

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

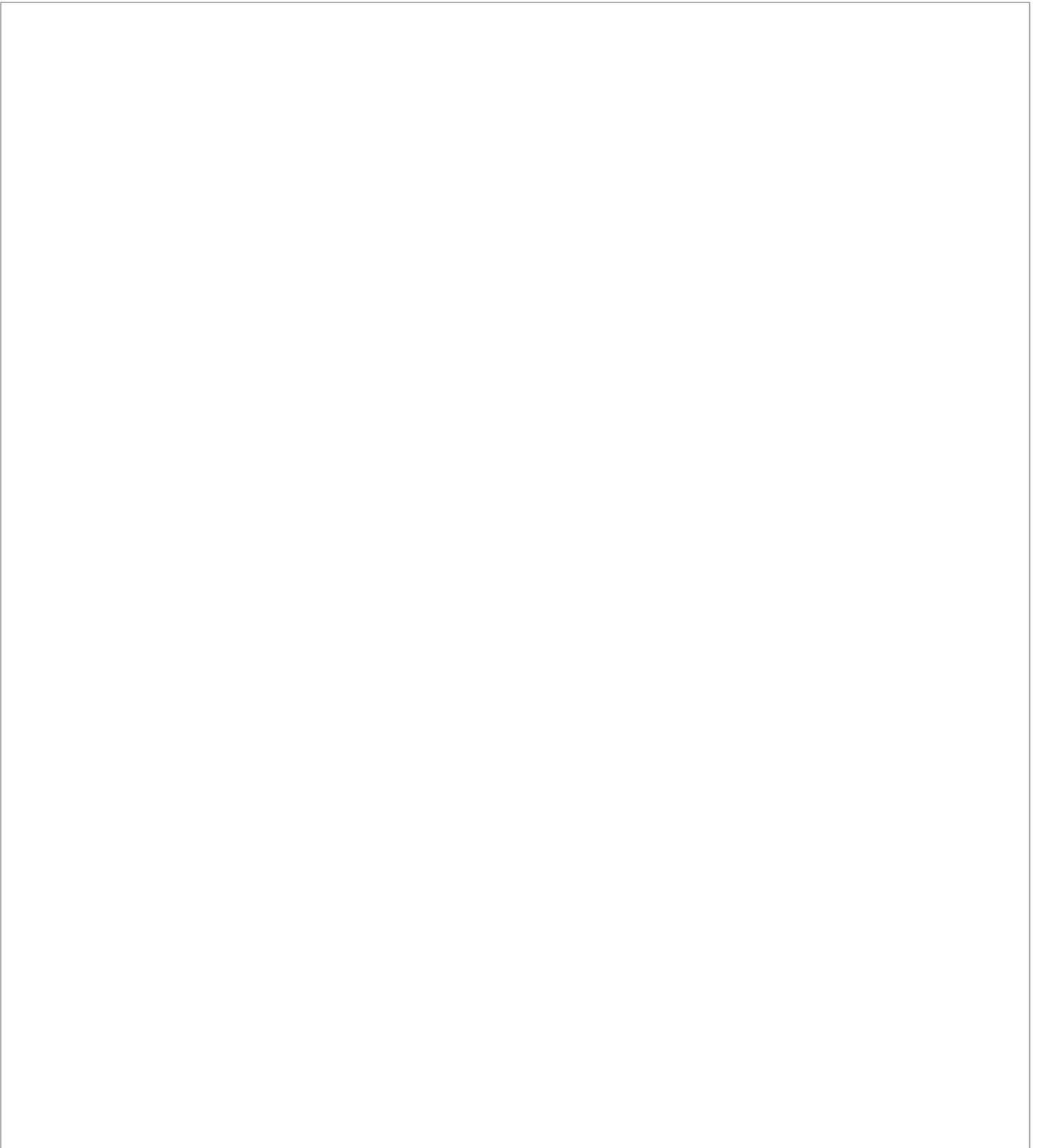
memoria
20
06



CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española





CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Edita Instituto para la Calidad Turística Española

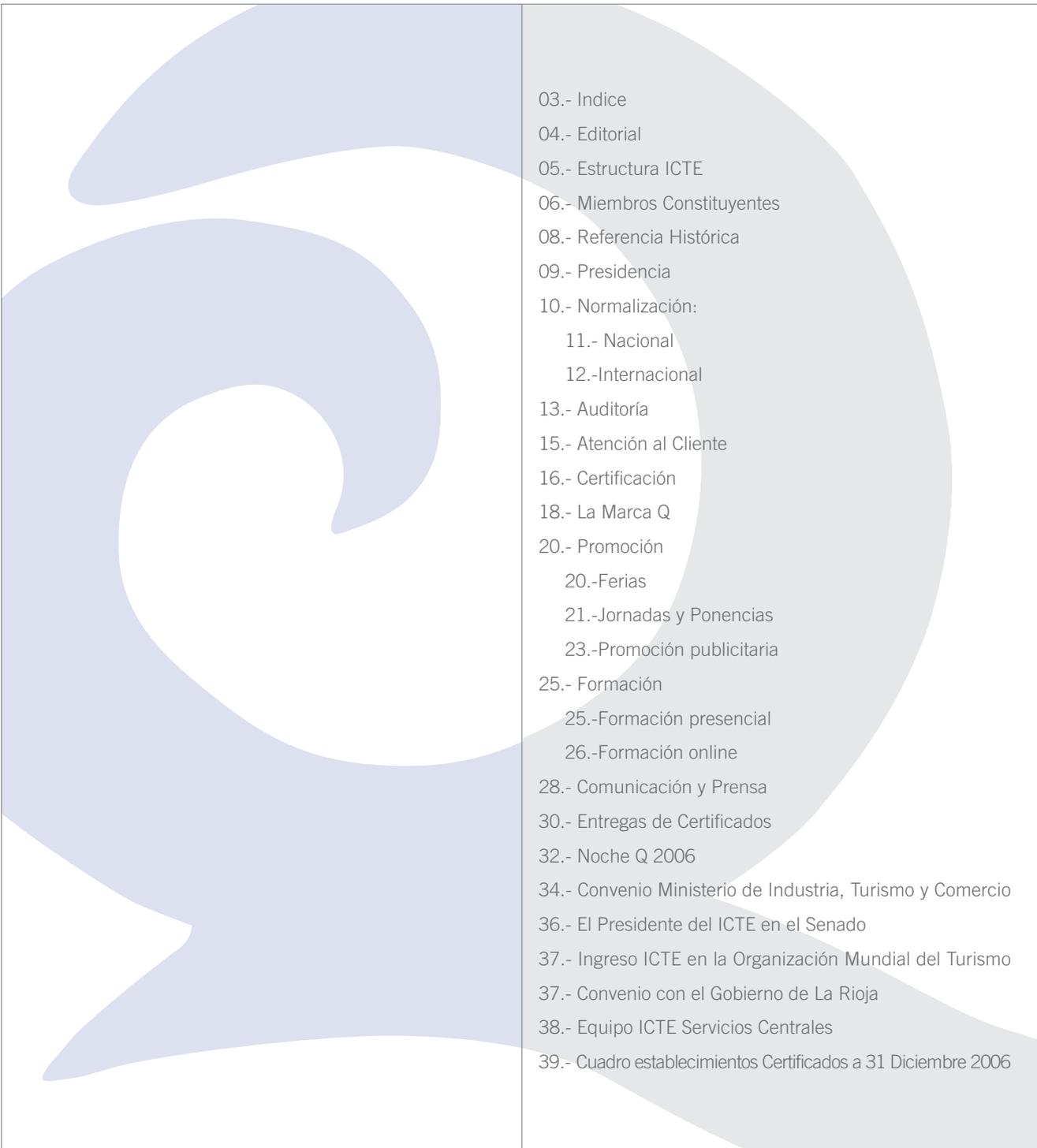
Coordina Departamento de Comunicación de ICTE

Maquetación y diseño nxo

Imprime Gráficas Quinzaños

Depósito legal SA-555-2007

MEMORIA ICTE 2006

- 
- 03.- Índice
 - 04.- Editorial
 - 05.- Estructura ICTE
 - 06.- Miembros Constituyentes
 - 08.- Referencia Histórica
 - 09.- Presidencia
 - 10.- Normalización:
 - 11.- Nacional
 - 12.-Internacional
 - 13.- Auditoría
 - 15.- Atención al Cliente
 - 16.- Certificación
 - 18.- La Marca Q
 - 20.- Promoción
 - 20.-Ferias
 - 21.-Jornadas y Ponencias
 - 23.-Promoción publicitaria
 - 25.- Formación
 - 25.-Formación presencial
 - 26.-Formación online
 - 28.- Comunicación y Prensa
 - 30.- Entregas de Certificados
 - 32.- Noche Q 2006
 - 34.- Convenio Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
 - 36.- El Presidente del ICTE en el Senado
 - 37.- Ingreso ICTE en la Organización Mundial del Turismo
 - 37.- Convenio con el Gobierno de La Rioja
 - 38.- Equipo ICTE Servicios Centrales
 - 39.- Cuadro establecimientos Certificados a 31 Diciembre 2006

PI04

MIGUEL MIRONES DÍEZ

2006 ha sido el año de la consecución de esfuerzos en el Instituto para la Calidad Turística Española. Esfuerzos que ya dieron sus primeros pasos en 2005 con la conversión de Normas ICTE en Normas UNE; Promoción nacional e internacional de la Q; Convenio con las principales firmas auditoras; Constitución de Comités Técnicos Normalizadores en el seno de AENOR; Comités de Certificación Sectoriales; Reestructuración del ICTE. Con este marco adecuado hemos conseguido impulsar la Marca "Q" y posicionarla nacional e internacionalmente. Primero, la constitución de un Comité dentro de ISO, para el Turismo y otros Servicios Relacionados, el TC/228, que está presidido por el anterior Director General del Instituto, Eduardo Moreno, y dentro de este Comité Normalizador se ha creado el Grupo de Trabajo de Balnearios, sobre el que ya se está trabajando, y cuya Secretaría ostenta el Responsable de Normalización del Instituto para la Calidad Turística Española.

Por lo tanto nos encontramos dando los primeros pasos dentro de las Normas ISO para desarrollar la normalización del sector turístico, actuando el ICTE como referente internacional.

Por otro lado está, la importante inversión en promoción, de más de 4 millones de euros en la Marca "Q", por parte de la Secretaría General de Turismo ante el consumidor final, y que por primera vez ha sido publicitada en televisión nacional, en horario prime time. Se ha conseguido superar la cifra de 2.000 establecimientos certificados con la "Q"; se ha firmado un convenio con la SGT, en el que la titularidad de la Marca "Q" pasa a propiedad del Estado, mientras que el uso y gestión de la misma seguirá correspondiendo al Instituto. En resumen, todas estas acciones, y otras desarrolladas, nos permiten darle mayor valor a la Marca, y seguir defendiendo los intereses de las asociaciones y empresarios en la constante colaboración público-privada por el bien de ambos.

Miguel Mirones Díez

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una Asociación sin ánimo de lucro cuyos miembros son las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional representativas de los subsectores turísticos que en el momento actual han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística, adecuados a los siguientes sectores:

- Agencias de viaje
- Alojamientos Turísticos de pequeñas dimensiones
 - Balnearios
 - Camping
 - Campos de Golf
 - Casas Rurales
- Convention Bureaux
- Estaciones de esquí
- Espacios Naturales Protegidos
- Empresas de Tiempo Compartido
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Oficinas de Información Turística de ámbito municipal
- Oficinas de Información Turística de ámbito supra municipal
 - Palacios de Congresos
 - Playas
 - Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera

El ICTE tiene su sede central en Madrid y está estructurado en diferentes áreas funcionales:

- Dirección General
- Normalización
 - Auditoría
 - Certificación
- Comunicación y Prensa
 - Formación
 - Promoción

El ICTE cuenta, además, con una red de Delegaciones Territoriales de ámbito provincial o regional, cuyo objetivo básico es la prestación de servicios técnicos a las empresas en el proceso de implantación del Sistema de Calidad. Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

PI06

Los miembros constituyentes del ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

1. Sector Hoteles:

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

2. Sector Agencias de Viaje:

AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)

AMAVE (Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas)

FEAAV (Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viaje Españolas)

3. Sector Restauración:

FEHR (Federación Española de Hostelería)

4. Sector Camping:

FEECYV (Federación Española de Empresarios de Camping y Ciudades de Vacaciones)

5. Sector Turismo Rural:

ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

6. Sector Estaciones de Esquí y Montaña:

ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

7. Sector Empresas de Tiempo Compartido

OTE (Organización de Tiempo Compartido Europea)

8. Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

9. Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

10. Sectores de Gestión Pública (Oficinas de Información Turística, Oficinas de ámbito supra Municipal, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

11. Sector de Estaciones Termales

ANET (Asociación Nacional de Estaciones Termales)

12. Sector de Campos de Golf

RFEG (Real Federación Española de Golf)

13. Sector Ocio Nocturno

ECO (Asociación Nacional de Empresarios
por la Calidad del Ocio)

14. SECRETARIA GENERAL DE TURISMO (SGT)

15. FEDERACION ESPAÑOLA DE

MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)

16. COMUNIDADES AUTONOMAS (CCAA)

De izquierda a derecha:

Fernando Fraile González, CEHAT

Valentín Ugalde, CEHAT

Emilio Gallego, FEHR

Elena García Cartagena, Región de Murcia

Fernando Fraile García, Dtor. Gral. ICTE

Miguel Mirones, Presidente ICTE

Jesús Blanco, ACTR

Pedro Fernández, AEDAVE

M^a Teresa Grande, ANBAL

Paloma García Pachá, ATUDEM

Alfredo García Quintana, Vicepresidente ICTE



PI08

A petición de distintas Asociaciones y Federaciones empresariales del sector turístico español, la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, a través de las actuaciones del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), prestó la asistencia técnica necesaria para desarrollar Sistemas de Calidad en los diversos subsectores turísticos.

Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio Sistema de Calidad y en todos existía un órgano gestor del Sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del Sistema, impulsando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española. Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.



MIGUEL MIRONES, PRESIDENTE DEL ICTE

Miguel Mirones, preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde 2003, entre sus funciones destacan las acciones de Promoción Empresarial, con sesiones de sensibilización de empresarios, participación en foros y congresos, aportando en sus intervenciones su experiencia en materia de calidad turística.

Como Presidente del ICTE desarrolla acuerdos institucionales, tales como firmas de convenios con administraciones nacionales y autonómicas. Además de la representación institucional del Instituto en todos los congresos, foros, ponencias que se desarrollan en el campo turístico.

Miguel Mirones, además preside la CEOE-CEPYME Cantabria, la Asociación Nacional de Balnearios y la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria, es Tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), miembro de la Junta Directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de la Calidad Turística Española, y como consecuencia de su actividad profesional participa en el Consejo Español de Turismo; en el Comité Internacional ISO para el Turismo, y forma parte de distintos foros y organizaciones sobre materia turística.



PI10

NORMALIZACIÓN NACIONAL

España como país líder en turismo internacional es un claro ejemplo de normalización nacional, en estos momentos con normas reconocidas por el único ente normalizador en nuestro país y liderando la normalización internacional en el seno de ISO.

Las normas de prestación de servicio creadas en su día por los diferentes institutos que a principios de 2000 se fusionan en lo que hoy en día es el Instituto para la Calidad Turística Española, garantizan a los clientes que vienen a España y los propios turistas nacionales una serie de estándares de prestación de servicio y atención al cliente.

El año 2006 ha sido un año crucial para la normalización y creación de diferentes subcomités dentro de cada comité técnico de normalización, que garantizan que las normas sean actualizadas, modernizadas y modificadas atendiendo a las nuevas tendencias y necesidades de un cliente cada vez más exigente.

Las diferentes organizaciones que participan en los nueve comités tienen el claro objetivo de garantizar la prestación del servicio de manera adecuada, apostando por requisitos, cada vez más exigentes, velando por el interés de la misma.

La gran ventaja para los establecimientos certificados con normas UNE es la distribución y promoción de éstos.

Los comités creados han dado durante este año normas rigurosas, capaces de poder competir con cualquier norma turística internacional que pudiera existir.

UNE 183001 Alojamientos Rurales, UNE 188002 Estaciones de Esquí y Montaña, UNE 189001 Servicios Turísticos de Intermediación, son normas publicadas durante 2006 y la primera hornada de normas conjuntamente con la serie 167000 de Restauración, y la norma de Hoteles y Apartamentos Turísticos UNE182001.

El año 2006 será recordado como el inicio y punto de salida de todas las normas turísticas en España, referente para otros sectores emergentes y abiertos a solicitudes de otros subsectores nacionales como el caso de servicios ferroviarios, que actualmente se encuentra en fase de preparación para el próximo año 2007.



NORMALIZACIÓN NACIONAL



Guillermo Anivarro Segura
Responsable de Normalización ICTE



Alguno de los componentes del CTN de
Servicios Turísticos de Intermediación

Detalle de algunas de las
Normas UNE publicadas





CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Normalización

PI12

NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL

COMITÉ ISO TC/228 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS.

El respaldo mundial que han obtenido las propuestas españolas dentro del Comité ISO TC/228 tiene especial relevancia para el sector turístico, y permite a España poder aportar como documentos de trabajo las 17 normas sectoriales certificadas por el Instituto para la Calidad Turística Española, a fin de que sean tenidas en cuenta para los trabajos de elaboración de la futura norma internacional; tanto el texto del cuerpo normativo, como la experiencia en la certificación de los 17 subsectores turísticos.

Los objetivos de este Comité ISO TC/228, presidido por España, son la normalización de los Servicios Turísticos a nivel internacional. En este sentido es bueno destacar que más de 2.000 empresas españolas, de 17 subsectores turísticos, cuentan con la experiencia de implantar y

obtener su certificación de calidad. Esta circunstancia es sin duda un elemento diferenciador y competitivo en relación a las empresas turísticas de otros países.

Dentro de este Comité ISO se aprobó la creación del Grupo de Trabajo para la normalización de los servicios de Balnearios, siendo el líder del proyecto un español. La Secretaría del grupo corre a cargo del ICTE.

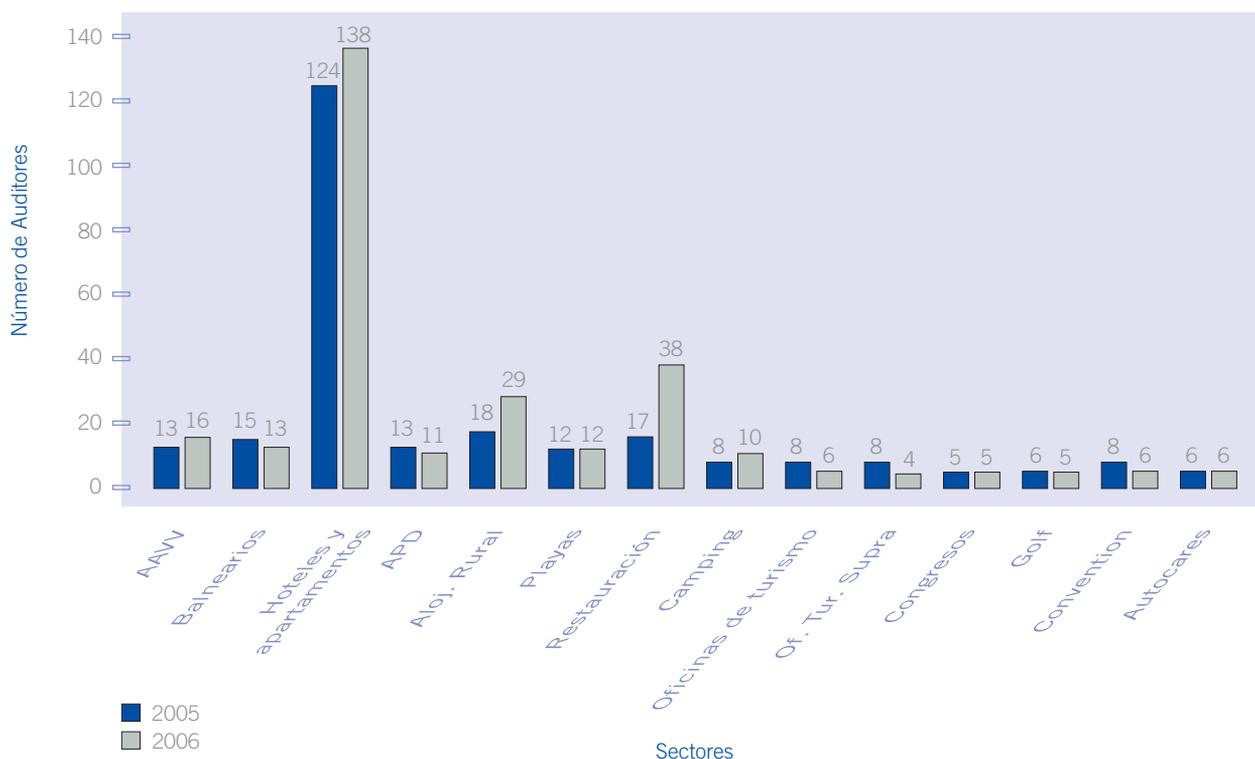
Miembros del Comité
ISO TC/228 en Bangkok





Loli Ponce Rubio
Responsable Área Auditoría ICTE

El año 2006 ha sido un año de cambio, en el que, el Instituto para la Calidad Turística Española ha conseguido que cuatro de sus normas “Q” pasen a ser normas UNE, estas son, la norma UNE 189001 de Servicios Turísticos de Intermediación, UNE 167000 de servicios de Restauración, UNE 183001 de Alojamiento Rural y UNE 188002 de Estaciones de esquí y montaña, añadiéndose la UNE 182001 en el año 2005. Con lo que a finales de 2006 el ICTE cuenta con 5 normas UNE. Con el nuevo marco UNE los planes de auditoría se aprueban por el ICTE antes de adjudicar a un auditor el establecimiento en cuestión que desee certificarse con la Marca “Q”. También, el departamento de auditoría del ICTE es el encargado de comprobar la acreditación de los auditores que trabajan con nosotros haciendo un control exhaustivo de los mismos.



PI14

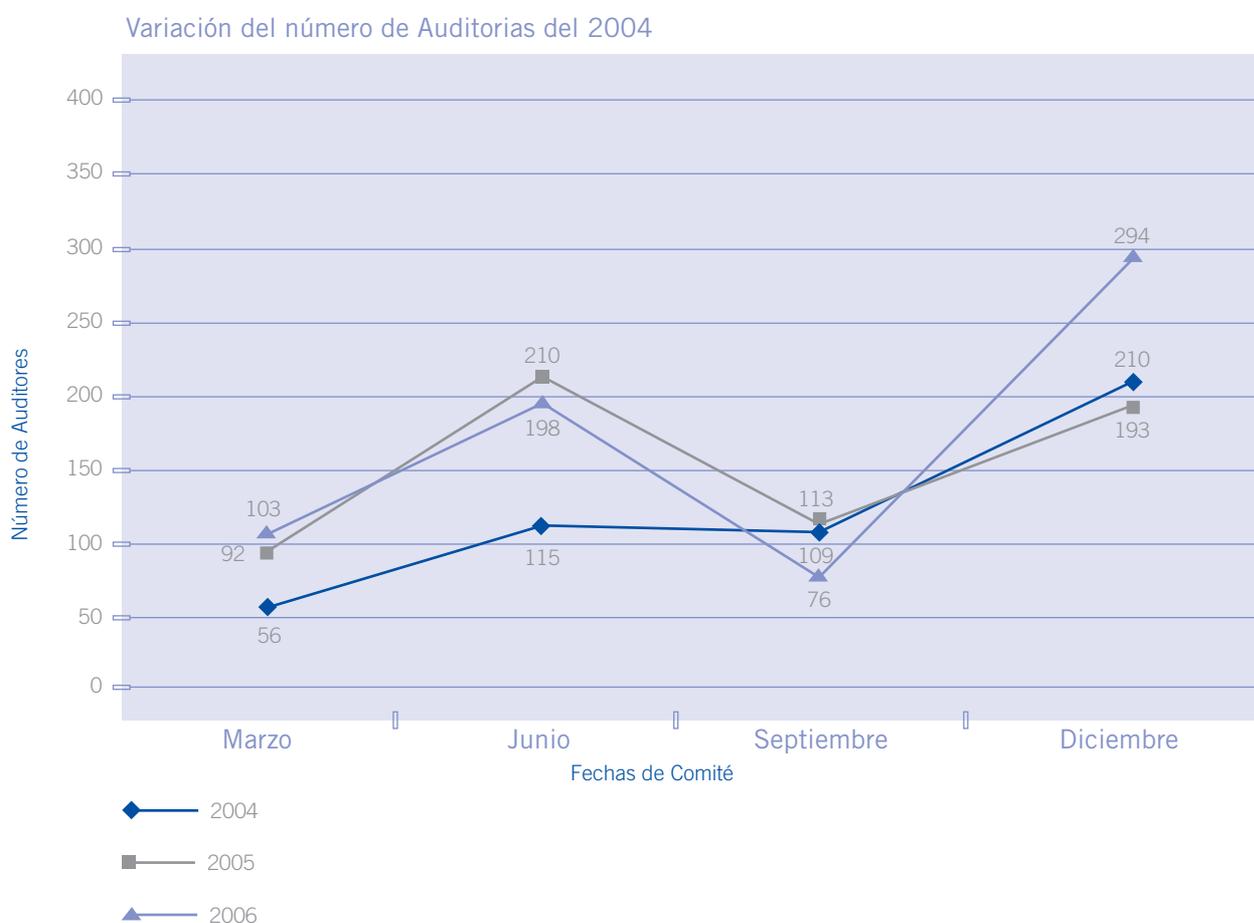
NÚMERO DE AUDITORÍAS

Además, se han acreditados nuevos Auditores este año tanto para auditar establecimientos bajo la norma UNE como para auditar empresas turísticas con su norma del ICTE correspondiente.

En términos generales existe un incremento de Auditores de casi el 17% con respecto al año anterior, el estudio realizado nos indica que los sectores en los que ha existido un mayor aumento de Auditores acreditados del año 2005 al 2006 han sido, Hoteles y apartamentos turísticos, con una variación positiva de 14 auditores y Restauración con un incremento de 21 auditores acreditados.

El número de auditorías ha experimentado un aumento gradual del 27% desde el año 2004 hasta el 2006, lo que supone un incremento de 180 auditorías realizadas.

Si hacemos una comparativa de los comités de marzo, junio, septiembre y diciembre de los años 2004 al 2006 evidenciamos que se ha duplicado el número de auditorías en tan sólo 3 años.





Berta de la Mata
Atención al Cliente

El Área de Atención al Cliente del ICTE está creada con la finalidad de ofrecer un servicio de información y orientación sobre el Sistema de Calidad Turística Española. El objetivo es satisfacer a nuestros clientes y usuarios en el menor tiempo posible resolviendo sus consultas y sugerencias recibidas. Nuestros esfuerzos en este sentido se traducen en el trabajo por la mejora continua.

En nuestra página www.calidadturistica.es, a través de nuestro correo electrónico info@icte.es y telefónicamente se reciben a diario desde toda la geografía las consultas. Fundamentalmente versan sobre la compra de normas y del proceso de certificación (adhesión, formación, implantación, tarifas, subvenciones, auditoría, certificación y normalización).



PI16



Mª Cruz Cádiz Gómez
Responsable Área Certificación ICTE

A finales del 2005 comenzaron a funcionar los Comités de Certificación Sectoriales (CCS), en sustitución al antiguo Comité de Certificación Intersectorial.

Estos nuevos Comités, (10 en total), permiten desde entonces que la resolución de certificación de los expedientes a estudio se lleve a cabo con mayor agilidad y flexibilidad.

La entrada en funcionamiento de estos CCS, en los que participan alrededor de 60 expertos de diferentes ámbitos, ha permitido "digerir" los más de 2000 expedientes que son gestionados al año por el área de certificación, máxime con la puesta en marcha de los llamados "Comités Virtuales", reuniones celebradas a través de la intranet del ICTE y que facilitan a los vocales su trabajo con el uso de las nuevas tecnologías. El pasado año se celebraron un total de 21 reuniones, presenciales y virtuales.

Al cierre del ejercicio de 2006, el ICTE había conseguido registrar un crecimiento del 33% en establecimientos certificados, respecto al año pasado, superando ya la barrera de los 2000, objetivo fijado para ese año por el Instituto: Durante el año 2006 Viajes Eroski obtuvo el sello

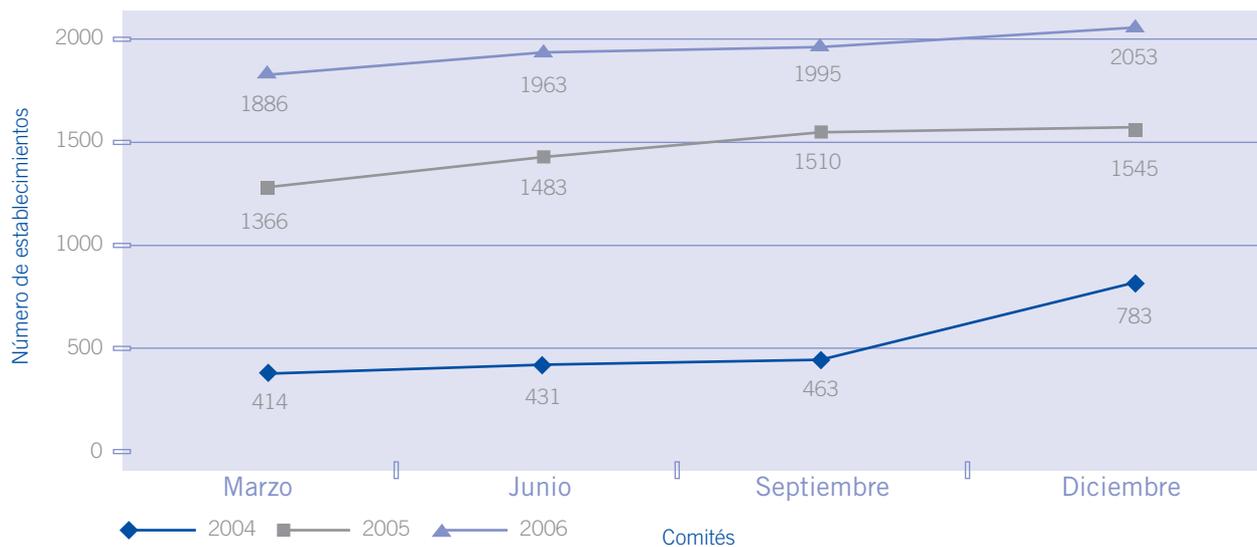
de calidad para sus 249 oficinas en toda España, llegaron las dos primeras empresas de autocares turísticos y se consolidó la certificación de las playas en todo el litoral español, dentro del espectacular crecimiento de la Marca en el sector público (se ha registrado un crecimiento de cerca del 120% en "Q" en este sector).

En cuanto al crecimiento por Comunidades Autónomas, Castilla La Mancha es una de las Comunidades que ha experimentado un mayor crecimiento, un 152%.

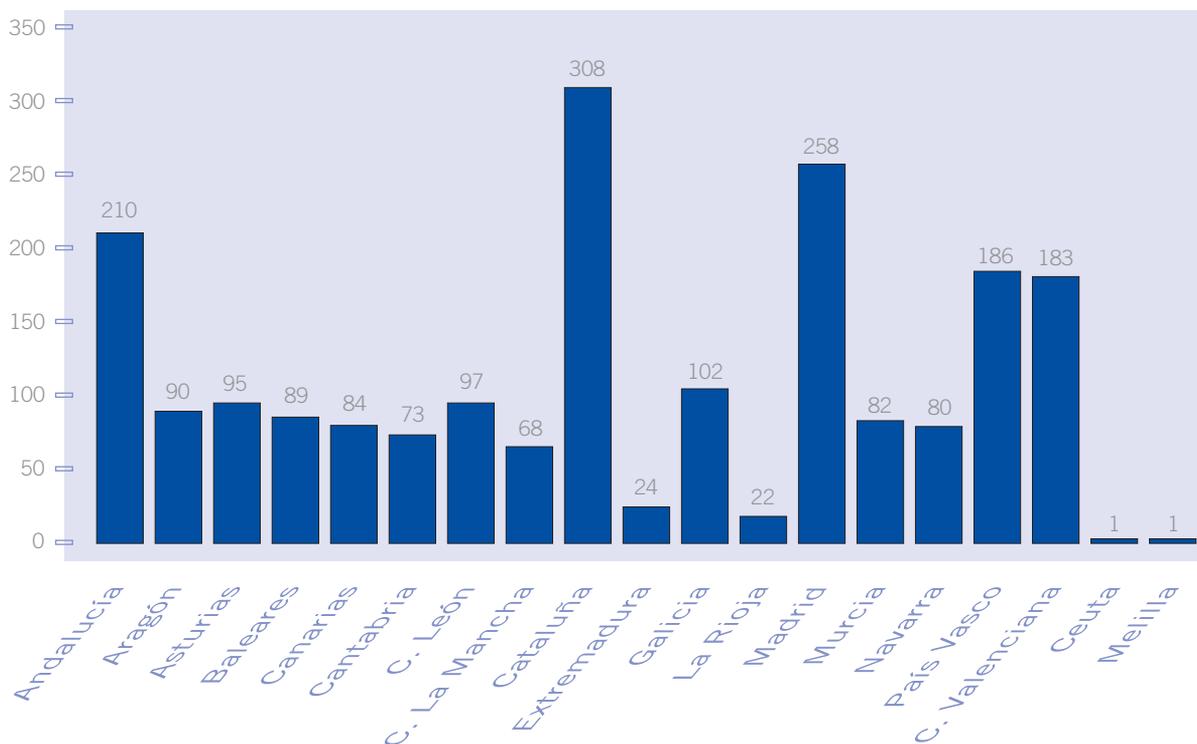
Comités de Certificación Sectoriales

- CCS para Hoteles y Apartamentos Turísticos
- CCS para Alojamientos Rurales y Alojamientos de Pequeñas Dimensiones
- CCS para Servicios de Restauración
- CCS para Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo (Esquí y Golf)
- CCS para Campings y Ciudades Vacacionales
- CCS para Espacios Naturales Protegidos
- CCS para Balnearios
- CCS para Servicios Turísticos Municipales (Convention Bureaux, Palacios de Congresos, Playas y Oficinas de Información Turística)
- CCS para Servicios Turísticos de Intermediación (Agencias de Viaje)
- CCS para Empresas de Autocares Turísticos

Evolución Establecimientos Certificados 2004 a 2006



Establecimientos Certificados por CC.AA. 2006



PI18

Desde el año 1998 el Instituto para la Calidad Turística Española trabaja en colaboración con la Agencia Oficial de la Propiedad Industrial Dk Dissen Mark, que se encarga de salvaguardar la propiedad intelectual e industrial de la Marca “Q”, evitando la utilización del diseño o signo distintivo propiedad del ICTE.

Desde el Instituto se garantiza el control y la gestión de nuevas licencias, logos y nombres que incurran en plagio, tomando para ello las acciones legales correspondientes. El departamento de atención al cliente es el encargado de controlar junto a la asesora legal Dk Dissen Mark el seguimiento de las oposiciones de solicitudes de licencia de marca.

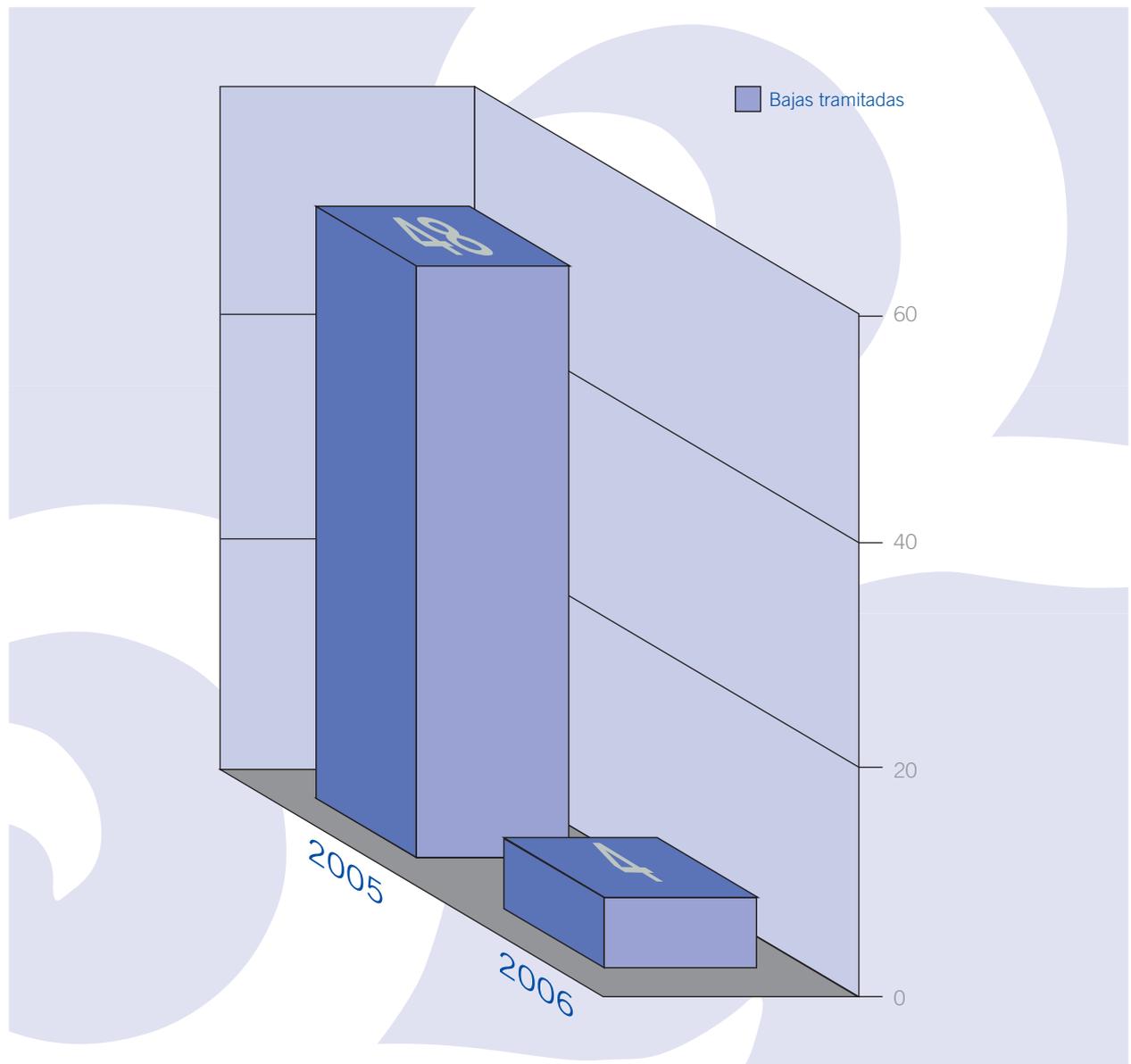
El incremento de certificaciones y, a la vez, las retiradas de Marca que efectúa el Instituto, han llevado a hacer necesario el refortalecimiento de las acciones destinadas a verificar, por una parte, el correcto uso de la Marca que hacen los establecimientos certificados y, por otra, la eliminación del sello “Q” en aquellos que ya no disponen de la prestigiosa insignia.

Desde el pasado año y tal y como fue aprobado en la Junta Directiva del ICTE, las empresas dadas de baja se publican en la página Web del Instituto, de esta manera si algún usuario duda de la certificación de alguna empresa pueda consultar su estado en nuestra base de datos e informarnos en caso de infracción. La labor desempeñada por el departamento de certificación es clave para poder garantizar el prestigio de la marca.

El número de establecimientos turísticos dados de baja en el 2006 ha disminuido en un 39% con respecto al año anterior, pasando de 48 bajas tramitadas en 2005 a 39 el pasado año. Al mismo tiempo, el número de detecciones de uso fraudulento ha aumentado en un 69%, pasando de 4 casos en el año 2005 a 13 en 2006, resultado del aumento de la popularidad de la Marca y del incremento de recursos destinados a esta labor de control.



Bajas tramitadas del 2005



PI20

FERIAS



Fernando Fraile García
Director General del ICTE



El Instituto para la Calidad Turística Española ha estado presente en las ferias más importantes del sector turístico a nivel nacional e internacional con el fin de dar a conocer la labor que desempeña el Instituto tanto a usuarios, empresas, asociaciones e instituciones.

A principios de año acudió a la vigésimo séptima edición de FITUR, la feria de turismo más importante de España. Además, el ICTE participó con stand propio en la Feria Internacional de Turismo más importante del mundo, la ITB de Berlín. Esta presencia está enmarcada dentro de la promoción internacional del Instituto, que se completa con la asistencia a la WTM de Londres en el mes de Noviembre y a numerosas muestras de turismo celebradas a lo largo del año en la península.

Fernando Fraile, Director General del ICTE, "considera imprescindible la presencia del instituto en las ferias, ya que permite un contacto directo con las empresas certificadas y una plataforma promocional para que los numerosos visitantes que acuden a la feria se familiaricen con la Marca Q".



JORNADAS Y PONENCIAS

Durante 2006 el Instituto participó en numerosas jornadas de sensibilización a empresarios, estudiantes, auditores, técnicos de calidad..

Sobre el sistema de Calidad Turístico Español.

El incremento de las jornadas respecto al año anterior es de un 81%.

El ICTE muestra una implicación cada vez mayor en todos los escenarios sobre calidad en el turismo.

Algunos de los foros donde el ICTE a participado:

- Santiago. Congreso Gallego de la Calidad
- Toledo. Calidad en el Turismo. Organizado por Centro Europeo del Consumidor.
- Rianxo. Organizado por el Concello de Rianxo.
- Pamplona. Organizado por Dirección General de Turismo del Gobierno de Navarra.
- Málaga. Organizado por Ayuntamiento de Málaga
- Antequera. Organizado por la Junta de Andalucía y Ayto. Antequera
- Ronda. Organizado por CIT de Ronda, UTEDLT Serranía de Ronda y Ayto. Ronda.
- Sta. Cruz de Tenerife Foro de Calidad en el sector Turístico y el pequeño comercio Asociación Canaria para la Calidad Empresarios de la zona
- Las Palmas de Gran. Foro de Calidad en el sector Turístico y el pequeño comercio Asociación Canaria para la Calidad Empresarios de la zona.
- Seminario sobre creación y fortalecimiento de sistemas competitivos basados en la Calidad para el Turismo. Organización Mundial del Turismo. OMT Ministerio de Turismo Argelino
- San Rafael. Segovia Normas de Calidad aplicadas al turismo Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León Técnicos Comunidad Castilla León, destinado a Empresarios y a la Administración
- Murcia Ciclo de Conferencias Universidad de Murcia Alumnos Universidad de Murcia
- Estella. Navarra Jornada de Sensibilización y Formación en la "Q" de Calidad para PYMES turísticas Asociación TEDER
- La Axarquía. Málaga Jornadas de Calidad Centro de Turismo Interior de Andalucía
- Estoril. Portugal. Jornadas de Calidad y Certificación en Turismo Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Estoril.
- Úbeda. Jaén. Jornada de Sensibilización y Formación en la "Q" de

Calidad. Centro de Turismo Interior de Andalucía.

- Madrid Jornadas Hostelería Comunidad Autónoma de Madrid y Asimag
- Zaragoza Jornadas de Calidad SILKEN Directores Hoteles Silken
- Zaragoza Reto en Innovación y Desarrollo del Sector Turístico y de ocio en Aragón Foro INDECO
- Logroño. Presentación Cursos Online Gobierno de La Rioja
- Cáceres. Jornada de Calidad Universidad de Cáceres Alumnos Universidad
- Madrid. Entrega "Q" a Paradores
- La Rioja Cursos On Line Gobierno de La Rioja - ICTE Empresarios de la zona
- Talavera de la Reina. Entrega Diploma Oficina de Turismo Ayuntamiento de Talavera de la Reina
- Caracas. Congreso Internacional de Calidad Turística Gobierno de Venezuela
- Málaga. Jornada Calidad en Restauración Junta Andalucía-ICTE-FEHR
- Granada. Jornada Calidad en Restauración Junta Andalucía-ICTE-FEHR
- Málaga. Jornada Turismo Junta de Andalucía
- Córdoba. Jornada Calidad en Restauración Junta Andalucía-ICTE-FEHR
- Marbella Jornada Calidad en Restauración Junta Andalucía-ICTE-FEHR
- Santiago de Compostela Presentación cursos online Dirección Xral Turismo-ICTE
- Cazorla Jornada Empresarios Turismo Rural Junta de Andalucía
- Londres WTM Londres Feria Internacional WTM
- Zaragoza. Presentación cursos online Gobierno Aragón-ICTE
- Madrid Jornadas AENOR sobre Normalización AENOR-ICTE
- Sevilla Conferencia CEA sobre SCTE CEA
- Santiago de Compostela Profesionales Oficinas de Turismo Universidad de Santiago.
- Barcelona IV Forum Internacional de Ecoturismo. Las Marcas de Calidad en Espacios Naturales. Diputación de Barcelona.
- Palma de Mallorca Optimización de la Gestión en el sector Hotelero Foro INDECO
- Madrid Revenue Management. Congreso CEHAT

PI22



PROMOCIÓN PUBLICITARIA

Campaña Radio y TV nacional

La Secretaría General de Turismo invirtió durante 2006 más de 4 millones de euros en promoción de la "Q" de Calidad Turística. La campaña nacional e internacional de la Marca "Q", está dirigida al público final, con anuncios en televisión, radio, prensa escrita, catálogos de touroperadores, vallas publicitarias, aeropuertos y centros emisores de viajeros.

Por primera vez en la historia de la "Q", la Marca ha sido emitida en TV nacional, en horario prime time, durante los mundiales de Fútbol y Baloncesto en las cadenas de televisión CUATRO y la SEXTA. Además durante las navidades se emitió en todas las TV nacionales, TVE, A3, Tele5... Llegando con esta iniciativa a todos los públicos. El spot, de 30" de duración hace un repaso por los principales sectores turísticos normalizados.

Respecto a la promoción en radio, la Cadena SER y ONDA CERO fueron las emisoras que difundieron la Marca "Q", con una inversión de más de 155.000 euros.



La emisión se inició a mediados de octubre, finalizando el 6 de noviembre, con excelentes resultados. Las cuñas radiofónicas, con una duración de 20", emitidas en horario de máxima audiencia, invitaban a los oyentes a visitar establecimientos avalados con la "Q" de Calidad Turística. La promoción internacional estuvo dirigida a los touroperadores europeos, de Alemania, Francia y Reino Unido, para la inserción de la "Q" en sus catálogos de invierno de 2006 y verano de 2007. La inversión de 900.000 euros, se estableció en base a los acuerdos firmados con Tui, Neckerman, Mundicolor, Fnac y Fist Choice, entre otros. Al mismo tiempo que se invirtieron 800.000 euros en anuncios en la prensa europea dirigidos al consumidor final.

Desde el Instituto se valora muy positivamente las acciones que por parte de la Secretaría General de Turismo se hacen a favor de la Marca "Q", ya que representan un gran empuje en la promoción, y su reconocimiento por parte de los consumidores finales y agentes operadores.





CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Promoción

PI24

AQUÍ TIENES LA CONTRASEÑA
QUE TE ABRE LOS MEJORES
ESTABLECIMIENTOS.



Esto es lo que te gusta, lo que necesitas, lo que buscas. Esto es calidad, garantía, satisfacción. Busca la "Q". Un símbolo que certifica una vocación de mejora

constante. Cuando veas la "Q" en un establecimiento turístico, sabrás que todo ha sido cuidado y preparado para que lo encuentres a tu gusto. Perfecto.



CALIDAD TURÍSTICA

AQUÍ ME QUEDO

www.calidadturistica.es

FORMACIÓN PRESENCIAL

El Instituto para la Calidad Turística Española desde su departamento de formación ha incrementado el número de cursos normativos en un 160% con respecto al año 2005.

Los cursos de las Normas ICTE y UNE destinados a Auditores, Delegados ICTE y Técnicos de CCAA entre otros, han generado un gran interés en el sector.

Enero-Mayo

- 3 de febrero. Curso Norma de Estaciones Termales Auditores AENOR.
- 8 y 9 de marzo Curso Norma de Estaciones de esquí y montaña.
- 20 y 21 de abril se impartió el curso de Playas para Auditores de AENOR.
- Del 22 al 24 en Sevilla, Curso de la Norma UNE 167000 ICTE destinado a Auditores, Delegados ICTE y Técnicos de CCAA.
- Del 29-30 mayo Guadix. Granada Curso Norma UNE 167000 ICTE Asociación Promoción Turística de Zonas de Montaña de Andalucía.

Junio

- 5 y 6 Bilbao Curso Norma Turismo Rural y APD ICTE Auditores IAC.
- 12 y 13 Madrid Curso Agencias de Viaje ICTE Auditores Tüv Rheinland.
- 15 y 16 Guadix. Granada Curso Norma Turismo Rural y APD ICTE

Asociación Promoción Turística de Zonas de Montaña de Andalucía

- 19 y 20 Madrid Curso Norma UNE 182001 ICTE Auditores Bureau Veritas.
- 21 y 22 Madrid Curso Norma Estaciones Termales ICTE Auditores Bureau Veritas.

Julio, Agosto y Septiembre

- Madrid Curso Norma UNE 167000 ICTE Auditores Bureau Veritas.
- Barcelona Curso Norma UNE 167000 ICTE Auditores Tüv Rheinland.
- 11 de julio en Madrid Curso Norma UNE 167000 ICTE Auditores SGS.
- 1 y 2 de agosto en Bilbao Curso Norma UNE 167000 ICTE Auditores IAC.
- 11 y 12 en Madrid Curso Norma UNE 167000 ICTE Auditores AENOR.

Octubre y Noviembre

- 3 de noviembre en Madrid Curso APDs y Turismo Rural AENOR-ICTE Auditores AENOR.
- 20 y 21 de noviembre en Barcelona Curso Turismo Rural Tüv-ICTE Auditores TüV.



PI26

FORMACIÓN ON-LINE



Leticia Moreda
Responsable Formación ICTE

El ICTE, en su deseo de desarrollo y evolución, ha elaborado un programa de formación on-line compuesto por cuatro cursos: Sistema de Calidad Turística para Hoteles y Apartamentos Turísticos (UNE 182001), Sistema de Calidad Turística para Alojamientos Rurales (UNE 183001), Sistema de Calidad para Servicios Turísticos de Intermediación (UNE 189001) y Sistema de Calidad Turística para Servicios de Restauración (UNE 167000), teniendo, cada convocatoria, un total de 50 horas a desarrollar en tres meses.

El Instituto ha decidido sacar al mercado estos cursos como herramienta complementaria de ayuda al empresario para la obtención de la Q de Calidad Turística. Esta decisión es fruto de las conclusiones obtenidas en varias campañas de telemarketing, realizadas en los cuatro sectores de referencia, de las que se deducía una clara demanda de una herramienta formativa que permitiera al empresariado adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo de forma ágil, correcta y efectiva la implantación del Sistema de Calidad Turístico Español, convirtiéndose esta necesidad en el objetivo de los cursos on-line.

Como pioneros, La Rioja firmó un convenio con el ICTE por el que el Gobierno de dicha comunidad financiaba treinta cursos on-line a sus empresarios. Proyecto que finalizó con un rotundo éxito y magníficos resultados: el 85% de los establecimientos que participaron están en perfectas condiciones de certificarse, de los cuales, a día de hoy, ya podemos decir que hay 14 que ostentan la placa de metacrilato en su fachada.

Siguiendo los pasos de La Rioja, Castilla y León optó por financiar al 100% los cursos on-line a todos los establecimientos que componen la marca Posadas Reales, teniendo entre éstas una muy buena aceptación.

En vista de los resultados y del interés mostrado por distintos organismos, se prevé de cara a futuro que el resto de Comunidades Autónomas opten por los cursos on-line de Calidad Turística como herramienta a facilitar a sus establecimientos para asegurarse un incremento de la Calidad del sector turístico en su territorio.

Entrega de diplomas de los cursos on-line en La Rioja





TUTOR CON ALUMNOS
CURSO ON-LINE LA RIOJA

UNIDADES DIDÁCTICAS

PI28



Zulema Vigistain Urquijo
Responsable de Comunicación y Prensa

El Departamento de Comunicación y Prensa del ICTE se ocupa de la relación con los medios de comunicación así como de la promoción informativa del Instituto y de las áreas que lo componen.

El Instituto para la Calidad Turística Española, desarrolla una actividad normativa exclusivamente para el sector turístico. Desde el Departamento se intenta dar a conocer la labor que todas las áreas de Instituto desarrollan. Informando tanto en comunicación interna, como externa. Comunicación interna: A todas las empresas certificadas con la Marca "Q", Compañías Auditoras, Delegaciones Territoriales ICTE, Comunidades Autónomas..

Comunicación externa: Informar a los medios de comunicación sobre las novedades del Instituto en: Empresas certificadas, entrega de certificaciones, procesos normativos, cursos, ponencias, y todo lo que tenga interés informativo.

También se encarga de las convocatorias de ruedas de prensa. Además el Departamento atiende y canaliza las distintas solicitudes de los medios de comunicación que demandan información específica de las distintas áreas de funcionamiento del Instituto.

El Área de Comunicación y Prensa también se encarga del seguimiento de todo aquello que los medios publican acerca del ICTE, tanto en prensa escrita como en Internet.

Elaboración y distribución de la memoria anual del ICTE, editándose más de 1000 ejemplares de la misma.

Mensualmente se publica un Boletín de noticias, de 4 páginas, en el que se edita toda la información que genera el ICTE. Está editado por el Grupo Nexo y se distribuye encartado en 50.000 ejemplares mensuales. Cuenta con la colaboración en algunos de sus artículos de expertos en calidad turística, empresas certificadas con la Marca, responsables de distintos departamentos del Instituto, Delegaciones Territoriales.. Actualización de noticias en la página www.ictes.es

La representación en medios de comunicación ha sido muy importante en el último año. En 2004 tuvimos una presencia en medios de 222 artículos publicados, frente a los más de 1.300 recogidos en el periodo de 2006, lo que significa un incremento porcentual del 585%



PI30

Entrega de la “Q” de Calidad a El Transcantábrico

El Tren turístico que recorre el norte de la península, conocido como El Transcantábrico, fue distinguido con la “Q” de Calidad Turística en Marzo, en un acto en el que también fueron galardonadas 14 empresas regionales.

Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, acudió junto a la Consejera de Turismo del Principado, Ana Rosa Migoya, el Delegado del Gobierno en Asturias, Antonio Trevín, la Alcaldesa de Llanes, Dolores Álvarez y el Director del Transcantábrico, Amador Robles, al acto de entrega que tuvo lugar en el municipio asturiano de Llanes, y vino precedido de un viaje en “El Transcantábrico” desde Oviedo hasta la localidad Ilanista.

Entrega de certificados en Galicia

Fernando Fraile, representó al ICTE en el acto de entrega de certificados en la sede de Turgalicia en el mes de marzo. El Consejero de de Innovación e Industria, Fernando Blanco y el Director General de Turismo, Rubén Lois de la Xunta de Galicia participaron como anfitriones de la entrega de la prestigiosa Marca “Q”.

Por su parte, el Consejero mostró su apoyo a la Marca “Q” afirmando que es el sistema de Calidad Turística más reconocido tanto por los usuarios, como por los empresarios, siendo Turgalicia la entidad gestora y colaboradora del ICTE en la Comunidad Autónoma.

Paradores recibe la consolidada Marca “Q”

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, hizo entrega a Antoni Costa, Presidente de Paradores, de la prestigiosa “Q” de Calidad Turística Española, en un acto que tuvo lugar en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio el 11 de Julio, y que fue presidido por el entonces Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile.

Paradores obtuvo la Marca en toda su red, 90 hoteles, en el Comité de Certificación del mes de marzo. De esta forma, Paradores de Turismo se ha convertido en la primera cadena hotelera que ha conseguido certificar todos sus establecimientos.

Entrega de certificados en Aragón

Los Paradores de Alcañiz, Bielsa, Sos del Rey Católico y Teruel; y los Balnearios de Sicilia y Termas Pallarés, recibieron en el mes de junio los certificados de Calidad Turística de la mano del Consejero de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón, Arturo Aliaga López y el actual Director General del ICTE, Fernando Fraile, en un acto que se celebró en la localidad de Jaraba y al que asistieron numerosas personalidades. Para la obtención de la “Q” es necesario superar el proceso de adaptación que exigen las normas del Instituto para la Calidad Turística Española. La Comunidad Autónoma de Aragón cuenta con 90 establecimientos con la Marca, entre ellos 7 estaciones de esquí y la Oficina de Información Turística de Zaragoza.





→ **Entrega Transcantábrico:** El Pte. Del ICTE entregando el diploma acreditativo al Director de la División de operaciones de FEVE, Amador Robles

→ (Página 30) **Turgalicia:** de izquierda a derecha: Rubén Lois, Fernando Blanco y Fernando Fraile en la entrega de certificaciones de Calidad Turística



→ **Balneario Sicilia:** El Consejero y Viceconsejero de Turismo del Gobierno de Aragón con el grupo de galardonados



→ **Acto Paradores:** Miguel Mirones hace entrega a Toni Costa de la placa acreditativa de la Q, en presencia del Secretario General de Turismo



CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

La Noche "Q" 2006

PI32

El ICTE celebra La Noche "Q", una gala en la que se entregaron Los II Premios "Q" de Calidad.

Los galardones fueron entregados por el Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones. El Instituto para la Calidad Turística Española, celebró el 26 de Enero la II Gala de los Premios "Q" de Calidad Turística. Al acto, al que asistieron más de 600 personas, congregó entre otros al Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile, la Alcaldesa de Cádiz, Teófila Martínez; el Alcalde de Ribadesella, José Miranda; el Presidente de Paradores, Toni Costa, así como Consejeros y Directores Generales de Turismo de diferentes Comunidades Autónomas, Alcaldes y Concejales de Turismo de distintos municipios, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones.

En el transcurso de la noche se hizo entrega de los premios anuales "Q" de Calidad Turística. En el apartado institucional, a los Ayuntamientos de Cádiz y Ribadesella por su apuesta por la calidad turística en sus municipios. Y en el ámbito empresarial, a Paradores de España, por la incorporación de la red al sistema de calidad turístico español, así como a Hans Veyrat, por haber sido uno de los principales impulsores en la década de los 90 de la "Q" de Calidad Turística.

Además, se hizo entrega de los certificados de Calidad Turística que acreditan a 179 empresas turísticas.

Asistentes en La Noche Q





Los galardonados, Alcaldesa de Cádiz y Alcalde de Ribadesella



El Secretario General de Turismo, Alcalde de Ribadesella y Presidente del ICTE



Barba, Martínez Fraile, Mirones y Alcaldesa de Cádiz en un momento de su intervención.



Fraile, Costa y Mirones

PI34

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Instituto Para La Calidad Española firman un convenio que impulsará la “Q” de Calidad Turística.

- La titularidad de la Marca “Q” pasará a propiedad del Estado, y el uso, gestión y administración de la misma seguirá correspondiendo al ICTE.
- En el acto de la firma se puso de manifiesto el apoyo unánime del sector empresarial turístico español a la “Q” como única Marca de Calidad Turística, así como el respaldo al ICTE para su gestión

El Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile, y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, firmaron el 3 de Abril un convenio de colaboración, en el que el Instituto cede la titularidad de la Marca “Q” de Calidad Turística a la Secretaría General de Turismo.

En la misma estaban presentes todas las asociaciones empresariales de todos los subsectores turísticos, lo que permitió afirmar al Presidente del ICTE “la unanimidad en el sector empresarial a la hora de apoyar la actividad del Instituto, así como el reconocimiento de la “Q” como una marca de referencia a nivel nacional que cuenta con el respaldo absoluto de todo el sector turístico”.

En el mismo acto de cesión de titularidad de la Marca, la Secretaría General de Turismo ha cedido al Instituto el uso, la gestión y administración

de la misma, de forma tal que será el sector empresarial, a través del ICTE, quien continúe gestionando el Sistema de Calidad Turístico Español.

El objetivo principal del acuerdo es establecer un marco estable y definido entre la SGT y el ICTE, en el que ambas partes actuarán conjuntamente en la difusión, extensión, adecuación y gestión de los sistemas, procedimientos y procesos desarrollados en el ámbito de la calidad del sector turístico.

Sus principales acciones conjuntas serán el apoyo y reforzamiento de la Marca de Calidad Turística de España, el desarrollo de Normas, la adecuación continua del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE), la extensión y difusión del SCTE entre empresas y administraciones turísticas, así como administrar y gestionar los procesos de implantación del Sistema; el apoyo técnico, y la formación entre los profesionales y las empresas. Asimismo tutelarán y difundirán internacionalmente las Normas, procedimientos y marcas distintivas que favorezcan la imagen de calidad y su reconocimiento internacional.

Por su parte, la SGT difundirá y reforzará la Marca “Q” de Calidad Turística promocionándola nacional e internacionalmente a través de TURESPAÑA, y en la que se elaborarán campañas anuales en medios de comunicación nacionales e internacionales, cuyo fin principal será el reconocimiento y notoriedad de la Marca “Q”, y que estarán acordadas y diseñadas por ambas partes.





→ (Página 34) Miguel Mirones, Raimon Martínez Fraile y Gloria Barba en un momento previo a la firma

→ Junta Directiva del ICTE en la firma del convenio

→ Firma del acuerdo entre el Secretario General de Turismo y el Presidente del ICTE



PI36

El Presidente del ICTE comparece ante el Senado para informar sobre la desestacionalización turística.

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, compareció en el mes de Noviembre en la Cámara Alta, a petición de la Comisión de Industria, Turismo y Comercio, para informar sobre la desestacionalización turística.

Mirones basó su exposición en el desarrollo del Sistema de Calidad Turístico Español, así como la evolución de la Marca “Q”, desde sus inicios en la década de los 90, por parte de los hoteleros del Sur de Tenerife, hasta nuestros días.

El Presidente del Instituto destaca que “España es el único país del mundo con sistemas integrados de calidad” señalando además “la importancia de éste dentro del proceso de normalización turística internacional en el seno de ISO”. Y para el que solicitó “apoyo institucional para poder trasladar la posición española de forma internacional” Así mismo, afirma que la “Q” “aporta mucho a la desestacionalización, ya que el origen de la misma así lo demuestra, actuando como elemento diferenciador respecto de otros destinos turísticos mundiales”.

→ Mirones defendió ante la Cámara Alta el desarrollo turístico español, basándose en la importancia del Sistema de Calidad Turístico Español



Ingreso ICTE en la OMT

Convenio Gobierno de La Rioja

Memoria 2006

PI37

El ICTE y el Gobierno de La Rioja firman un convenio para la difusión de la Marca "Q"

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, y la Consejera de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno de la Rioja, Aránzazu Vallejo Fernández, firmaron en el mes de junio un convenio de colaboración en el que ambas instituciones se comprometen en la extensión y difusión de los programas de calidad en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El acuerdo contempla la promoción de las herramientas de formación basadas en nuevas tecnologías, y que han sido desarrolladas por el Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE, y que complementan los programas, ya en marcha, de apoyo establecidos por la Secretaría General de Turismo y el Gobierno de La Rioja.

La formación a través de estas herramientas se dirigirá a las empresas, y sus empleados, que precisen de formación para su incorporación al Sistema de Calidad Turística Española y posterior certificación con la Marca "Q". Dentro del mismo acuerdo, la Consejería establecerá una línea de apoyo económico para las empresas que utilicen de manera efectiva este sistema de calidad, cuyo importe asciende a 28.500 euros de inversión para este año, cubriendo con el mismo la incorporación de 30 nuevas empresas en este proceso de formación y adhesión.

El ICTE forma parte de la Organización Mundial de Turismo

El Instituto para la Calidad Turística Española se integra en la OMT y participará a partir de ahora de todos los derechos y obligaciones que le confiere el estar asociado a la Organización Mundial de Turismo. La sección de los Miembros Afiliados está formada por toda una serie de organizaciones y empresas que tienen actividades directamente relacionadas con los viajes y el turismo o con sectores afines. Entre ellas se cuentan: compañías aéreas y otras empresas de transporte, hoteles y restaurantes, tour operadores y agencias de viajes. Los Miembros Afiliados se agrupan en tres secciones: el Consejo Empresarial de la OMT, el Consejo de Educación de la OMT y el Grupo Especial sobre Gestión de Destinos. Los candidatos necesitan la aprobación del país donde esté situada su sede.

De derecha a izquierda, Miguel Mirones, Aránzazu Vallejo y Mónica Figuerola, en la firma del convenio entre ambas instituciones





CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Equipo ICTE Servicios Centrales

PI38



Fernando Fraile García
Director General del ICTE



Loli Ponce Rubio
Responsable Área Auditoría ICTE



Mª Cruz Cádiz Gómez
Responsable Área Certificación ICTE



Zulema Vigistain Urquijo
Responsable de Comunicación y Prensa



Leticia Moreda
Responsable Formación ICTE



Guillermo Anivarro Segura
Responsable de Normalización ICTE



Berta de la Mata
Atención al Cliente



Arantxa Sánchez
Responsable de Sistemas del ICTE



Marisol González
Administración



Carolina Rodríguez
Administración



Rosario Santos
Disfruta de una beca de la SGT y desarrolla sus funciones dentro de distintos departamentos del ICTE



Betsaida Benitez
Disfruta de una beca de la SGT y desarrolla sus funciones dentro de distintos departamentos del ICTE

Establecimientos Certificados al 31 de diciembre de 2006

LISTADO ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS 31 de Diciembre de 2006

Comunidad Autónoma	Hoteles	Alojamientos Pequeñas Dimensiones	Balnearios	Casas Rurales	Restauración	Campings	Agencias de Viaje	Estaciones Esquí	Parques Naturales	Convention Bureaux	Oficinas Información Turística	Playas	Autocares	Palacios Congresos	Total
Andalucía	54	1	0	9	1	0	122	1	0	1	1	19	0	1	210
Aragón	12	0	2	2	2	0	63	7	0	1	1	0	0	0	90
Asturias	20	13	0	6	19	1	25	0	3	0	5	3	0	0	95
Baleares	70	0	0	3	4	0	10	0	0	0	0	2	0	0	89
Canarias	39	0	0	15	8	0	22	0	0	0	0	0	0	0	84
Cantabria	10	8	2	29	1	1	22	0	0	0	0	0	0	0	73
C. León	23	4	1	4	1	0	59	0	2	1	2	0	0	0	97
C. La Mancha	17	4	3	11	5	0	27	0	0	0	1	0	0	0	68
Cataluña	51	0	0	7	3	7	227	4	3	0	2	4	0	0	308
Extremadura	9	2	0	5	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	24
Galicia	23	1	3	22	0	0	53	0	0	0	0	0	0	0	102
La Rioja	5	0	0	1	2	0	14	0	0	0	0	0	0	0	22
Madrid	9	0	0	0	3	1	244	0	0	0	0	0	0	1	258
Murcia	11	0	1	22	14	1	18	0	2	1	4	6	1	1	82
Navarra	19	0	2	21	4	1	29	0	2	0	2	0	0	0	80
País Vasco	22	1	1	2	20	0	133	0	0	0	6	0	0	1	186
C. Valenciana	48	1	0	14	7	5	88	0	1	0	0	16	2	1	183
Ceuta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Melilla	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	444	35	15	173	94	17	1164	12	13	4	24	50	3	5	2053