

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Abril 2010

## Apertura de la nueva delegación ICTE en Córdoba

### Será gestionada por el Consorcio de Turismo de Córdoba

Córdoba, 29 Marzo.2010. El Consorcio de Turismo de Córdoba va a gestionar la delegación que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) va a poner en marcha en Córdoba próximamente. Así lo contempla el convenio de colaboración que han firmado esta mañana en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de la ciudad, el presidente del Consejo de Administración del Consorcio de Turismo y el director general del ICTE.

En este sentido, el Consorcio de Turismo va a actuar como interlocutor entre el ICTE y las entidades turísticas de Córdoba. Tendrá que velar por el correcto desarrollo de los procesos de calidad, de acuerdo a los Reglamentos y Procedimientos existentes en esta materia. El Presidente del Consejo de Administración del Consorcio, Vicente Carmona, ha manifestado que "el Consorcio se compromete a impulsar y difundir la cultura de la Calidad en las empresas turísticas de Córdoba", recordando que este compromiso comenzó por ellos mismos, ya que las Oficinas de Información y la Oficina de Congresos de Córdoba, gestionadas por el Consorcio, se certificaron con la Q de calidad en el año 2008.

El director general del ICTE, Fernando Fraile, se ha mostrado convencido de que "la presencia del Consorcio la van a sentir más próximas las empresas de Córdoba, lo que contribuirá a incrementar el número de empresas turísticas que se certifiquen en esta provincia, con la Q de Calidad Turística".

De igual manera se ha manifestado el Delegado Provincial de Turismo, Juan Torres, que ha querido dejar claro que la calidad es un factor diferenciador y por tanto es un parámetro fundamental para la Junta de Andalucía. En su opinión "en un sector tan complejo como el turismo, la Q puede marcar la diferencia".

Por ello, el director general ha querido recordar a las em-

presas del sector, que la Junta subvenciona en un 75% los costes derivados de la certificación de la Q de calidad. Del mismo modo, también subvenciona con hasta un 75% los costes del mantenimiento de dicha certificación.

Andalucía cuenta, con esta firma, con dos delegaciones territoriales ICTE, Torremolinos (Málaga) y Córdoba, gestionadas ésta última por el Consorcio de Turismo siendo la primera delegación intersectorial implantada en esta Comunidad Autónoma.

En cuanto a número de certificaciones, Andalucía lidera el ranking nacional, con un total de 406 establecimientos certificados, seguida de Cataluña y País Vasco, con 328 y 280 establecimientos respectivamente.

La provincia de Córdoba cuenta con 33 establecimientos certificados: 15 Agencias de Viajes, 6 Hoteles, 6 Alojamientos Rurales, 5 Oficinas de Información Turística y 1 Convention Bureaux.



De izquierda a derecha, el Delegado Provincial de Turismo, Juan Torres, la Teniente de Alcalde de Presidencia y Concejala de Turismo, Rosa Candelario, el Director General del ICTE, Fernando Fraile García y el Presidente del Consejo de Administración del Consorcio, Vicente Carmona, en la firma del convenio.

## Más de 800 nuevos establecimientos turísticos confían en la Q

Un total de 814 establecimientos turísticos se encuentran adheridos al Sistema de Calidad Turístico Española.

La adhesión al SCTE es el primer paso para poder certificarse con la Q de Calidad Turística.

Restaurantes y Hoteles son los sectores con mayor número de adheridos, representando un 59% y un 21%, respectivamente, del total de adhesiones.

Entre estos establecimientos, se encuentran, por primera vez, empresas pertenecientes al sector de Tiempo Compartido.

Una vez adheridos, los establecimientos turísticos que deseen completar el proceso de certificación, para conseguir así, la Q de Calidad Turística, deberán adecuar los requisitos que les marque la norma a sus instalaciones y procesos en función de sus características. Posteriormente, un auditor externo evaluará el estable-

cimiento conforme al documento normativo vigente y le trasladará el informe al Comité de Certificación Sectorial correspondiente, para que dicho Comité autorice la viabilidad de la concesión de la Marca a cada establecimiento.

Con la publicación del informe, después de su aprobación por el Comité, el establecimiento habrá terminado su proceso de certificación con la Q de Calidad Turística Española.

"Andalucía, Cataluña y País Vasco, ocupan respectivamente, los primeros puestos en número de certificaciones por CCAA"

Uno de los objetivos del Sistema es dotar a las empresas del sector turístico español de un sistema de gestión y mejora de la calidad de productos y servicios, que les permita crear una ventaja competitiva adecuada a los nuevos retos que el mercado les plantea.



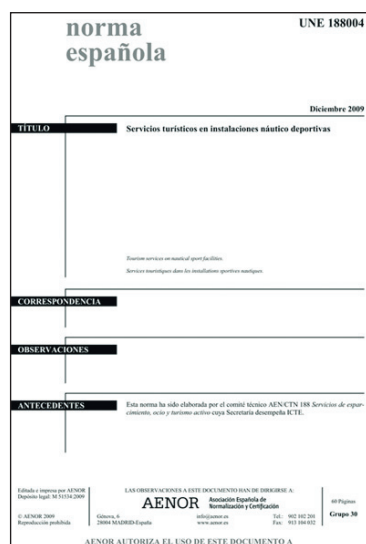
## Las instalaciones Náutico Deportivas ya pueden certificarse con la Marca "Q" de Calidad Turística

Tras la reciente publicación de la Norma UNE 188004:2009 concluye el proceso de adaptación técnica de la Norma.

Una vez finalizado el proceso técnico de adaptación de la Norma de "Instalaciones Náutico-Deportivas", desarrollado por el área técnica del instituto, los Clubes Náuticos, de Mar o de Regatas, así como los Puertos Deportivos, ya podrán certificarse con la Norma UNE 188004:2009, que está asociada a la "Q" de Calidad Turística.

Esta Norma de calidad específica tiene por objeto "definir, establecer y gestionar por procesos los requisitos relativos a la prestación de los servicios turísticos en instalaciones náutico deportivas, que, además de gestionar las estancias de embarcaciones, desarrollen actividades complementarias náuticas de trascendencia social y/o deportiva"

Las Instalaciones Náutico-Deportivas tienen a su disposición el formulario de adhesión, que in-



cluye la Norma y autoevaluación, en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

Actualmente existen 15 auditores homologados en la Norma UNE 188004:2009, tras haber superado el curso, impartido por el área de Formación del ICTE durante los pasados 15 y 16 de Marzo, en el RCN de Torrevieja, Alicante.

## Los empresarios del sector de Turismo Activo ya podrán adherirse al Sistema de Calidad Turístico Español

Tras la reciente publicación de la Norma UNE 188003:2009 concluye el proceso de adaptación técnica de la Norma.

Desde el área técnica del instituto se ha procedido durante el mes de Marzo al desarrollo del sistema de gestión de la certificación de la norma de Turismo Activo bajo la Marca "Q" Calidad Turística. Este proceso consiste principalmente en la elaboración de un cuestionario de autoevaluación, específico para este sector, *check list* de auditoría, así como los procedimientos y reglamentos asociados al Uso de Marca "Q".

La Norma de calidad UNE 188003:2009 Turismo Activo está dirigida a empresas de Turismo Activo, en cuanto a la gestión interna y prestación de los servicios, cuya finalidad es la realización 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.

Uno de los principales cometidos del subcomité que elaboró esta Norma fue identificar y definir el término Turismo Activo, concluyendo dicho término en el "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 éste aéreo, terrestre o de superficie, subterráneo o acuático, y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza para su práctica"

Las empresas de Turismo Activo tienen a su disposición el formulario de adhesión, que incluye la Norma y autoevaluación, a su disposición en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

A partir de mediados de abril se abrirá desde el área de Formación del ICTE el proceso de homologación de auditores para esta nueva Norma de Calidad Turística.

## El sector turístico español cuenta con 23 nuevos establecimientos turísticos con la Marca "Q"

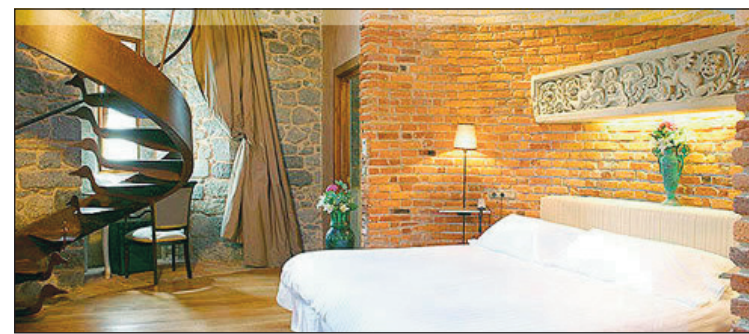
10 hoteles, 6 restaurantes, 6 alojamientos rurales y 1 balneario son los nuevos establecimientos turísticos que han obtenido la Marca después de los últimos comités de certificación sectoriales celebrados en Marzo.

Tras esta concesión, ya son 2.581 los establecimientos turísticos que ostentan la Marca "Q" de Calidad Turística.

Estas certificaciones, corresponden a las Comunidades Autónomas de Andalucía, País Vasco, Navarra, Murcia, Castilla y León, Galicia, Canarias, Asturias y Extremadura.

Los establecimientos que han conseguido la certificación, son los siguientes:

—Castillo de Arteaga, Hotel Convento San Roque, Restaurante Estadio, Restaurante Cafetería Virgen



Blanca y Casa Rural Jesuskoa, correspondientes al País Vasco.

—Hotel Tikar, Restaurante La Cantina de Diego, Restaurante Casería 7 fuentes, Restaurante Soffood y Casa Rural Manolín, de Andalucía.

—Hotel el Juglar, Hotel Merindad de Olite, Hotel Venta de Ulzama y Restaurante Novoart, en Navarra.

—Hotel Vila do Val, Casa María, La Rectoral de Cines y Pazo Almuzara, en Galicia.

—Hotel el Magistral Avilés, Asturias.

—Balneario Baños de Montemayor, Extremadura.

—Amaltea Hotel, Murcia.

—Best Western Hotel Cantur, Canarias.

—Palacio de Esqueiro, Castilla y León.

## El ICTE participó en la 6ª edición de Ferantur



Ferantur, Feria Andaluza del Turismo y el Desarrollo Rural, celebró los pasados 19, 20 y 21 de Marzo su VI edición.

El Instituto, con la colaboración de Exivia y Fibes, estuvo presente durante los días de la feria informando a profesionales y público general sobre el Sistema de Calidad Turística Española y la Mar-

ca "Q" de Calidad Turística. Aprovechando la reciente publicación de la nueva norma UNE para el sector del Turismo Activo, el ICTE acudió a la muestra para mantener diversas reuniones con representantes y profesionales del sector con el fin de potenciar y difundir las certificaciones en este nuevo sector.

## El pasado 11 de Marzo se celebró la I Jornada de Turismo Sostenible en Vélez Málaga



I Jornada Turismo Sostenible, en Vélez Málaga.

El Director de Normalización del ICTE, Guillermo Anívarro Segura, fue el encargado de mostrar los beneficios del Sistema de Calidad Turístico Español, y la Marca "Q" en este ámbito.

En la jornada se debatieron temas relacionados, entre otros, con la importancia de los Sistemas de Calidad en empresas turísticas, como modelos de gestión integral de los recursos y servicios orientados al cliente, basados en la mejora continua y en el aprovechamiento de los recursos naturales como fuente de energía.

## El ICTE acudirá al Salón Internacional del Turismo de Cataluña



El Salón Internacional del Turismo de Cataluña, organizado por Fira de Barcelona, presentará entre el 15 y el 18 de abril, en el recinto de Montjuïc, la oferta turística de cerca de 60 países y de todas las comunidades autónomas españolas.

El Instituto a través de su stand, informará, tanto a profesionales como a público asistente, del Sistema de Calidad Turístico Español y la Marca Q.

## Primer curso de homologación de auditores para el sector de Instalaciones Náutico Deportivas



Asistentes al Curso de homologación de auditores.

Los pasados 15 y 16 de Marzo, tuvo lugar el primer curso de formación de auditores en la Norma UNE 188004:2009, en el Real Club Náutico de Torrevieja.

Esta homologación supone el punto de partida para que las instalaciones náutico deportivas que lo deseen comiencen a certificarse con la Q de Calidad Turística.

El curso se dividió en dos partes, una teórica, donde se impartieron conocimientos sobre los requisitos de la norma, el sistema de gestión de calidad que exige y la legislación aplicable, y otra práctica, que se centró en una visita guiada al Club.