

Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Julio 2009

El Presidente del ICTE resalta que la "Q" de Calidad es más rigurosa en la exigencia de sus requisitos que otras marcas de calidad en playas

Esta Norma de calidad está presente en ocho Comunidades Autónomas, y en Melilla.

Miguel Sebastián presidió junto con el Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, la entrega de Banderas "Q" de Calidad Turística, celebrada el 9 de Junio, a los cerca de 70 municipios turísticos que cuentan con la Marca de calidad en 118 playas, correspondientes a las Comunidades Autónomas de Andalucía, Asturias, Cantabria, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Baleares, Murcia y la Ciudad Autónoma de Melilla.

Mirones afirmó que el turismo está inmerso en un cambio de época.

El Presidente del ICTE señaló que estamos ante un "cambio de época", que afecta a todos los sectores económicos y más al sector turístico. Cambios en el transporte, con la aparición de las *low cost*; con la distribución, por la irrupción de Internet, y sobre todo en el hábito de compra de los consumidores, determinado por el "última hora", donde se espera al último momento. Esto supone, continuó Mirones, un cambio profundo tanto en la previsión de contra-

tación de personal, como en las compras y las infraestructuras públicas y privadas.

Ante esta evolución, el sector empresarial, representado por el ICTE, mantiene que la calidad es la mejor respuesta a estos cambios, para ello se celebrará este otoño un Congreso Internacional sobre Calidad Turística. Se realizará además un esfuerzo para adaptarse a esta nueva época que evolucionará desde la "gestión de la calidad" a la gestión de la "calidad percibida" uno de los ejes fundamentales del Plan Turismo 2020.

Mirones subrayó la importancia de apuesta del sector público por la Marca "Q" de Calidad, en la que sirven como ejemplo las 118 playas certificadas. Igualmente destacó la labor de los empresarios españoles en la implantación de normas de calidad como mejor respuesta a la crisis.

Destacó asimismo el valor de la "Q" de Calidad frente a otros reconocimientos, que sólo contemplan los aspectos de las aguas del mar y los arenales.

En definitiva, la "Q" ofrece un sistema de calidad dirigido al disfrute turístico de las playas desde el respeto a los valores medioambientales y la sostenibili-



Autoridades regionales y locales con el ministro, el secretario de Estado y el presidente del ICTE.

lidad de los ecosistemas. **Defendió la continuidad de los chiringuitos de playa por considerar estos parte consustancial de la oferta de sol y playa española.**

En su exposición, el Presidente del ICTE expresó además la importancia del mantenimiento de los "chiringuitos" como parte consustancial de las playas españolas, añadiendo que tendrán que adaptarse, pero nunca desaparecer.

Por último solicitó a la Secretaría de Estado de Turismo el

mantenimiento del apoyo a la "Q" de Calidad, puesto que una marca sólo garantiza su posicionamiento en el mercado con la promoción continuada en el tiempo.

Por su parte, el Ministro señaló que desde que en 2004 comenzaron a certificarse las playas con la "Q" de Calidad Turística, el número de banderas se ha multiplicado por nueve, hasta alcanzar las 118 actuales. Sebastián subrayó la apuesta del Estado por la "Q" de Calidad Turística como elemento diferenciador del turismo español.



Acto de la II Entrega de Banderas 'Q' a las playas españolas.

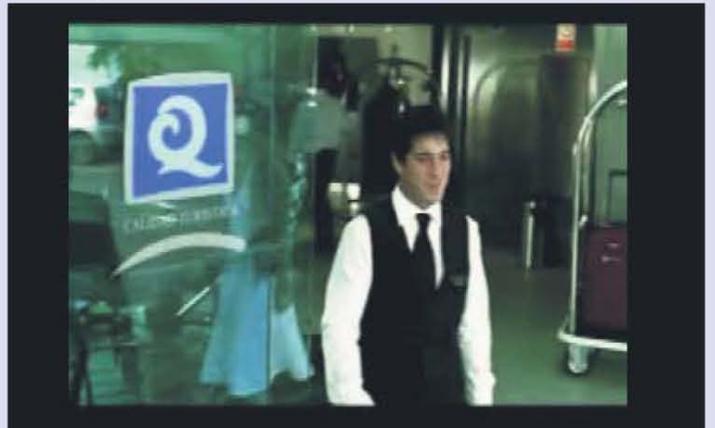
La Marca "Q" se promociona en la Copa Confederaciones de fútbol

Al igual que ocurrió en otras retransmisiones deportivas, la Secretaría de Estado de Turismo está invirtiendo una vez más en la promoción de la Marca "Q" de Calidad Turística en televisión con motivo de la Copa de Confederaciones de Fútbol, aprovechando la destacada audiencia que generan este tipo de eventos deportivos y como forma de promoción de la "Q" ante el público general.

El spot, de 20 segundos de duración, será visto en 24 ocasiones, principalmente en los parti-

dos en los que juegue la selección española, así como en las semifinales y final. La campaña será emitida en horario Prime Time, con un coste de inversión de 250.000 euros y finalizará el 28 de Junio.

La promoción de la Marca "Q" por parte de la Secretaría de Estado de Turismo es muy valorada por los empresarios del Sector, ya que repercute positivamente en el conocimiento y demanda de una Marca que está avalada por una gestión interna enfocada a la prestación de servicio al cliente, entre otros aspectos.



LA ESTACIÓN DE ESQUÍ Y MONTAÑA ALTO CAMPOO YA LUCE LA "Q"

La estación cántabra de Alto Campoo, gestionada por la empresa pública Cantur S.A., ha obtenido recientemente la certificación 'Q' de Calidad Turística que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española, convirtiéndose así en la primera estación de esquí de la Comarca Cantábrica que cuenta con este distintivo.

La Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña, ATUDEM, junto con el ICTE, adoptan el compromiso de implantar la Norma de Calidad para Estaciones de Esquí y Montaña apostando por la profesionalización en la gestión y como garantía de los servicios de calidad a los clientes.

Cerca del 50% de las Estaciones de Esquí asociadas llevan 10 años perteneciendo al Sistema de Calidad Turístico Español, y como consecuencia de esto, acreditadas con la Marca 'Q', como garantía en la prestación



El presidente del ICTE entrega la "Q" de Calidad a Alto Campoo.

de servicios, instalaciones, ocio y respeto al medio ambiente. Con la incorporación de Alto Campoo, ya son 13 las que ostentan el distintivo de calidad de la Marca 'Q', de las que siete están en Aragón, cuatro en Cataluña, y una en Andalucía. El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, entregó la placa acreditativa a la Estación de Esquí en un acto que tuvo lugar el 8 de Junio en Santander.

Turisme reafirma su apuesta por el fomento de la calidad con 239 empresas certificadas con la "Q" del ICTE

La Consellera de Turisme, Angélica Such, ha reiterado "la apuesta firme de Turisme por el fomento de la calidad, que ha permitido convertir a la Comunitat en una de las autonomías líderes por número de certificados "Q" de calidad turística del ICTE".

"Así lo avalan las 239 empresas turísticas certificadas con este distintivo en la Comunitat Valenciana", según ha declarado la Consellera en el acto del pasado 17 de Junio, en el que se hizo entrega de los certificados "Q" de calidad a las 33 empresas y entidades turísticas de Alicante.

Al acto, que tuvo lugar en el CdT de Benidorm el 17 de Junio, asistieron el director general del ICTE, Fernando Fraile y el presidente del ICTE de Alicante, Antonio Mayor. Concretamente, de estas 33 empresas alicantinas galardoadas, 19 son Hoteles y Apartamentos Turísticos, 6 de Servicio de Restauración, 4 de Servicios Turísticos de Intermediación (AAVV), 3 Oficinas de Información Turística y una empresa de Campings y Ciudades de Vacaciones.

Este acto de reconocimiento empresarial se enmarca entre las



El director general del ICTE entrega la "Q" a la consellera de Turisme.

acciones promocionales del Plan de Competitividad empresarial 2009-2011 que desarrolla la Conselleria de Turisme, el cual también contempla diversas actuaciones de apoyo a la calidad, tales como subvenciones a fondo perdido hasta el 75% para la implantación de sistemas de calidad y sistemas de gestión medioambiental, así como formación específica sobre la mejora de la calidad en los servicios, a través de la Red de CdT's.

Con respecto a la posición de liderazgo de la Comunitat en

empresas turísticas que disponen del distintivo "Q" de calidad, cabe señalar que en el ranking nacional, los Campings de la Comunitat con 6 certificados lideran esta clasificación; mientras que los Hoteles y Apartamentos, las Playas y las Oficinas de Información Turística ocupan el segundo lugar, con 54, 33 y 19 certificados respectivamente.

Respecto a restaurantes, la Comunitat Valenciana con 22 distinciones en el sector, es la tercera comunidad autónoma con más certificados "Q" de calidad.

Presencia del ICTE en la Reunión Plenaria 2009 de la Diputación de Barcelona

El ICTE estuvo presente en las jornadas "Turismo industrial cerca de Barcelona", reunión organizada por la Diputación de Barcelona el jueves 11 de junio en las instalaciones de la Escuela de Viticultura de Sant Sadurní d'Anoia en Barcelona. El acto fue inaugurado por Esther Parellada, Regidora de Turisme i Comerç de Sant Sadurní d'Anoia y por Carles Ruiz Novella, diputado de Turismo de la Diputación de Barcelona.

La jornada, organizada por el responsable del programa "Turisme industrial a prop de Barcelona", versó sobre la experiencia de las empresas de turismo industrial en la implantación de sistemas de gestión de calidad, que en primera fase están implantando manuales de buenas prácticas. Guillermo Anivarro, director de normalización del ICTE, en calidad de secretario del CTN 302 Turismo Industrial, expuso los trabajos que se están llevando a cabo dentro del seno del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 302, cuya secretaria gestiona el Instituto para



Charla en Barcelona sobre Turismo Industrial a cargo del director de Normalización del ICTE.

la Calidad Turística Española, donde la Diputación de Barcelona es vocal no tan solo del comité pleno sino que también participa directamente en la redacción de la futura norma UNE para el turismo industrial, que normalizará las visitas guiadas a empresas en activo y aquellas catalogadas como patrimonio industrial.

Las jornadas finalizaron con una visita guiada a las instalaciones de la Bodega Cavas Vilarnau del grupo González Byass.

13 nuevos establecimientos han recibido la "Q" de Calidad Turística en los últimos Comités de Certificación

Los últimos Comités de Certificación Sectoriales, formados por expertos en distintos subsectores turísticos y otros agentes, han aprobado la certificación de 13 nuevos establecimientos, entre los que se encuentran 5 Alojamientos Rurales, 4 Restaurantes, 3 Oficinas de Información Turística y un Campo de Golf.

Los cuatro nuevos restaurantes corresponden al País Vasco, consolidando a esta Comunidad como líder en este tipo de servicios con garantía de

calidad. El campo de Golf Aloha, de Marbella, se sitúa como el tercer Campo de Golf certificado con la "Q" de Calidad, estando todos ellos en Andalucía. El sector rural sigue apostando por la norma de calidad para Alojamientos Rurales, incrementándose en 5 establecimientos. La Comunidad Gallega, continúa líder en certificaciones de calidad turística en este sector representando 1/4 del total nacional.

La apuesta de distintas administraciones autonómicas por la certifi-



cación de sus servicios turísticos se incrementa con tres nuevas Oficinas de Información Turística en Canarias, Murcia y País Vasco.

Ampliación de préstamos del Plan Renove Turismo 2009

Publicado en el BOE el acuerdo del consejo de ministros por el que se modifica la normativa reguladora de los préstamos previstos en el Plan Renove Turismo 2009, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y se amplía su dotación económica. Podrán beneficiarse del mismo, las empresas propietarias o que exploten establecimientos ho-

teleros, apartamentos turísticos, campamentos turísticos, alojamientos rurales; establecimientos de restauración; agencias de viajes o que exploten establecimientos de oferta turística complementaria.

El plazo para solicitar los préstamos comenzará en el momento en el que el ICO declare abierta la línea de financiación en su web (www.ico.es)



y finalizará el 15 de diciembre de 2009, salvo que se agoten con anterioridad a esa fecha los fondos de la línea dotada presupuestariamente para su financiación.

Catálogo de Productos "Q"

El ICTE ha puesto a disposición de todas las empresas certificadas con la "Q" de Calidad Turística, un Catálogo de Productos con la Marca "Q" de Calidad, que está disponible a través de la página web www.calidadturistica.es, pestaña "Guía de Productos Q", así como en el portal www.calidadturistica.hoy.es, pestaña "Multimedia". En este catálogo podrá encontrar desde caramelos hasta bolsas de loneta, pelotas de golf, bolígrafos, etc.

A medida que la demanda de productos publicitarios se incrementa, se irán incorporando nuevos elementos promocionales.

El material que está a su disposición deberá solicitarse a productos@icte.es, donde le informarán sobre el precio, la for-



ma de envío y tiempo de entrega. A través de un breve formulario podrá tramitar todos los productos que desee.

La incorporación de estos productos a su establecimiento incrementará la notoriedad de la marca "Q" en su empresa de forma rápida y sencilla.