

Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Mayo 2010

Los gobiernos de Galicia y Navarra abren una nueva línea de ayudas para la obtención de la 'Q' de Calidad Turística

Por su parte TURGALICIA prestará apoyo económico y asesoramiento técnico a los sectores de alojamientos y restauración que se sumen al Sistema de Calidad Turística Española, destinando cerca de 170.000 euros

Del mismo modo la Comunidad Foral de Navarra ha aprobado una convocatoria de ayudas a PYMES turísticas para la obtención y mantenimiento de la 'Q' de Calidad Turística

La Consellería de Cultura e Turismo a través de la Sociedade de Imaxe e Promoción Turística de Galicia, TURGALICIA, de la Secretaría Xeral para o Turismo, siguiendo la línea de colaboración en el presente año 2010 con el sector de las agencias de viajes, ha firmado dos nuevos acuerdos de colaboración para la introducción y desarrollo de los programas de calidad en materia turística asociados a la marca "Q".

Por una parte, se firmaron convenios con la Asociación Galega de Turismo Rural, AGATUR, con la Federación Galega de Turismo Rural, FEGATUR, y con la entidad Pazos de Galicia, con el objetivo de fomentar la implantación de la calidad turística, por medio de la certificación de la marca "Q", del Sistema de Calidad Turística Española entre los alojamientos rurales de Galicia. Por otra parte, se firmaron convenios con la Confederación de Empresarios de Hostelería de Galicia (CEHOSGA) y la Asociación Galega de Campings, en lo referente a los alojamientos hoteleros, servicios de restauración y campings y ciudades de vacaciones.

TURGALICIA, conjuntamente con los colectivos empresariales, prestará apoyo en la implantación voluntaria del Sistema de Calidad Turística Española en alojamientos y en servicios de restauración gallegos.

Así, por medio de estos acuerdos, se ofrecerá un servicio de consultoría a nivel colectivo para la implantación de la "Q" de Calidad Turística, y apoyo económico en los costes soportados por los establecimientos de manera individual debido a las auditorías externas de certificación y renovación de la marca "Q" y cuota de mantenimiento, con motivo de los procesos derivados de la certificación del sistema de Calidad Turística.

Para financiar estos acuerdos se destinarán 239.200 euros, de los que 167.440 constituyen la aportación de TURGALICIA.

Por otra parte el sector turístico navarro se encuentra inmerso en una etapa caracterizada por la necesidad de ofrecer un alto nivel de calidad en los servicios que debe prestar al usuario.

Por ello, es objetivo prioritario de la Comunidad Foral posibilitar y potenciar las acciones que favorezcan y consoliden un aumento de calidad en los servicios en colaboración estrecha con los empresarios del sector. Por ello, el Departamento de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana ha venido subvencionando las actuaciones que los empresarios han realizado en esta materia, tanto en inversión como en certificación o promoción.

Se sigue apoyando la certificación y el mantenimiento de la Q

de Calidad turística y, persiguiendo mejorar el apoyo prestado, la presente convocatoria amplía las actuaciones subvencionadas incluyendo aspectos relativos al uso y adhesión a la marca, a la asistencia técnica y al apoyo a las renovaciones. Todo ello contribuirá a mejorar la imagen global del turismo de Navarra al configurarlo como destino de calidad con la colaboración del sector empresarial y mediante el uso de modelos de gestión de calidad y actuales.

A estas ayudas, con una dotación presupuestaria que asciende a 20.000 euros, podrán acceder las pequeñas y medianas empresas turísticas, titulares de establecimientos turísticos reglamentariamente inscritos en el Registro de Turismo de Navarra, en el momento de finalización del plazo de presentación de solicitudes a esta convocatoria.

Esta convocatoria está dirigida a apoyar el gasto corriente efectuado para la implantación, obtención, y renovación de la certificación de la marca de Calidad Turística "Q" impulsada por el ICTE, contemplando lo siguiente: Cuota de adhesión a la Marca; gastos de auditoría externa para la certificación (o de auditoría para la certificación conforme a una norma Q/UNE nueva por establecimientos previamente certificados) y los de auditoría de renovación; cuo-



Carmen Pita (TURGALICIA), Héctor Cañete (CEHOSGA) y Delfín Fidalgo (Asociación Galega de Campings) firmaron el convenio de colaboración para la implementación de la marca Q.



Turismo Navarra.

ta de derecho de uso de la marca correspondiente al año para el que se solicite la renovación; asistencia técnica de consultoría externa, presencial y *on-line*, para la implantación y/o las renovaciones.

Se acogerán, a todos los efec-

tos, los gastos facturados entre 1 de noviembre de 2009 y el 31 de octubre de 2010 correspondientes a establecimientos auditados en el mismo periodo y cuyos informes sean revisados en los comités técnicos de certificación de 2010.

Ya está disponible la planificación de auditorías para playas

El Área Técnica del instituto ha puesto a disposición de todos los organismos del sector de playas, así como a los auditores homologados, la planificación de auditorías de playas para esta temporada 2010.

Entre los requerimientos más importantes de este documento destaca:

El cumplimiento del plazo de auditoría, tanto para seguimiento como para renovación, deberán ser planificadas al inicio de la temporada, contándose ésta desde la apertura y funcionamiento de los servi-

cios de la playa, hasta finales de julio.

Para poder someterse a valoración en el Comité de Certificación de Playas, que se celebrará la semana del 19 al 22 de julio, es necesario que los documentos requeridos estén debidamente cumplimentados antes del 14 de julio, de modo que las certificaciones pudieran ser ejecutadas durante el mes de julio, ya que hasta los meses de septiembre y noviembre no se volverán a celebrar comités de playas.

A esta documentación se podrá acceder desde www.calidadturistica.es.



La Marca Q avala a 8 nuevos establecimientos turísticos

En los últimos Comités de Certificación Sectoriales celebrados en el último mes, han obtenido la "Q" de Calidad Turística Española, 8 nuevos establecimientos turísticos, pertenecientes a los sectores de Agencias de Viaje, Restaurantes, Oficinas de Información Turística y Campos de Golf.

Con estas certificaciones, ya son 2.572 los establecimientos que lucen la certificación de calidad, después de haber superado los procesos de auditorías requeridos para la obtención de la Marca.

Las Agencias de Viajes continúan siendo el sector con mayor número de certificaciones, sumando ya, un total de 1.217 agencias certificadas.

Los Restaurantes por su parte, suman 208 certificaciones, consoli-

dándose la Comunidad Autónoma Vasca como la Comunidad con más certificaciones en este sector, con un total de 61 restaurantes, lo que supone un 29% respecto al total de restaurantes certificados con la "Q".

En cuanto a las Oficinas de Información Turística, siguen sumando nuevos establecimientos, situándose con 108 Oficinas con la Marca.

Los Campos de Golf, uno de los nuevos sectores normalizados desde el año pasado, ya cuentan con 7 Campos certificados. De esta forma, las certificaciones correspondientes a este sector se reparten en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Baleares, Valencia y Madrid, siendo Andalucía la que continúa liderando el sector, con 4 campos de Golf certificados.



Los establecimientos certificados en este último Comité de Certificación Sectorial son: Asador 10, Restaurantes el 7 y Restaurante Soraluze, correspondientes a País Vasco; Viajes Olimpia Madrid y el Centro de la Real Federación Española de golf, en Madrid; Restaurante Sargantana y Tourist Info Cullera Playa en la Comunidad Valenciana; Restaurante Casa Vicente, en Castilla la Mancha.

Abierto el plazo para el próximo Curso de formación para Consultores

Ya está convocado el segundo curso de consultores turísticos del 2010 para los días 18, 19 y 20 de Mayo. Se trata de un curso de formación para el sector hotelero basado en la Norma UNE 182001:2008, donde se impartirán conocimientos sobre los requisitos de la norma, el sistema de gestión de calidad que exige y la legislación aplicable.

En nuestro periódico digital www.calidadturistica.com podrá encontrar, adjunto a la noticia, el formulario de inscripción en formato pdf. en el que además se incluye información detallada sobre este curso. Así mismo, en la web www.calidadturistica.com está



disponible la lista de consultores turísticos formados en esta norma turística por el ICTE.

Si tiene interés en recibir esta formación para futuros cursos de consultores, le rogamos que rellene el formulario con sus datos y lo envíe a formacion@icte.es o bien por fax al 91 534 17 46.

La experiencia española en Calidad Turística se estudió en Qualtur 2010

La ciudad brasileña de Río de Janeiro fue el marco escogido para la celebración de "Qualtur 2010", foro de debate sobre la calidad en los servicios turísticos.

El modelo del Sistema de Calidad Turístico Español, único en el mundo por la cantidad de sectores turísticos involucrados, fue uno de los ejes principales sobre los que trató este foro internacional, en el que participaron expertos internacionales en este ámbito.

El ICTE estuvo invitado a participar en este encuentro, donde se mostraron los antecedentes y evolución del sistema de calidad español en el turismo.

Desde el Ministerio de Tu-

Se celebran en Argentina y Brasil los grupos de trabajos internacionales y el Comité Plenario ISO TC228 para el Turismo



Miembros del Comité ISO WG3 en Iguazú.

Las reuniones de los grupos de trabajo de Oficinas de Información Turística, Espacios Naturales Protegidos, Playas y Turismo Activo acogieron a expertos de todo el mundo cuyo objetivo será normalizar su actividad turística en el ámbito internacional.

Tras dichas reuniones se celebró la V reunión internacional del Comité

ISO para el Turismo, que tuvo lugar en Iguazú, Brasil, el 23 de abril, donde además de debatir los trabajos realizados hasta la fecha se presentaron las propuestas españolas de normalización para Instalaciones Náutico Deportivas y Turismo Industrial.

En el próximo número de NEXO recibirán puntual información sobre el resultado de estas reuniones.

2º Seminario Internacional de Turismo de Salud y Bienestar

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García, participó el pasado 26 de Marzo como ponente en el 2º Seminario Internacional de Turismo de Salud y Bienestar.

Dentro de la ponencia "Calidad en Establecimientos de Turismo de Salud y Bienestar", el Director General del ICTE habló sobre los beneficios del Sistema de Calidad Turístico Español en establecimientos turísticos de salud y bienestar, y mostró la experiencia del ICTE en certificaciones de calidad, en los últimos diez años.

El seminario tuvo lugar los días 26 y 27 de Marzo en el Centro de Congresos de Alfandega, Oporto.



rismo de Brasil consideran que la experiencia española en "calidad turística" ofrece excelentes resultados tanto a profesionales como consumidores.

El ICTE participará en Expovacaciones 2010



El Instituto asistirá al certamen internacional Expovacaciones 2010 para informar, tanto a profesionales como a público asistente, sobre el Sistema de Calidad Turístico Español y la Marca Q.

Un año más, el recinto Bilbao Exhibition Centre será el encargado de organizar la muestra, que como otros años, compartirá protagonismo con las ferias Expoconsumo y Creamoda.

Expovacaciones 2010 reunirá a los representantes de cada sector con una importante oferta de viajes y servicios turísticos, nacional e internacional, para los profesionales y, sobre todo, para el cliente final. Además, se ofrecerá un amplio programa de actividades paralelas de ocio y entretenimiento.

El ICTE estuvo presente en el Salón Internacional del Turismo de Cataluña



El Director General del ICTE, en el SITC.

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García, acudió a la feria para reunirse con Autoridades y empresarios del sector con el fin de desarrollar acuerdos estratégicos que favorezcan al turismo español, a través de la implantación del Sistema de Calidad Turística Española en nuevos establecimientos turísticos.

El ICTE, a través de su Stand, informó a todos los asistentes a la muestra sobre las ventajas y beneficios de la certificación Q Calidad Turística.

Junta Directiva del ICTE en el marco del XIII Congreso Nacional de Hostelería



Celebración de la Junta Directiva del ICTE en Palma de Mallorca.

El Instituto para la Calidad Turística Española celebró el 12 de Abril de 2010, su Junta Directiva coincidiendo con la celebración del XIII Congreso Nacional de Hostelería de la FHER, en Palma de Mallorca.

La Consellera de Turismo, Joana Barceló, destacó en declaraciones ofrecidas a varios medios de comunicación, que la celebración de la Junta Directi-

va del Instituto para la Calidad Turística Española supone un "salto cualitativo y cuantitativo" en el desarrollo de los principios que defiende en Baleares.

El ICTE, representante de la Calidad Turística en España, acudió al Congreso Nacional de Hostelería para intercambiar ideas y profundizar en las necesidades que demanda el sector.