

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Enero 2010

## El ICTE reconoció la labor de 152 establecimientos turísticos gallegos

El acto tuvo lugar el pasado 27 de Noviembre en Turexpo, donde se destacó que Galicia es pionera en el campo de la calidad turística con más de 150 establecimientos con la marca Q.

Al acto, organizado por el ICTE y Turgalicia, acudieron el conselleiro de Cultura e Turismo, Roberto Varela, Alfonso Rueda, conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza, la secretaria xeral para o Turismo, Carmen Pardo y el Director General del ICTE, Fernando Fraile.

En este acto recibieron por primera vez su certificación Q

de Calidad Turística, las playas de Area y Covas del Ayuntamiento de Viveiro, Viaxes Valmiñor, Restaurante Los Abetos (Nigrán) y el Hotel Colón Tuy (Tui). Con estas nuevas distinciones, 152 establecimientos gallegos cuentan ya con los certificados Q de Calidad Turística.

A punto de entrar en 2010 y comenzar la celebración del año Xacobeo, el titular de Cultura e Turismo animó al sector hostelero a "seguir haciendo de la calidad la señal de identidad de nuestros productos y servicios turísti-

cos, de nuestros alojamientos y de la atención y el servicio en Galicia".

Galicia se sitúa en la actualidad como una de las comunidades autónomas pioneras en el campo de la calidad turística. En concreto, en lo referido al Turismo Rural y al Turismo Termal, la comunidad gallega figura en los primeros puestos del ranking nacional en Q de Calidad Turística. El 22% de los alojamientos rurales con este distintivo son gallegos, y uno de cada cinco balnearios con Q se encuentra en la Comunidad Gallega.



UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ

## El ICTE compartirá su know how en la 3ª edición del Máster Universitario en Dirección de Empresas de Turismo de la Universidad de Alcalá de Henares

Este Máster, del que en este curso saldrá la tercera promoción, fue pionero en la Universidad de Alcalá y en la Comunidad de Madrid cuando se apostó por una enseñanza de Postgrado Oficial en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, más conocido como Proceso de Bolonia.

Irene Rodríguez Gayo, Directora de Formación del ICTE, participa en el profesorado de este Máster para formar a los futuros profesionales sobre aspectos relativos a la Calidad en el sector turístico y en los diferentes procesos que asume el instituto, como son la normalización, formación, promoción y certificación.

El máster, que fue inaugurado el pasado 11 de noviembre, comenzó con el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, que se encargó de verificar dicho máster.

## El Palacio de La Magdalena acogió el encuentro 'Consolidación e Innovación de los Sistemas de Calidad Turística en los Alojamientos Rurales'

Santander ha sido sede del Encuentro "Consolidación e Innovación de los Sistemas de Calidad Turística en los Alojamientos Rurales," organizado por la Asociación para la Calidad del Turismo Rural (ACTR), donde el ICTE tuvo especial relevancia.

Este punto de encuentro ha tenido como objetivo abordar la gestión y el uso de las marcas de calidad desde la perspectiva de la competitividad e innovación de los sistemas de calidad en los alojamientos rurales.

El presidente de ACTR, Jesús Blanco, señaló la importancia de este encuentro, destacando el valor de la calidad como "una buena herramienta de gestión" y añadió que "hay que trabajar para llegar a ser los mejores del sector, ofreciendo la mejor oferta así como el mejor servicio".

Fernando Fraile, Director General del Instituto para la Calidad Turística Española, señaló lo positivo de debatir iniciativas de este tipo, a lo que ha añadido la premisa de que "la calidad no es un gesto, debe interpretarse como una inversión y como una herramienta de trabajo". Por último, el Director General de Turismo del Gobierno de Cantabria, José Carlos Campos Regalado, concluyó afirmando que las normas de calidad están muy ligadas a la gestión de la empresa, "lo que supone una manera de rentabilizarla".

La segunda jornada se abrió con un debate entre gerentes de los alojamientos rurales, auditores y con-



Clausura de la jornada.

sultores en el que se pusieron de manifiesto las principales inquietudes del sector en torno a la calidad.

Entre los aspectos más importantes expuestos en este primer grupo de discusión, se destacó la valoración del motivo por el cual se acerca el empresario a la "Q" de Calidad, y la necesidad de que el propietario del alojamiento rural sea consciente de lo que quiere lograr con su establecimiento y el compromiso que debe mostrar en torno a la calidad.

El acto de clausura contó con la presencia del Presidente del ICTE, Miguel Mirones; el Presidente de la Asociación para la Calidad del Turismo Rural (ACTR), Jesús Blanco; la concejala de Turismo y Protocolo del Ayuntamiento de Santander y Antonio Sainz-Pardo, director General de la Sociedad Regional de Turismo.

+ de 2.500 visitas mensuales

43.000 páginas visitadas

5.000 usuarios registrados

67 Países la han visitado

www. **Calidad turística** hoy.es

# El ICTE cierra el año con un crecimiento de más del 4% en el número de establecimientos turísticos certificados

2609 establecimientos certificados, frente a los 2502 con los que cerraba el año pasado. Esa es la diferencia que muestra este sostenido pero importante crecimiento dentro de un sector que, al igual que otros, ha sufrido de forma notable la crisis.

Los incrementos más significativos se han dado en los sectores de campos de golf, que tras su primer año de certificación, ha pasado de 2 a 6 campos certificados bajo la norma UNE 188001:2008, suponiendo así un 200% de crecimiento, y Palacios de Congresos, con un crecimiento del 100%, situándose así con 12 Palacios de Congresos certificados.

Los sectores correspondientes a Restaurantes, Playas, OITs y Balnearios, destacan por su continuo crecimiento, un 31,4%, 29,7%, 26,2% y 14% respectivamente frente al año anterior.

La certificación en restauración, sigue estando liderada por el País Vasco, con un total de 281 restaurantes certificados, al igual que Galicia continúa siendo líder en Alojamientos Rurales certificados, con 43 establecimientos certificados.

El Sector Hotelero aumenta también sus cifras, situándose con 522 certificaciones, lo que supone una evolución de un 11,5%. La Comunidad Andaluza es la que predomina en este sector, debido a sus 98 Hoteles certificados.

En relación a las altas y bajas, los 52 Comités de Certificación Sectoriales que se han celebrado en 2009 han concedido la certificación con la Marca "Q" de Calidad Turística Española, a 329 establecimientos turísticos nuevos, y de la misma forma, se le ha retirado la Marca a 223 establecimientos que no cumplían con los requisitos de la certificación.

Recordamos que la Marca "Q" de calidad es renovada anualmente por los Comités de Certificación Sectoriales del ICTE, que actúan en base a los informes de auditoría que presentan las firmas auditoras acreditadas por el instituto sobre los establecimientos.



En estos Comités se dan tanto de alta como de baja los establecimientos que cumplen, o no, con los requisitos que marca la norma de su sector.

## Últimas certificaciones

Los últimos Comités de Certificación Sectoriales, celebrados durante este último mes han concedido la Marca "Q" a 40 establecimientos de los sectores de: Alojamientos Rurales, Balnearios, Campos de Golf, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Oficinas de Información Turística, Playas, Palacios de Congresos y Restaurantes.

Puede informarse de la lista actualizada de establecimientos certificados a través de [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es) y [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es) donde encontrará mayor información sobre cada una de ellas.



Sigue la actualidad del ICTE día a día en:  
[www.CalidadTuristica.hoy.es](http://www.CalidadTuristica.hoy.es)

últimos certificados CALIDAD TURÍSTICA

- ✓ Loma de las Encinas - Andalucía
- ✓ Hotel Balneario El Salugral - Extremadura
- ✓ Club de Golf Alcanada - Baleares
- ✓ Villa Javier - Andalucía
- ✓ Gran Hotel Balneario - Extremadura

[Ver todos los certificados](#)

# Normalizada la actividad del Turismo Activo y el Ocio Nocturno bajo la Marca "Q" de Calidad Turística

El subcomité CTN 188 SC3, presidido por ANETA, y el subcomité CTN 188 SC5 presidido por ECO, gestionada por el ICTE la secretaria de ambos, finaliza su labor de redacción con las publicaciones de las norma de rango nacional UNE 188003 y UNE 188005 respectivamente.

El Instituto para la Calidad Turística Española suma a sus normas turísticas, de las que gestiona la secretaria, las normas de rango nacional que regulan de forma voluntaria la actividad de las empresas de Turismo Activo y Ocio Nocturno.

En estos subcomités desarrollados durante más de año y medio han participado, además de los propios sectores, la Administración Central a través de la Secretaría de Estado y Turismo y varias representaciones de las diferentes CCAA, así como diferentes agentes sociales.

## Turismo Activo

La norma establece los requisitos que deben cumplir las empresas de Turismo Activo en cuanto a la gestión interna y prestación de actividades deportivas o de naturaleza, con fines eminentemente recreativos y no competitivos, ofertados al público en general, quedando excluidas las actividades de buceo recreativo, actividad que queda regulada por otro texto normativo.

La UNE 188003, asociada a la marca "Q" de Calidad que gestiona el ICTE, se aplica al sector turístico profesional que tiene por objeto la realización de actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican, sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en que se desarrollan, sea aéreo, terrestre de superficie, subterráneo o acuático y a las que es inherente el factor riesgo, o cierto grado de destreza para su práctica.

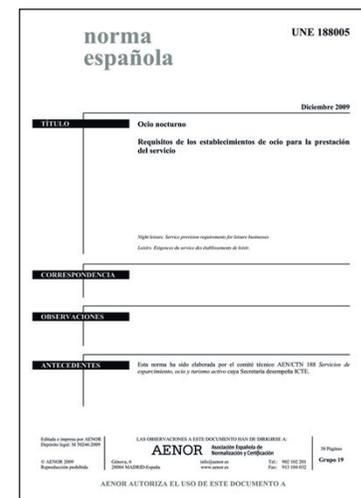
La correcta planificación de los servicios prestados por la empresa, así como la gestión de la prestación del servicio, subcontratación y desarrollo de nuevos servicios ofertados a los clientes son parte de los requisitos que contempla el texto normativo único a nivel nacional.

El subcomité AEN/CTN 188 SC3 Turismo Activo, está presidido por José González en representación de ANETA.

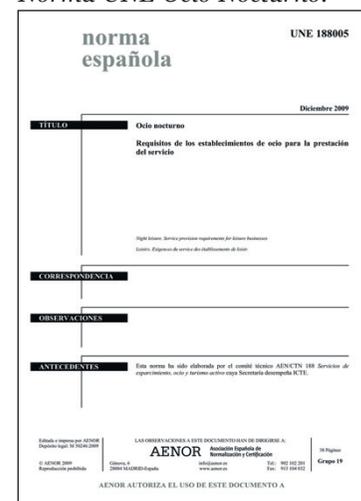
## Ocio Nocturno

Esta norma, asociada a la marca "Q" de Calidad gestionada por el ICTE, se aplica a discotecas, salas de fiestas, cafés teatro, restaurantes espectáculo, pubs, bares de copas, lounges, locales de conciertos, terrazas de verano e instalaciones eventuales, y otro tipo de establecimientos que realicen actividades similares recogidas en la legislación vigente.

La UNE 188005 establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos públicos e instalaciones de ocio cuya actividad



Norma UNE Ocio Nocturno.



Norma UNE Turismo Activo.

habitual consiste en ofrecer con finalidad recreativa, al menos, la consumición de bebida y la ambientación musical, junto con uno o varios de los siguientes servicios: animación, espectáculos, consumiciones de comida, independientemente del horario en el que se lleven a cabo, excluyendo aquellos establecimientos cuya actividad principal es únicamente la consumición de comida y bebida cubiertos por la serie de Normas UNE 167000, y de aquellos establecimientos cuya actividad principal es únicamente la organización de espectáculos.

Este comité está presidido por ECO, representado por Vicente Pizcuola.

El objetivo de esta regulación es sobre todo facilitar a la empresa pautas para la planificación, organización, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua de la organización así como aspectos sobre gestión ambiental y de accesibilidad universal.

El Instituto cierra así una de las firmes apuestas para este año 2009 y sobre todo por normalizar voluntariamente sectores tan importantes a nivel turístico como lo son el Turismo Activo y el Ocio Nocturno.

Todo este proceso culminará en 2010, una vez de concluidos todos los procedimientos para la certificación de este sector, que derivan en la implantación de las empresas turísticas de Turismo Activo y Ocio Nocturno, la acreditación de auditores en estos sectores, así como en los procesos de auditoría y certificación de los mismos.