



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
CULTURA E TURISMO
Turismo de Galicia



CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA AGENCIA TURISMO DE GALICIA Y EL INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA PARA EL PROYECTO “GALICIA: APOSTANDO POR LA CALIDAD”.

MEMORIA XUSTIFICATIVA

A xerente de Turismo de Galicia

DECLARA:

Que esta Axencia Turismo de Galicia formalizou coa entidade Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) o instrumento convencional arriba referido por un período de vixencia que abrangue dende a data da súa sinatura ata o 31 de decembro de 2020.

Que o instrumento convencional ten por obxecto o outorgamento dunha subvención directa ao ICTE para o desenvolvemento do proxecto “Galicia: Apostando pola calidade”, que desenvolve actuacións en tres ámbitos:

- Rutas Q
- Calidade Turística en albergues
- Espazos públicos singulares

Dito proxecto articúlase nos seguintes compoñentes:

1. Deseño de estándares e especificacións de calidade para organizacións e xestores turísticos nos Camiños de Santiago e os rutas Vinícolas D.O.
2. Implementación de estándares de calidade en organizacións turísticas na contorna Camiño de Santiago e rutas Vinícolas D.O.
3. Deseño e promoción da campaña Galicia: Apostando pola Calidade



Xacobeo 2021





Que o instrumento convencional que se pretende asinar se **fundamenta** no seguinte:

Primeiro.- A Axencia Turismo de Galicia, en virtude do disposto no artigo 1 dos seus estatutos aprobados polo Decreto 196/2012, do 27 de setembro, polo que se crea a Axencia Turismo de Galicia e apróbanse os seus estatutos, é a entidade pública instrumental da Xunta de Galicia que ten como obxectivos básicos, entre outros, o desenvolvemento do turismo en Galicia de acordo aos principios de calidade, accesibilidade e sustentabilidade, seguindo parámetros de eficiencia e eficacia; así como a potenciación do turismo de Galicia como un factor de crecemento económico, a través da mellora de competitividade das empresas turísticas e a valorización dos recursos turísticos. Igualmente, constitúe un dos seus obxectivos a colaboración entre todos os axentes turísticos tanto no ámbito da Administración pública como no sector privado.

No artigo 9 dos citados estatutos, establécese entre as súas funcións e competencias, o exercicio das competencias en materia de fomento e competitividade do turismo.

Segundo.- O Consello da Xunta, na súa reunión do 23 de marzo de 2017 aprobou o Plan Estratéxico do Turismo de Galicia 2020, no que se recollen unha serie de retos, entre outros, a gobernanza turística do destino, que inclúe como liña estratéxica a formación de calidade e profesionalización.

Do mesmo xeito, o Plan Estratéxico para o Camiño de Santiago 2015-2020, contempla na súa liña estratéxica 7 a especialización e calidade no servizo de atención ao peregrino.

Que a calidade, como factor de diferenciación das empresas turísticas, constitúe unha liña de actuación imprescindible na nova forma de enfocar a estratexia competitiva do sector turístico galego, motivo polo que se impulsa a adopción de criterios de xestión de calidade por parte dos distintos axentes turísticos, promovendo a obtención da marca Q de Calidade Turística que outorga o ICTE e a promoción desta entre os usuarios turísticos.

Terceiro.- o ICTE é unha institución española, privada, independente e sen ánimo de lucro creada polas asociacións empresariais do sector turístico, co fin de promover, estender e





apoiar a difusión de sistemas de calidade específicos no ámbito turístico. Ten como obxecto fundamental o desenvolvemento de sistemas e procesos de calidade e mellora continua para o sector turístico actuando, entre outras funcións, como entidade certificadora recoñecida da marca Q Calidade Turística, cuxa administración e xestión ten encomendada de maneira exclusiva, xestionando o sistema de empresas adheridas ao uso da marca ás que prové de servizos.

O ICTE ten entre os seus obxectivos para este ano 2019 e no marco do Sistema de Calidade Turística Española, estender a cultura da calidade entre os axentes turísticos en colaboración coas distintas administracións públicas, así como o desenvolvemento de actuacións dirixidas a promocionar os valores e garantías que ofrece a marca Q Calidade Turística entre os consumidores de servizos turísticos.

Cuarto.- O proxecto “Galicia: Apostando pola calidade” inclúe actuacións en tres ámbitos:

- Rutas Q
- Calidade Turística en albergues
- Espazos públicos singulares

- Rutas Q: o Camiño de Santiago é a principal ruta de peregrinación europea e unha das máis importantes no mundo. Anualmente, recibe máis de 300.000 peregrinos de todas as nacionalidades ao longo dos seus diferentes rutas ou camiños.

Do mesmo xeito, os rutas Vinícolas D.O., como a Ruta do Viño Rías Baixas ou a Ruta do Viño Ribeira Sacra, están a converterse en puntos de referencia dentro do turismo da rexión.

O Camiño e as rutas Vinícolas D.O. son destinos en si mesmos e numerosos negocios de pequeno e mediano tamaño artículanse ao redor deles para prover ao camiñante e turista de todo tipo de servizos (aloxamento, restauración, servizos de información turística, etc.)

Polo impacto que o Camiño de Santiago e as rutas Vinícolas D.O. teñen a nivel rexional, nacional e en visitantes de todo o mundo, é fundamental seguir traballando na mellora da calidade dos diferentes servizos ofrecidos, concretamente, na implantación de requisitos Q





Calidade Turística, no que Galicia é líder. Do mesmo xeito, é agora máis que nunca relevante promocionar, promover, discriminar positivamente a aqueles establecementos que ofrecen aos seus visitantes a mellora da calidade, e que contribúen por tanto ao posicionamento de Galicia como destino de Calidade Turística.

O proxecto contempla dous aspectos:

- a) A implementación de requisitos de calidade en distintos sectores turísticos (restauración, servizos de información turística, praias, aloxamentos nas distintas modalidades, incluídos albergues, así como espazos públicos singulares) ao longo das etapas dos Camiños Portugués e do Mar de Arousa e Río Ulla.
- b) A implementación de requisitos de calidade en distintos sectores turísticos (restauración, adegas, servizos de información turística, praias, aloxamentos nas distintas modalidades, incluídos albergues, así como espazos singulares) ao longo dos enclaves das rutas de Rías Baixas e Ribiera Sacra.

- Albergues: Galicia recibiu en 2018 máis de 300.000 peregrinos, unha cifra que aumenta ano tras ano. Unha boa parte destes peregrinos pernoita nos albergues situados nas inmediacións do Camiño de Santiago.

A pesar de que Galicia situouse nos últimos anos como destino de calidade e é un exemplo de colaboración público-privada neste ámbito, as ferramentas de calidade (normas e certificacións Q Calidade Turística) non foron implementadas neste tipo de aloxamentos ao non existir ferramentas desenvoltras ad hoc.

Por esta razón faise necesario, dado o gran impacto que xeran este tipo de aloxamentos na experiencia dun bo número de turistas chegados a Galicia, desenvolver ferramentas de calidade que poidan ser implementadas nos mesmos e que contribúan a ofrecer un mellor servizo ao visitante e a mellorar a experiencia do mesmo.

O proxecto contempla a mellora dos servizos prestados nos albergues de Galicia considerando para iso:





- Deseño dun estándar de calidade adecuado ao aloxamento tipo albergue (aloxamento en dormitorios compartidos).

Todo iso, incluíndo:

- Requisitos de xestión da calidade
 - Requisitos de servizo
 - Requisitos de infraestruturas e equipamentos
- Plan piloto de implementación nunha mostra de 30 albergues, repartidos pola xeografía galega, con especial incidencia nas zonas dos Camiños de Santiago Portugués e do Mar de Arousa e Río Ulloa.

- Espazos públicos singulares: Galicia é singular. E esa singularidade está presente en cada paso que os seus peregrinos e outros visitantes dan. Sen dúbida, Galicia é coñecida no mundo enteiro polo seu Camiño pero son moitos os servizos e espazos, de titularidade privada ou pública dos que o visitante fai uso durante a súa estancia nestas terras.

Galicia é número 1 en certificacións Q de Calidade Turística, tal e como o testemuña o elevado número de establecementos e entidades públicas que obtiveron e que manteñen o selo de calidade. Por iso, nestes momentos, Galicia está preparada para dar un paso máis no percorrido cara á excelencia do destino, contemplando tamén a calidade turística na xestión do seu espazo público (prazas, xardíns, monumentos de interese ou conmemorativos, bibliotecas, faros, paseos marítimos, etc.) e pechando así o círculo virtuoso da calidade.

Este proxecto contempla, por unha banda, o desenvolvemento dunha especificación técnica de calidade que dea cobertura á adecuada xestión dos espazos públicos, e, por outra, a súa implementación nas entidades públicas responsables da devandita xestión (en 10), así como a súa promoción.

O ámbito xeográfico desta actuación serán en especial as localidades dos Camiños de Santiago Portugués e Mar de Arousa e Río Ulla e as rutas do Viño Rías Baixas e Ribeira Sacra.





XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
CULTURA E TURISMO
Turismo de Galicia



Que a través deste convenio, outórgase ao Instituto para la Calidad Turística Española unha subvención directa en virtude do disposto no artigo 19.4 c) da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia, polas razóns de interese público, social, económico e humanitario expostas nos puntos anteriores e que dificulta a súa convocatoria pública, de conformidade co previsto no artigo 26.2a) da Lei 9/2007 do 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

Que os intereses converxentes das partes asinantes exclúen o ánimo de lucro, e non poden satisfacerse axeitadamente mediante a celebración dun contrato dos contemplados na Lei 9/2017, de 8 de novembro, de Contratos do Sector Público, pola que se transpoñen, ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, de 26 de febreiro de 2004, ou doutro instrumento alleo á natureza estritamente convencional.

En atención ao exposto, e a fin de dar cumprimento ao preceptuado no artigo 15.2. da Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, estímase xustificado o recurso á sinatura do instrumento convencional que se pretende, con exclusión doutras figuras.

E para que conste, asínase esta memoria, en Santiago de Compostela

A xerente de Turismo de Galicia

M^a Elena Barca Ramos



Xacobeo 2021

