valencia sea un edificio de referencia y contar con una mayor profesionalidad del personal.

A nivel cuantitativo, tener con la "Q" supone una garantía más a la hora de que un cliente se decante por una entidad que sí cuenta con ella. Esto supone al final una mayor atracción del turismo de reuniones.

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

Efectivamente, todos aquellos medios utilizados en la importante promoción de la "Q" suponen una ayuda

positiva al conocimiento de la marca y la transmisión de sus valores de garantía y seguridad de los establecimientos e instituciones que cuentan con ella. Las campañas le aportan al usuario una información adicional y de esta forma poder realizar la selección adecuada a la hora de elegir sede.

¿De qué modo perciben los clientes las ventajas de la "Q" teniendo en cuenta las particulares características de los palacios de congresos?

Poseer la marca de calidad "Q" es sinónimo de profesionalidad, prestigio, fiabilidad y diferenciación. Los clientes perciben las ventajas de elegir un centro acreditado, cuando, gracias a unos resultados óptimos y adecuados de sus eventos que han sido adaptados a sus necesidades y expectativas, tienen total confianza en nosotros. La "Q" permite por tanto funcionar como una garantía para el resultado final.

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

El propio sistema de certificación obliga a una revisión periódica para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para aquellas entidades que lo poseen.

La particularidad de ser un sistema dinámico que se adapta a una realidad cambiante del mercado gracias al establecimiento de una revisión periódica establecida por el propio Instituto. Esto implica una mejora continua que debe avalarse para poder seguir contando con la certificación.

Si éste proceso de revisión se realiza de forma constante es cuando realmente estaremos mejorando el propio sistema a de calidad, partiendo, tanto desde las iniciativas del Instituto de Calidad Turística como de las empresas turísticas.

La aplicación desde mediados de 2001 de normas específicas de calidad en los espacios naturales protegidos desemboca en la integración de este subsector en el Sistema de Calidad Turística Española.

Así, a petición de la asociación EUROPARC-España -en la que participan entidades implicadas en la gestión de 700 espacios protegidos de toda España- se aborda la implantación del sistema de calidad en siete espacios acogidos voluntariamente al proyecto. La metodología desarrollada y la labor de asistencia técnica se aprovecha posteriormente para extender el SCTE a otros 19 espacios.

En marzo de 2003 se otorgan las primeras certificaciones de calidad. A día de hoy, mas de una veintena de espacios naturales lucen la 'Q' de Calidad Turística.

Durante el 2007 el objetivo ha sido implementar el SCTE en otros tantos espacios naturales protegidos con el propósito de que obtengan la marca "Q" de calidad turística española lo que se ha traducido en nuevas solicitudes de certificación.

Castilla y León es la Comunidad Autónoma con más parques naturales certificados, ocho.



SISTEMA DE CALIDAD DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS



El Testimonio



Julio Gorra

Parque Natural Sierra de Cebollera

26125 - Villoslada de Cameros - La Rioja

Tel.: 941468216 Fax. 941468224

sierra.cebollera@larioja.org

El Parque Natural Sierra de Cebollera se encuentra al sur de La Rioja, en la comarca de Cameros, a unos 50 kilómetros de Logroño. Está ubicado en la vertiente norte del Sistema Ibérico, entre el puerto de Santa Inés (1.753 m.) y el de Piqueras (1.710 m.). Ocupa una extensión de 23.640 hectáreas, incluida la zona de preparque, y abarca los municipios de Villoslada de Cameros, Lumbreras. Fue declarado espacio protegido el 20 de marzo de 1995, por la Ley 4/95 de Creación del Parque Natural Sierra de Cebollera.

El Parque Natural destaca por su relieve, la presencia de endemismos botánicos, formaciones vegetales y especies animales singulares, así como el buen estado de conservación de sus ecosistemas. Se trata de un territorio de montaña

ubicado en la cabecera del río Iregua, afluente del Ebro. Su altitud varía desde los 1.000 m. de los fondos de valle a los 2.168 m. de la Mesa de Cebollera y presenta algunos de los mejores ejemplos de geomorfología glaciar del Sistema Ibérico.

¿Qué ventajas ha percibido tras haber obtenido la certificación?

Nos ha permitido hacer un diagnóstico preciso de todo lo relacionado con el uso público en el Parque Natural, en cuanto a personal, servicios y gestión de equipamientos, para mejorar la eficacia del funcionamiento interno y al mismo tiempo la atención a los visitantes. En este aspecto ha resultado una gran aportación del sistema de calidad, el establecimiento de sistemas de seguimiento y evaluación. Esto nos ha permitido tener un mejor conocimiento de la demanda de uso público, con el fin de adaptarla a las necesidades de los visitantes.

También ha mejorado la coordinación entre las diferentes personas que intervienen en la gestión del Parque Natural.

¿Qué medidas deberían desarrollar tanto las empresas certificadas como el ICTE y la Secretaría para difundir la Marca "Q" de Calidad Turística?

Desde el Parque Natural se deberá realizar un esfuerzo en la difusión de lo que supone la Marca "Q" de Calidad Turística, fomentando la participación de los visitantes en los sistemas de evaluación y aportación de sugerencias al funcionamiento de servicios y equipamientos, para así tratar de desarrollar un programa de mejora continua. El ICTE y la Secretaría deberán continuar con su labor de fomentar el conocimiento de lo que supone el Sistema de Calidad Turística, con el fin de que los visitantes lo valoren y

se impliquen en los objetivos de sensibilización que pretenden las actividades de uso público de un Espacio natural Protegido.

Debido a las grandes dimensiones de un parque natural y a la complejidad en la gestión, ¿dónde han encontrado más dificultades para implantar la Norma de Espacios Naturales Protegidos?

Las mayores dificultades se han producido al interpretar las normas del sistema y aplicarlas al funcionamiento de las actividades de uso público, tratando de formar y coordinar a los diferentes servicios que intervienen. En muchos casos los procedimientos suponen importantes cambios en el funcionamiento existente, que hay que modificar para hacerlo más sistemático. El esfuerzo de coordinación y formación del personal es lo más complicado.

La Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA) es la entidad que representa a todas las especialidades de transporte de viajeros por carretera en el ICTE. ASINTRA se encarga de informar a sus asociados sobre los procesos voluntarios para obtener la certificación de calidad.

Durante los años 2000 y 2001 el subsector de transporte terrestre turístico de viajeros en su modalidad de autocares inicia su proceso de adhesión al Sistema de Calidad Turística Española.

Para ello lleva a cabo un diagnóstico de la oferta y de la demanda y el diseño de un borrador de Normas de Calidad de Transporte turístico por Carretera, y pone en marcha una fase piloto en Madrid, Valencia y Sevilla.

Las normas planteadas van más allá de la ISO 9000 y tienen un marcado enfoque hacia la calidad que percibe el turista.

Por ello, en dichas normas se tratan detenidamente temas como, por ejemplo, las relaciones de los conductores con los pasajeros y los guías turísticos, la programación de rutas y la asignación de servicios dentro de la planificación general de operaciones.

Otras de las áreas en las que hacen hincapié las normas son los requisitos que han de cumplir la flota de vehículos y el personal, y los niveles de seguridad en las instalaciones y de los vehículos.



SISTEMA DE CALIDAD DE TRANSPORTE TURÍSTICO POR CARRETERA



El Testimonio



Juan José Ríos
Gerente

Autocares Ríos

Ctra. de Madrid, Km 388. 30100 Murcia.

Tel. 968 879750

murcia@autocaresrios.com

C/ Río Turia 18. 03006 Alicante.

Tel. 965 103 115

alicante@autocaresrios.com

www.autocaresrios.com

Autocares Ríos es una empresa de carácter familiar, dedicada al transporte de viajeros por carretera durante 4 generaciones y con 100 años de experiencia. Tiene sede en Murcia desde sus inicios y en Alicante desde el año 1972. Está certificada según la normas ISO9001/2000 y Q de Calidad Turística.

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

Obtener la certificación según la Q de Calidad ha supuesto para nosotros asegurar la trayectoria que desde hace años lleva plasmando la empresa. La

principal ventaja que obtenemos es poder asegurar e informar a nuestros usuarios que el servicio que reciben "es de calidad". Igualmente nos ha permitido mejorar procesos internos para poder cumplir con las exigentes normas de la Q de calidad. Por último, supone para Autocares Ríos una diferenciación importante respecto al resto de empresas transportistas, mas aún cuando por el momento somos los únicos en ser distinguidos con la Q a nivel nacional.

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

Las campañas de concienciación que últimamente se han efectuado a través de diferentes medios han contribuido especialmente a que la difusión y conocimiento del significado de la Q de calidad sea cada día mayor.

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

Autocares Ríos es una compañía comprometida con sus clientes actuales y potenciales, para ello implanta sistemas de gestión de calidad que afectan a todos los ámbitos de la compañía, por lo que la calidad queda representada en todo su conjunto. Si hubiera que resaltar alguna cualidad por encima de otras, sería la gran y variada flota de que disponemos, así como una gran plantilla de profesionales del más alto nivel dispuestos a ofrecer buen servicio y profesionalidad.

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

Creo que el actual sistema de calidad mide de forma objetiva la calidad de los servicios que ofrece una empresa sea del sector que sea. En el caso del sector de transporte pienso que la norma aplicada debe adaptarse aún más a este sector tan cambiante como es el transporte.



En 1997 se inicia el desarrollo del sistema de calidad de este subsector de la mano de la Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña (ATUDEM). Un total de 14 empresas participan en este proyecto.

En la actualidad, una docena de estaciones de esquí disfrutan de la certificación de calidad.

Durante el año 2006 fue creado el CTN 188 Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo en el seno de AENOR y la norma pública fue elevada, en noviembre de ese mismo año, bajo la denominación UNE 188002:2006 Estaciones de Esquí y Montaña.



SISTEMA DE CALIDAD DE ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA

GESTIÓN DE LOS ACCESOS A LA ESTACIÓN

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Gestión de los accesos
- ▶ Gestión del aparcamiento
- ▶ Taquillas
- ▶ Cierre de las instalaciones

SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN PISTAS

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Servicios de restauración en el self-service
- ▶ Servicios de comida rápida
- ▶ Zonas de máquinas expendedoras
- ▶ Restauración tradicional
- ▶ Cocina

EXPLOTACIÓN DE LA ESTACIÓN PISTAS Y REMONTES

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Tratamiento de la nieve
- ▶ Conservación y cuidado de las pistas
- ▶ Funcionamiento y mantenimiento de los remontes

DIRECCIÓN

- ▷ Requisitos generales
- ▷ Responsabilidad de la dirección de la estación
- ▷ Sistema de calidad
- ▷ Gestión de los recursos humanos y materiales
- ▷ Comercialización y reservas
- ▷ Medición y seguimiento de la calidad
- ▷ Gestión de las situaciones adversas a la calidad
- ▷ Mejora continua
- ▷ Seguridad y prevención de riesgos
- ▷ Gestión medioambiental

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA ESTACIÓN

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Información sobre el estado de la estación - parte de nieve
- ▶ Información de carácter fijo o permanente
- ▶ Información variable o puntual
- ▶ Información o comunicación interna

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- ▶ Requisitos generales
- ▶ Alquiler de equipos y materiales
- ▶ Escuela de esquí
- ▶ Guardería o jardín de infancia
- ▶ Centro médico
- ▶ Cuartos de baño
- ▶ Guardaesquíes
- ▶ Transporte interno
- ▶ Actividades Après-ski

El Testimonio



Jordi Cardona Riu
Director de Montaña

Estación de Esquí Baqueira Beret S.A.

Director General: Aureli Bisbe Lluch
Naut Aran - 25598 (Lleida)
Tel. 973 639000
Fax :973 644488
Web :www.baqueira.es
Email :baqueira@baqueira.es

Baqueira Beret es una estación de esquí situada en el corazón de los Pirineos, en la comarca del Valle de Arán, en la provincia de Lleida. Sus cotas van desde los 1.500 hasta los 2.510 metros, en el Cap de Baqueira y está compuesta por tres áreas de características diferentes, Baqueira, Beret y Bonaigua.

Baqueira, la pionera fue inaugurada en 1964, tiene pistas para todos los niveles y es la que alberga la mayor parte de las pistas negras de la estación. Los esquiadores expertos encontrarán allí unas pistas de gran desnivel, en su mayoría en la cara norte lo que garantiza una calidad de nieve excelente. Son famosas Luis Arias, Eth Mur, Tubo Nere y el itinerario Escornacrabes.

Beret es ideal para principiantes y para familias. Se puede llegar al núcleo de servicios (restaurante, cafetería, escuela etc.) a pie, desde el parking.

Sus pistas son muy anchas y en su mayoría con pendientes moderadas. En Beret se encuentra el Stadium permanente que acoge competiciones de alto nivel. Los practicantes de snowboard también tienen un snowpark en esta área de la estación.

Bonaigua es la zona con más palas y dos itinerarios de montaña muy recomendables: Lo Boscàs y Gerber. Su núcleo de servicios también está a pie de carretera.

DATOS TÉCNICOS DE LA ESTACIÓN:

DOMINIO ESQUIABLE

Desnivel: 1.010m (cota inferior 1.500, cota superior 2.510)
Area esquiabile: 1.922 ha.
Pistas balizadas: 108 km.
Pistas de esquí: 69 (6 negras, 25 rojas, 33 azules, 5 verdes)
Itinerarios: 4 (10,2 km.)
Snowpark: 2

Esquí de fondo: 1 circuito de 7 km. (ampliable a 25 km.)
Stadium de Slalom: 1
Cañones de nieve: 549
Area nieve artificial: 119 Ha (39 km.)

EQUIPAMIENTOS

Total Remontes: 33
Telecabina: 1 (1x9 plazas)
Telesillas: 20 (2 x 6 plazas, 6 x 4 plazas, 7 x 3 plazas, 5 x 2 plazas)
Telesquis: 5 (3 x 1 plaza, 1 x 2 plazas y 1 telecorda)
Cintas transportadoras: 7

Capacidad transporte: 56.403 personas/hora
Locales de alquiler y reparación de esquís: 4
Maquinas para preparación pistas: 14

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Total aparcamientos: 4877 coches, 35 autobuses
Cafeterías y restaurantes en pistas: 15
Parques infantiles de nieve: 4
Puntos asistencia médica en pistas: 2
1 Centro Médico privado en Núcleo Baqueira 1.500.
423 profesores de esquí.
Núcleo residencial a pie de pistas con: hoteles, apartamentos, restaurantes, discotecas y centros comerciales.

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

El proceso de certificación ha servido para aproximar y

analizar el funcionamiento de los diferentes departamentos que componen la estación, autoevaluando los procesos operativos hasta entonces empleados, evidenciando la importancia de la interrelación y colaboración interdepartamental, unificando, dentro de la organización, un criterio claro de calidad de servicio hacia nuestros clientes.

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

Definitivamente sí, en los últimos años se advierte la sensación que tiene el cliente frente a la calidad de los diferentes productos y servicios que se ofertan dentro de una estación de esquí, identificando el distintivo "Q" con calidad.

Hemos constatado que nuestros clientes cada vez más, conocen y aprecian los productos de calidad, aportando sugerencias de mejora continua y percibiendo los esfuerzos de la organización por mejorar la calidad de su producto.

¿En que medida perciben los clientes de la estación de Baqueira Beret las ventajas de la "Q" de calidad?

Desde su origen, ya en los años 60, la búsqueda de la calidad ha sido el principio vertebrador del funcionamiento de nuestra estación de esquí, situando a BAQUEIRA BERET en los puestos de liderazgo del sector, esta calidad es valorada por nuestros clientes en su estancia en nuestra estación de esquí fidelizando su elección año tras año. El ICTE mediante la "Q" de calidad certifica y difunde de manera objetiva que BB cumple con los requisitos del sistema de calidad.

Baqueira Beret es, sin lugar a dudas, sinónimo de calidad.

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

La evolución del sistema de calidad ha sido muy positiva, no obstante debemos tener presente que no existe límite en el camino hacia la mejora de la calidad, ya que en sí mismo es un concepto en constante progreso.

La formación continuada de la organización ligada a la aplicación de los avances tecnológicos nos permitirán obtener estándares de calidad cada vez más altos, es por ello que nuestro sistema de calidad esta inmerso en un proceso continuo de evolución hacia la excelencia de la calidad, todo ello con el objetivo máximo de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.