

# Noticias con **Q** de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Marzo 2010

## La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria y el ICTE firman un convenio para conseguir una mayor implantación de la 'Q' de Calidad en Cantabria

Las oficinas regionales de turismo, la Sociedad Regional de Turismo y el Club de Calidad Cantabria Infinita servirán de "ejemplo", según el Consejero

El consejero de Cultura, Turismo y Deporte, Francisco Javier López Marcano, y el presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Miguel Mirones, firmaron el pasado 15 de Febrero, un convenio para promover la implantación de la 'Q' de Calidad Turística en las oficinas regionales de turismo y en los establecimientos del Club de Calidad Cantabria Infinita, así como en el departamento de promoción de la Sociedad Regional de Turismo de Cantabria.

El acuerdo de colaboración pretende, según explicó López Marcano, "servir de ejemplo" y fomentar la cultura de la calidad entre los establecimientos y servicios turísticos de la región.

"Somos una comunidad demasiado pequeña para permitirnos la irresponsabilidad de no ser exigentes con la calidad", subrayó el consejero al explicar que la firma de este conve-

nio responde a la "autoexigencia" que se marca la Consejería en este ámbito porque "queremos mejorar los datos de 2009 y situarnos en una posición de privilegio".

De esta forma, además de en las oficinas de información turística que gestiona la Consejería en diferentes puntos de la región y en el departamento de promoción de la Sociedad Regional de Turismo, el convenio persigue que los 98 establecimientos que forman parte del Club de Calidad Cantabria Infinita también cuenten con la 'Q' que otorga el ICTE.

Si bien, alguno de ellos ya cuenta con la 'Q', se pretende que la mayor parte de los mismos puedan compaginar sendos distintivos. "Ambas marcas que representan la calidad son complementarias y aportan prestigio", insistió López Marcano.

De la misma opinión se mostró el presidente del ICTE.

Mirones destacó la importancia de aumentar el número de establecimientos que puedan tener la 'Q' de calidad.

"La 'Q' añade valor a los establecimientos y a la imagen turística de la región", señaló Mirones, al tiempo que aseguró que este distintivo permite "una rentabilidad importante" para los establecimientos si se tiene en cuenta el "prestigio" que otorga a los mismos y "las campañas de promoción que se realizan".

De hecho, continuó, en 2009 creció un 4,7% el número de establecimientos adheridos a la 'Q' en toda España, lo que representa 450 nuevos con respecto a 2008.

### 58 establecimientos e instalaciones con 'Q'

De las 2.600 instalaciones que ostenta la 'Q' de Calidad Turística en toda España, Cantabria cuenta (sigue en pág. 17)



El consejero de Cultura, Turismo y Deporte, Francisco Javier López Marcano, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones, en la firma del Convenio.

## La Junta Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española ha otorgado la I "Q" de Calidad de Oro a S.M. El Rey

La Junta Directiva del ICTE acordó en su última reunión conceder la I "Q" de Calidad de Oro a S.M. El Rey por su reconocimiento, apuesta y trabajo por el sector turístico. La propuesta, que fue aprobada por unanimidad por los miembros de la junta, es la primera de estas características otorgada por el ICTE.

Próximamente la Junta Directiva del ICTE será recibida por S.M. para hacerle entrega de esta I "Q" de Calidad de Oro.

El instituto agradece de este modo a S.M. el permanente apoyo al sector turístico español, por su participación activa en cuanto a las actividades de promoción turística de España se han requerido, así como sus permanentes referencias a la calidad como elemento diferenciador del turismo español.

S.M. ha agradecido sinceramente la concesión de dicho galardón trasladando su renovado apoyo al sector turístico español, como uno de los elementos de referencia internacional en nuestra economía.

El instituto, órgano gestor y certificador de la Marca "Q" de Calidad Turística, marca que representa la calidad del turismo español, cumple 10 años en abril de 2010. Durante este tiempo ha desarrollado una actividad intensa en la elaboración de 20 normas de calidad para el sector turístico español, además de estar participando a nivel internacional en siete grupos de trabajo en el seno de ISO con el fin de aportar la experiencia española en materia de normalización turística.

Nuestro país cuenta en la actualidad con 2.600 establecimientos certificados con la Marca "Q" de Calidad Turística de distintos sectores turísticos que han apostado por la calidad como valor diferencial en sus empresas.

El Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE, está formado por los máximos representantes empresariales del sector turístico español, la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.



Miembros de la Junta Directiva del ICTE.

(viene de pág. 16)

en la actualidad con 58 entidades certificadas con este distintivo, siendo éstos 20 Agencias de Viaje, 13 Alojamientos Rurales, 12 Hoteles, 6 Restaurantes, 2 Balnearios, 2 Playas (Laredo y San Vicente de la Barquera), 1 Camping, el Palacio de Congresos de Santander y la Estación de esquí de Alto Campoo.

Para aumentar el número, la Consejería y el ICTE impulsarán, a través de este convenio, la puesta en marcha de acciones orientadas a la mejora y difusión de la calidad

Para ello, el ICTE se compromete a ofrecer asistencia formativa mediante la utilización de herramientas on-line. Esta formación on-line se complementará con tutorías presenciales, cuya forma y número será determinada por el Instituto en función de los establecimientos y sus necesidades formativas.

## La normalización voluntaria del sector turístico español, consolidada con casi una veintena de normas UNE

Con esta conversión a normas UNE, el proceso de auditoría, a su vez, se agiliza de manera sustancial, facilitando así, la labor de los auditores españoles. Igualmente esta conversión favorece la comprensión y adaptación para su posterior implantación.

El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 18 normas públicas de rango nacional publicadas hasta el cierre de diciembre de 2009.

Las normas UNE, Una Norma Española, son normas de rango nacional con proyección futura de normas ISO, ya que esa nueva estructura que adoptan las UNE es similar a las de las normas internacionales. Por ello, desde el ICTE, esta conversión de normas privadas a públicas se sigue

viendo como un primer paso ineludible para poder, en un futuro muy cercano, llevarlas a obtener el rango internacional, al igual que ya está haciendo con otros subsectores. Estas normas nacionales se certifican bajo la Marca "Q" Calidad Turística.

El ICTE ejerce las secretarías de 10 comités técnicos de normalización nacional y cuatro grupos internacionales de trabajo en ISO.

Normas UNE publicadas a lo largo de 2009:

- UNE 187005 Convention Bureau
- UNE 188003 Turismo Activo
- UNE 188005 Ocio Nocturno
- UNE 185001 Tiempo Compartido
- UNE 188004 Instalaciones Náutico-Deportivas

### Nuevos sectores

En la actualidad se está traba-

jando en la normalización de sectores que fueron demandados y aprobados, tanto por Junta Directiva del ICTE como por cada uno de sus comités plenarios. Entre las actividades solicitadas, se están elaborando durante este año 2010 los siguientes proyectos:

—PNE 1890002 Servicios de Azafatas y Personal de Acogida y Apoyo a la Organización

—PNE 302001 Turismo Industrial

—PNE 16700x Sistema APPCC

—PNE 187007 Patronatos de Turismo

En el actual panorama internacional se sigue trabajando en la redacción de las futuras normas ISO para Balnearios, Campos de golf, Espacios Naturales Protegidos y Playas. Este año se somete también a votación



las propuestas de Turismo Industrial, Estaciones Náutico-Deportivas y posiblemente dos sectores más para añadir a esos futuros 8 grandes grupos de trabajo internacionales, intentando igualar en número a los comités nacionales existentes.

## La Junta de Extremadura destina cerca de 800.000 euros en ayudas al sector turístico

La finalidad de las mismas pretende mejorar la calidad, accesibilidad y sostenibilidad de los servicios turísticos extremeños.

La "Q" supone una garantía en calidad del servicio que presta, tanto para el empresario como para el usuario.

El Diario Oficial de Extremadura publicó el 1 de febrero, la Orden por la que se convocan ayudas al sector turístico por importe de 778.066 euros para mejorar la calidad, accesibilidad y sostenibilidad, así como los servicios de las empresas ya existentes, además de apoyar la creación de empresas de actividades complementarias.

Dentro de las ayudas, merecen especial atención las que se prestarán para el mantenimiento, renovación y uso de la marca "Q" de Calidad Turística Española". La "Q" supone una garantía en calidad del servicio que presta, tanto para el empresario como para el usuario.

La cuantía de la subvención no podrá exceder del 30% del



Empresarios extremeños recogiendo el certificado "Q", junto a la Directora General de Turismo de Extremadura, el Secretario de Estado de Turismo y el Presidente del ICTE, en la 6ª Edición de la Noche Q.

presupuesto de la inversión aprobada, con un límite máximo de 100.000 euros, excepto en inversiones para el seguimiento y/o renovación de marcas de calidad, que podrá alcanzar hasta el 50% del presupuesto de la inversión.

Con el objetivo de facilitar al empresario el acceso a las ayudas, se han realizado modificaciones que apuntan a facilitar los trámites de las solicitudes, simplificando el

procedimiento y el tiempo de espera para la concesión de las mismas. Por otra parte, se ha eliminado el requisito de inversión mínima que se venía exigiendo, con lo que pretende fomentar la iniciativa empresarial, la puesta en marcha de actividades turísticas y la correlativa modernización del sector en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El plazo para la presentación de solicitudes finaliza el 2 de marzo.

## La Xunta promueve la implantación de la "Q" de Calidad Turística en las Agencias de Viajes Gallegas

Turgalicia prestará apoyo económico y asesoramiento técnico para que este colectivo entre en el sistema de Calidad Turística Española.

Es la primera vez que se realiza un apoyo de este tipo a Agencias de Viajes para la implantación de la Calidad en Galicia.

El acuerdo contará con una financiación de 60.000 euros, de los que 42.000 euros serán aportados por Turgalicia.

La Consellería de Cultura y Turismo, a través de la Sociedad de Imagen y Promoción Turística de Galicia, Turgalicia, y la Secretaría General de Turismo de la Xunta de Galicia, firmaron el 4 de Febrero, un acuerdo de colaboración con la Asociación Galega de Axencias de Vixes (AGAVI) y la Asociación Provincial de Axencias de Viaxes de Pontevedra (AVIPO), con objeto de la implantación de Calidad Turística, por medio de la certificación de la Marca "Q".

El acuerdo contará con una financiación de 60.000 euros, de los que 42.000 euros serán aportados por Turgalicia.

De este modo, Turgalicia, apoyará a aquellas agencias de viaje con sede social en Galicia, que decidan implantar de forma voluntaria, las normas de calidad desarrolladas por el Sistema de Calidad Turístico Español. A través de este acuerdo, se ofrecerá un servicio de consultoría a nivel colectivo para la implantación de la "Q" de Calidad Turística, así como apoyo económico en los costes de auditoría.

Por su parte Turgalicia, proporcionará apoyo técnico y profesional en los protocolos de trabajo que diseñen las asociaciones para implantar el Sistema de Calidad en las agencias de la comunidad.

Así mismo, organizará y ejecutará un acto de entrega de certificaciones "Q" a lo largo del periodo de vigencia de este acuerdo, además, incorporará en sus documentos de promoción el distintivo "Q" a las agencias que alcancen la certificación, e incluirá espacios para esta en guías, folletos y en su página web.

### BREVES:

#### - Jornadas Formativas impartidas por el ICTE a distintas administraciones

El Instituto para la Calidad Turística Española, en su labor de trasladar la importancia de la calidad en los servicios turísticos, viene desarrollando una serie de jornadas formativas en centros de gestión turística de distintas administraciones, con el fin de formar a los responsables directos en la gestión de la calidad, así como del cumplimiento de los requisitos de las normas UNE, con la finalidad de que conozcan en detalle el contenido de las mismas y entiendan el modo de aplicación dentro de su particular estructura.

El Patronato de Turismo de Madrid ha sido uno de los últimos receptores de esta formación, fruto del convenio que estableció en su día el ICTE con el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el mes de febrero, la Directora de Formación del ICTE impartió a los responsables de los diferentes departamentos del Servicio de Atención y Acogida del Turista, así como a los responsables de calidad de la OIT de Madrid, formación sobre la norma UNE 187003 de Oficinas de Información Turística.

La jornada, que tuvo lugar en la sede del Patronato de Turismo de Madrid, sirvió para despejar muchas dudas acerca de la puesta en práctica de la norma con los servicios particulares de estas oficinas y el modo de recogida de registros, indicadores y elaboración de documentos.

Estas actuaciones se suman a la nueva línea de actividades que se vienen desarrollando en el departamento de formación del ICTE desde hace un año como parte de las acciones que venían demandándose.

#### - El Turismo Industrial, un paso más cerca de la Q de Calidad Turística

Reunión del CTN 302 GT1 Turismo Industrial en Sevilla. El grupo de trabajo correspondiente a Turismo Industrial, se reunió en Sevilla los pasados 10 y 11 de Febrero para continuar desarrollando la normalización voluntaria de su sector.

Este comité, cuya secretaría ostenta el Instituto para la Calidad Turística Española, representa uno de los cuatro nuevos sectores en los que se está trabajando durante este 2010.

#### - El ICTE mantiene las tarifas de uso de marca

La Junta Directiva del ICTE aprobó en su última reunión para este año 2010 el mantenimiento de tarifas con el mismo importe que 2009.

Este acuerdo alcanza a los costes por el Uso de Marca de la "Q" de Calidad Turística; a la adhesión y venta de documentación, como son las normas y autoevaluaciones; al material promocional: Placas, banderas, artículos de merchandising y duplicados de certificados y subcertificados.

Por otro lado se han establecido las tarifas de los nuevos sectores a certificar, tras la publicación de las nuevas Normas UNE para los sectores de Instalaciones Náutico-Deportivas, Ocio Nocturno, Tiempo Compartido, Turismo Activo.

#### - El ICTE participó en la 6ª edición de la TCV

Del 26 al 28 de Febrero de 2010 se celebró en Valencia, la sexta edición de TCV, Feria Internacional Turismo Comunidad Valenciana.

El Instituto, con la colaboración de TCV, estuvo presente durante los días de la feria informando a profesionales y público general sobre el Sistema de Calidad Turística Española y la Marca "Q" de Calidad Turística.

Así mismo, el Director General del ICTE, mantuvo en el stand del Instituto diversas reuniones con representantes y profesionales del sector con el fin de potenciar y difundir las certificaciones en el sector turístico.