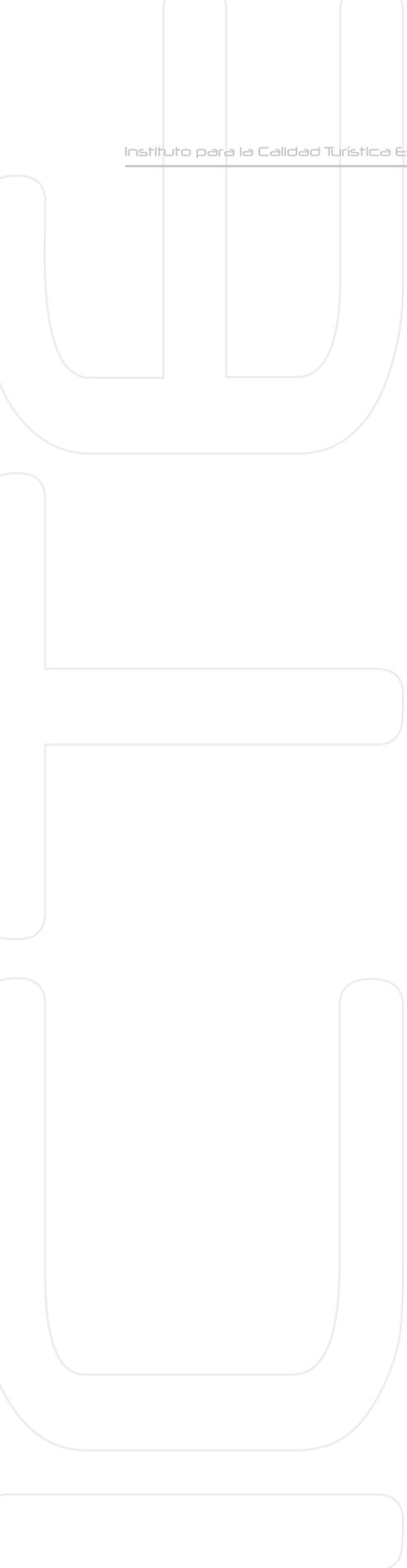


Memoria
2009



Edita
Coordina
Maquetación y diseño
Imprime
Depósito legal

Instituto para la Calidad Turística Española
Departamento de Comunicación de ICTE
nxo
Gráficas Quinzaños
SA-321-2010

MEMORIA ICTE 09

- 03 – Índice
- 04 – Editorial
- 05 – Estructura del ICTE
- 06 – Órganos de Gobierno
- 08 – Referencia Histórica
- 09 – Presidencia
- 10 – Normalización
- 14 – Relaciones Institucionales y Comunicación
- 16 – Promoción de la Marca
- 24 – Formación
- 26 – Área Técnica
- 28 – Defensa de la Marca
- 29 – Delegaciones Territoriales
- 30 – Noche “Q”
- 32 – Entrega Banderas “Q” a Playas Certificadas
- 34 – Entrega de certificados
- 37 – Firma de convenios
- 38 – Servicios centrales
- 39 – Establecimientos Certificados 2009

Editorial

Miguel Mirones Díez

A pesar de un año tan difícil como 2009, el instituto ha crecido en un 4,6% en número de certificaciones, superando los 2.600 establecimientos certificados con la "Q". Demostrando claramente con este dato que el sector turístico confía en la Marca "Q", asociada a la calidad turística, también en momentos difíciles.

En cuanto a la evolución que el sistema está teniendo, respecto al conocimiento de la Marca, en los últimos tres años venimos realizando una encuesta de calidad percibida, que mide el posicionamiento de la marca "Q" de calidad. Este año, la notoriedad de nuestra Marca, después de las encuestas realizadas, es del 40% de reconocimiento entre los clientes finales.

Esto, creo que es algo para felicitarnos todos y para agradecer el esfuerzo promocional que se está realizando con la "Q" de Calidad, tanto desde la Secretaría de Estado de Turismo, como desde diferentes Comunidades Autónomas y Ayuntamientos que han apostado muy fuerte por la calidad en el sector turístico, y concretamente por la Marca "Q".

Durante el año pasado se les ha retirado la Marca "Q" a un 9% de empresas certificadas, principalmente por no haber cumplido con los requisitos que les marcan las normas de calidad turística, y por consiguiente, no haber superado los procesos de auditoría. Este dato no hace más que constatar la rigurosidad en el mantenimiento de la marca "Q".

El instituto, órgano gestor y certificador de la "Q" Calidad Turística, Marca que representa la calidad del turismo español, cumple 10 años en abril de 2010. Durante este tiempo ha desarrollado una actividad intensa en la elaboración de 20 normas de calidad para el sector turístico español, además de estar participando a nivel internacional en 7 grupos de trabajo en el seno de ISO, con el fin de aportar la experiencia española en materia de normalización turística.

Un año más quiero agradecer el apoyo constante de la Junta Directiva del Instituto; de los miembros de los comités normalizadores y certificadores; del personal del ICTE; la colaboración con AENOR en el campo de la normalización; a las administraciones autonómicas, regionales y locales; y especialmente al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Secretaría de Estado de Turismo, por su permanente colaboración y apoyo económico.

Miguel Mirones Díez

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

Estructura del ICTE

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas.

El instituto es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional, formado por las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional, representantes de distintos subsectores turísticos que han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística, creando las siguientes normas:

- Agencias de viaje
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Camping
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Empresas de Tiempo Compartido
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones Náutico Deportivas
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Playas
- Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera
- Turismo Activo

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

- Dirección General
- Normalización
- Relaciones Institucionales y Comunicación
- Formación
- Área Técnica

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 el instituto y las distintas asociaciones empresariales.

Órganos de Gobierno

Los miembros que constituyen el ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

Sector Hoteles

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

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)

Sector Restauración

FEHR (Federación Española de Hostelería)

Sector Camping

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

Sector Turismo Rural

ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

Sector Estaciones de Esquí y Montaña

ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

Sector Empresas de Tiempo Compartido

ANETC-RDO España (Asociación Nacional de Empresas de Tiempo Compartido)

Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

Sectores de Gestión Pública (Oficinas de Información Turística, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

Sector de Estaciones Termales

ANBAL (Asociación Nacional de Balnearios)

Sector de Campos de Golf

RFEG (Real Federación Española de Golf)

Sector Ocio Nocturno

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

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO (SET)

COMUNIDADES AUTONOMAS (CCAA)



Referencia Histórica

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 de Calidad Turístico Español, facilitando 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.

Presidencia

Miguel Mirones – Presidente del ICTE

Miguel Mirones, preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003.

Como presidente del ICTE establece acuerdos con otras administraciones nacionales, autonómicas y empresariales. Asimismo representa al instituto en foros, congresos y ponencias que se desarrollan en el ámbito turístico.

Mirones preside además la CEOE-CEPYME de Cantabria, la Asociación Nacional de Balnearios y la comisión de Políticas Sociales y Sanidad de la CEOE nacional, donde además participa en su Comité Ejecutivo. Es tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos; miembro de la Junta Directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de Calidad Turística Española, del Comité ejecutivo del Consejo Español de Turismo y del Comité ISO para el turismo. Participa en distintos foros y organizaciones sobre materia turística, tanto a nivel nacional como internacional.



Miguel Mirones



Convenio entre La Consellería de Turisme de la Comunidad Valenciana y el ICTE



Mesa de trabajo en CONESTUR



El Ministro de Industria, Turismo y Comercio, el Secretario de Estado de Turismo y el Presidente del ICTE

Normalización

Normalización Nacional



Guillermo Anivarro Segura
Director de Normalización

El ICTE, cumpliendo sus compromisos adquiridos en materia de normalización, finaliza el año con 18 normas públicas de rango nacional. El departamento de normalización del ICTE asume las secretarías de 10 comités técnicos de normalización nacional y 4 grupos internacionales de trabajo en ISO.

Tras la aprobación por la Junta Directiva del instituto de la apertura a la normalización para nuevos sectores turísticos, a lo largo de 2009 se publican las siguientes nuevas normas:

- UNE 187005:2009 Convention Bureaux
- UNE 188003:2009 Turismo Activo
- UNE 188005:2009 Ocio Nocturno
- UNE 185001:2009 Tiempo Compartido
- UNE 188004:2009 Instalaciones Náutico-Deportivas

Tras el compromiso adquirido en su día, de renovación y modificación de las normas turísticas de calidad, durante 2009 se ha procedido a la revisión periódica de éstas últimas:

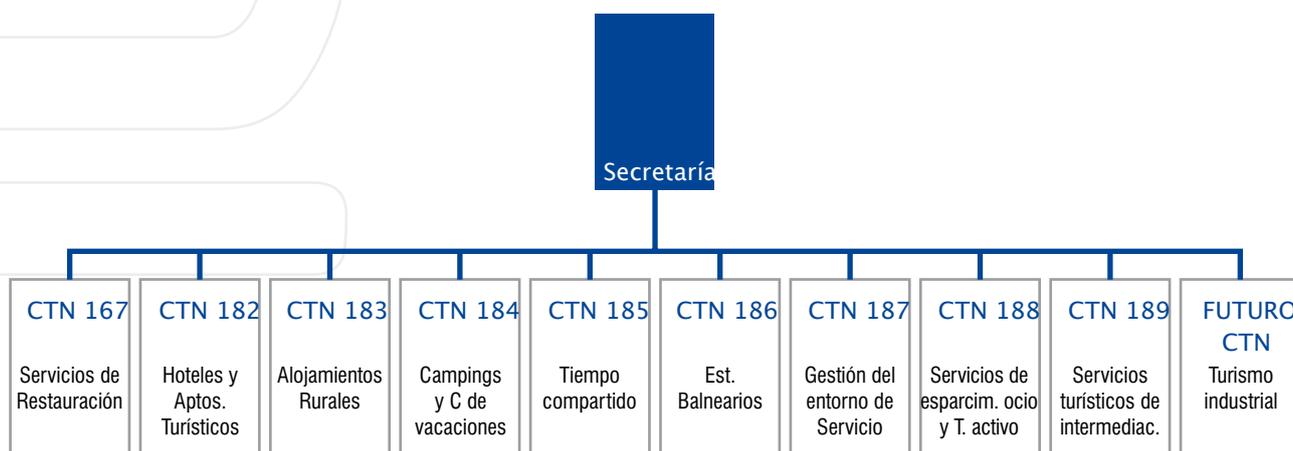
- UNE 183001:2009 Alojamientos Rurales
- UNE 186001:2009 Balnearios

Asimismo, durante 2009 se iniciaron los trabajos para la modificación y actualización de las siguientes normas:

- UNE 189001 Servicios Turísticos de Intermediación
- UNE 188001 Golf
- UNE 187001 Playas
- UNE 187002 Espacios Naturales Protegidos
- UNE 182001 Hoteles y Apartamentos Turísticos

El departamento de normalización sigue colaborando en la difusión pública de la normalización turística, contando con el apoyo sectorial, a través de las diferentes participaciones en foros y ponencias derivadas del trabajo diario en normalización de los servicios turísticos.

A continuación se muestra el mapa general de normalización nacional en la actualidad:





Reunión del CTN de Instalaciones Náutico-Deportivas en el RCN de Palma de Mallorca

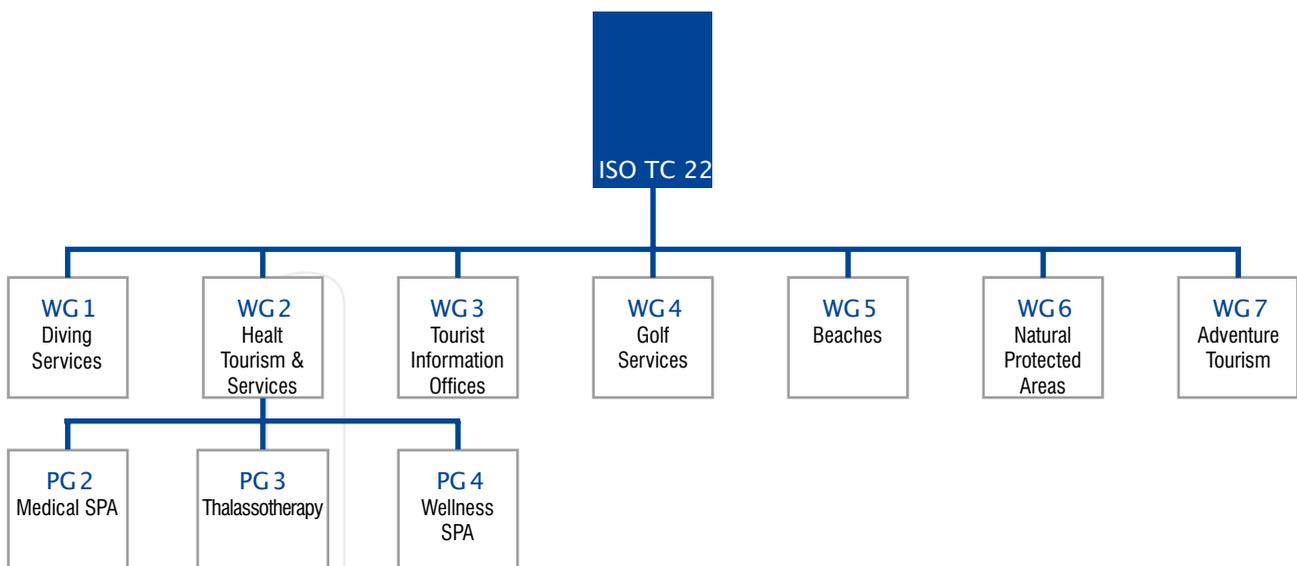
Normalización Internacional

2009 es un año de consolidación en el panorama internacional, ya que se sigue trabajando en la redacción de las futuras normas ISO para Balnearios, Campos de Golf, Espacios naturales protegidos y Playas.

Este año se informa al comité ISO de varias propuestas de normalización turística con el apoyo de los sectores representados en cada comité técnico de normalización, donde el ICTE presta su trabajo para la gestión de las secretarías y apoyo para el correcto desarrollo. La presencia de la delegación española en ISO TC/228 en Turquía en el mes de abril, junto con los expertos de diferentes sectores en Roma, Madrid, Bourgas y Florencia, a lo largo del año, determina la importancia del Instituto en el desarrollo normativo de ámbito internacional.

El comité internacional TC/228 sigue su desarrollo con siete grupos internacionales de trabajo. Por su parte, el ICTE sigue manteniendo el claro objetivo de participar de forma directa sobre los contenidos y requisitos de las futuras normas ISO, en beneficio del sector turístico español, a quien representa.

A continuación se muestra el mapa general de normalización internacional en la actualidad:



Miembros del Comité ISO TC228 WG2



Comité ISO TC228 en la reunión de ISO en Cappadocia

Nuevos Sectores

Además de los textos normativos vigentes en este momento, desde cada una de las secretarías técnicas de normalización, se está trabajando en la regulación de otros sectores que fueron demandados:

- Patronatos de Turismo
- Turismo Industrial
- Sistema Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)
- Servicios de Azafatas y Personal de Acogida y Apoyo a la Organización



Relaciones Institucionales y Comunicación



Zulema Vigistain Urquijo
**Directora de Relaciones
Institucionales y Comunicación**

La intensa actividad desarrollada por el ICTE nos llevó a crear en 2009 un nuevo canal de comunicación más directo e inmediato orientado a agentes del sector turístico y público en general.

Esta nueva herramienta de información, denominada periódico digital y gestionada prácticamente en su totalidad por el departamento de comunicación del ICTE, permite establecer una vía de comunicación directa, actualizada a tiempo real y con la que, día a día, llegamos de manera eficaz a todos nuestros públicos estratégicos.

Este nuevo soporte puede verse en www.calidadturisticaahoy.es y desde sus inicios en abril de 2009 ha sido portal de referencia para más de 8.000 usuarios.

Junto a esta nueva vía de comunicación se suman las ya desarrolladas, como el periódico mensual encartado en el grupo NEXO, atención, gestión y colaboración con medios de comunicación nacionales, regionales y sectoriales, tanto de prensa escrita como radio y televisión.

El área de Relaciones Institucionales, tiene como objetivo fomentar, establecer y mantener encuentros con entidades públicas y privadas con el fin de dar a conocer la actividad del ICTE y fomentar posibles acuerdos estratégicos con los que seguir avanzando en el futuro.

La organización de los eventos más importantes del año, tales como la Noche Q o la entrega de banderas, así como la entrega de certificados en CCAA, presencia en Ferias y jornadas de interés sigue siendo una labor constante de este departamento.

Sigue la actualidad del ICTE día a día en:
www. Calidad turística hoy .es



Entrevista en TVE al Presidente del ICTE, Miguel Mirones



Entrevista en Punto Radio al Director Gral. del ICTE, Fernando Fraile



Promoción de la Marca

Un año más la promoción de la Marca "Q" ha contado con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, en campañas desarrolladas principalmente en los meses estivales.

La Copa Confederaciones de fútbol y todas las franjas horarias de la cadena Tele5, han sido el soporte principal sobre el que se ha apoyado la promoción de la Marca "Q" en televisión.

Además de esta acción, se han insertado anuncios publicitarios en los medios de comunicación más importantes de este país en prensa escrita, televisión, medios del sector turístico, escrito y online; catálogos de turoperadores; guías de viajeros, etc.

El objetivo principal de estas acciones es reforzar el conocimiento de la "Q" de Calidad Turística, tanto a nivel nacional como internacional, impactando al público objetivo y apoyando con esta iniciativa a todos los establecimientos que cuentan con la marca de calidad, o que son susceptibles de obtenerla.



Ferias

El ICTE ha participado durante 2009 en diez Ferias de turismo, nacionales e internaciones con el objetivo de difundir la Marca "Q" y apoyar a los establecimientos certificados con la misma.

La presencia del instituto en estas muestras facilita el contacto con otros agentes del sector turístico, fortaleciendo de este modo la representación de la Marca de cara al usuario final, así como las alianzas con empresarios y administraciones de cara a futuros proyectos.





Foto 01



Foto 03



Foto 02



Foto 04



Foto 05

01- El Presidente del ICTE, el Alcalde y el Teniente Alcalde de Santander, en la feria Green Cantabria

02- La Directora de Relaciones Institucionales y Comunicación del ICTE, junto a la atleta Marta Domínguez, en ARATUR

03- El Director del ICTE, en Expovacaciones, junto al Dtor. de Turismo de Aragón, saludando a la antigua Consellera de Turisme de Valencia

04- Ramón Estalella, Antonio Bernabé, Joan Molas y Fernando Fraile en la WTM de Londres

05- El Diputado de Turismo y el Presidente de la Diputación de Segovia, con el Director del ICTE en INTUR

Jornadas y ponencias

La importancia del Sistema de Calidad Turístico Español, hace que la participación del ICTE en jornadas de sensibilización y ponencias sea cada vez más demandada, tanto a nivel nacional como internacional.

Están principalmente dirigidas a empresarios y profesionales del sector turístico, interesados en conocer el desarrollo del SCTE, para, en muchos casos, su posterior implantación.

Cada día más solicitada es la intervención de miembros del ICTE en Universidades y Master específicos sobre turismo, tarea que agrada especialmente al personal del instituto, ya que impregna la cultura de la calidad en el sector turístico desde la formación a futuros profesionales.





V encuentro de Puertos Deportivos



I Encuentro de Empresas Turismo Activo participantes en el Sistema de Calidad Turística Española



Presentación de la Marca Q de Calidad Turística para el Ocio Nocturno

Manuales y Directorios

Editada la nueva versión 2009 de Manuales de Calidad y Directorios del Instituto para la Calidad Turística Española

Un año más, los dos tipos de ejemplares financiados por la Secretaría de Estado de Turismo, sirven para ilustrar por un lado, los orígenes y avances del Sistema de Calidad Turística Española, y por otro, el conjunto de establecimientos certificados, hasta Octubre de 2008, con la Q de Calidad Turística Española.

Estas publicaciones son distribuidas en las Ferias Internacionales de Turismo más importantes de nuestro país, así como en Universidades, Oficinas de Turismo, establecimientos turísticos y otros organismos con el fin de dar a conocer y solventar dudas acerca del Sistema de Calidad Turística Española.

La finalidad de estas ediciones es promocionar y apoyar el Sistema de Calidad Turística Española, así como a los establecimientos que lo han implantado y sus características, para poder crear, entre todos, un mayor conocimiento de este sistema de calidad.



Catálogo de Productos ICTE

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". El catálogo está disponible en www.calidadturistica.es, pestaña "Guía de Productos Q", y en la página, www.calidadturistica.com, en la sección "Multimedia". En este catálogo podrá encontrar desde caramelos hasta bolsas de loneta, pelotas de golf, bolígrafos, etc. La incorporación de estos productos a su establecimiento incrementará la notoriedad de la marca "Q" en su empresa de forma rápida y sencilla.



Formación

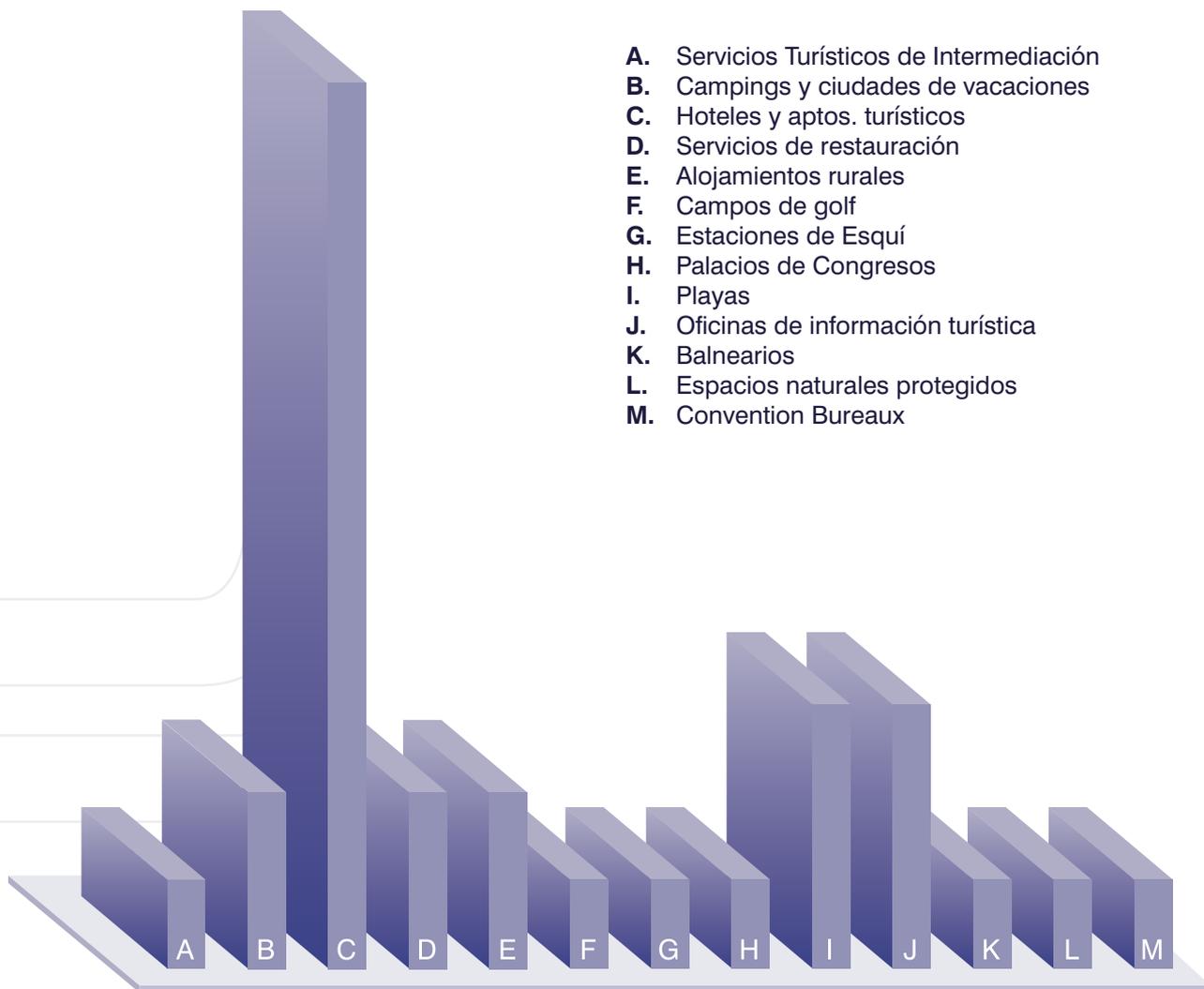


Irene Rodríguez Gayo
Directora de Formación

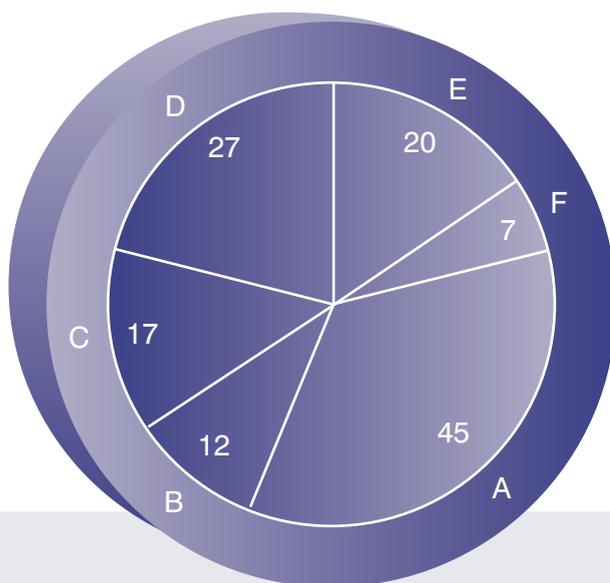
Durante el año 2009 se ha consolidado la formación de auditores con un total de 129 homologaciones para 13 subsectores turísticos distintos y 33 cursos realizados. Muchos de los procedimientos y registros de auditoría se han modificado o mejorado y en virtud de éstos se ha adiestrado a los auditores para que realicen su cometido de la forma más rigurosa y transparente posible. De hecho, la puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción de los cursos, donde se especifica la información previa al curso, las instalaciones y documentación, el profesorado y la materia, ha sido de 8 sobre 10.

Cabe destacar que en 2009 se ha organizado formación presencial in situ de las normas UNE publicadas a finales de 2008 (Playas, Oficinas de Información Turística y Palacios de Congresos), es decir, cursos con visitas a los establecimientos turísticos guiadas por los responsables de calidad de los mismos. Este tipo de cursos son muy didácticos ya que los auditores pueden comprobar las especificidades propias de cada sector y aclarar las posibles dudas que puedan tener a la hora de realizar las auditorías.

Cursos 2009



Audidores homologados en el 2009



- A. AENOR
- B. SGS
- C. IAC
- D. BVQI
- E. TÜV
- F. LLOYD'S

CURSOS 2009	
SECTOR	CURSOS
SERVICIOS TURÍSTICOS DE INTERMEDIACIÓN	2 Cursos on-line (Septiembre)
HOTELES Y APTOS. TURÍSTICOS	19 Cursos on-line (Enero, Septiembre)
SERVICIOS DE RESTAURACIÓN	1 Curso on-line (Septiembre)
ALOJAMIENTOS RURALES	4 Cursos on-line (Septiembre)

La formación on-line también ha estado impulsada en 2009 gracias a la firma de convenios de colaboración con CCAA para la formación a establecimientos en las normas de calidad que actualmente tiene la plataforma on-line. En concreto a lo largo de 2009 se firmó un convenio entre la Conselleria de Turismo de Valencia cuyo objetivo fue potenciar la calidad turística en la zona de Castellón. Este convenio se materializó en un paquete de 20 cursos on-line con asistencia técnica por parte de ICTE.

Curso consultores

Con el propósito de crear valor añadido al sector de la asesoría en calidad turística y a su vez dar servicio a los establecimientos que demandan información sobre empresas consultoras, el ICTE ha puesto en marcha en 2009 cursos de formación específica a consultores, empezando por la norma UNE 182001 de Hoteles y Apartamentos Turísticos.

Durante 2009 se han organizado dos convocatorias de los cursos con una gran acogida ya que la puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción de estos cursos es de 8,42 sobre 10.

El curso, que tiene una duración de tres días, tiene objetivo formar a los expertos en asesoría de calidad sobre cómo implantar la norma UNE en el sector correspondiente para lo cual se estudia detalladamente su contenido, la documentación del sistema de calidad y la legislación aplicable.



La base de datos de consultores que han recibido esta formación se pone a disposición de los establecimientos para su consulta en la página web www.calidadturistica.es, en la pestaña de consultores.

Área Técnica



Mª Cruz Cádiz Gómez
Directora Técnica

Acaba el año 2009 con 2608 Qs, un 4,2% más certificados vigentes que en 2008. Y es que la calidad está de moda y si es certificada, más.

No en vano la apuesta de muchas Comunidades Autónomas lanzando líneas de ayudas específicamente dirigidas a promover la "Q", junto con las nuevas ediciones de normas, los nuevos sectores normalizados y la promoción de los últimos años, han contribuido a dar sus frutos: los mayores incrementos globales se han visto en las Comunidades de Andalucía, con un 29,1%; Navarra con un 20,5% y País Vasco, donde el aumento de certificados vigentes en 2009, respecto al ejercicio previo, se sitúa en un 12%. Por su parte, Castilla La Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura y Principado de

Asturias también han registrado ligeros incrementos en organizaciones certificadas.

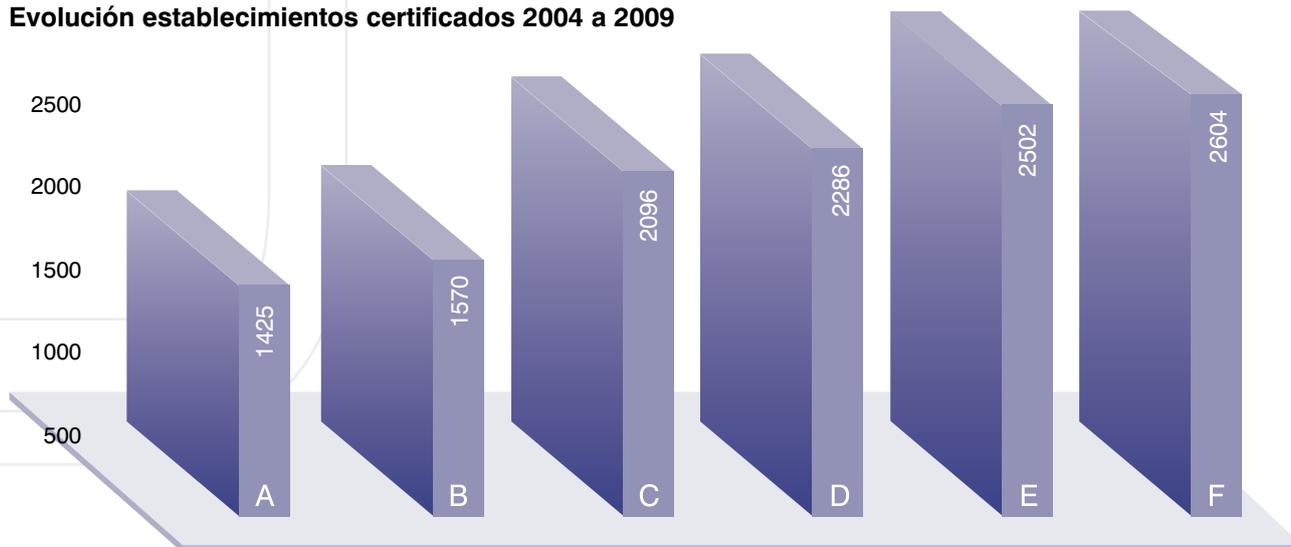
Por sectores son los restaurantes y las oficinas de información turística las que contemplan un incremento mayor en número, si bien porcentualmente los Campos de Golf y los Palacios de Congresos registran subidas de un 200 y 100% respectivamente.

Por otra parte, y como tareas de soporte a la gestión técnica de expedientes, se han emprendido este año numerosas mejoras, que han contribuido sin duda a dotar de una mayor flexibilidad y eficacia a la gestión de expedientes: son ya 51 los Comités que se han celebrado en 2009 y bajo el nuevo Reglamento General de Certificación de Servicios Turísticos que vio la luz en agosto: el Comité de Certificación de Hoteles se ha reunido este año hasta en 8 ocasiones, al igual que el Comité de Certificación de Alojamientos Rurales. Siete reuniones se han celebrado por su parte en el Sector de Restauración y en el de Servicios Turísticos Municipales, con gran demanda, este último, en la temporada de baño.

Además, los nuevos documentos de aplicación en el escenario de auditoría y certificación para los sectores cuyas normas vieron la luz a finales de 2008 fueron puestos a disposición de los usuarios en el primer trimestre del 2009.

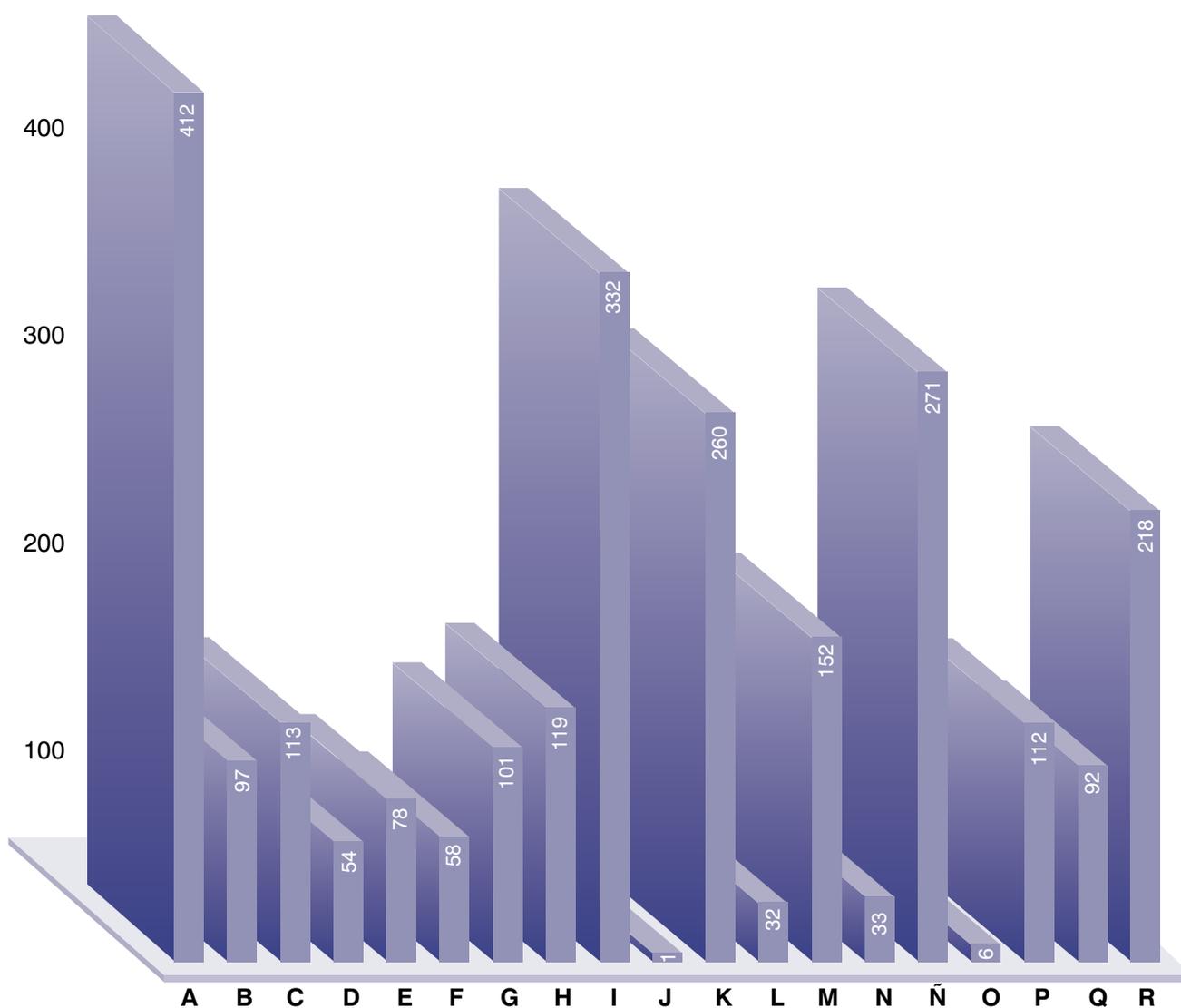
Por su parte, la migración de expedientes por la prevista desaparición de la norma para Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones se encuentra, al finalizar el ejercicio, prácticamente culminada, así como la derogación de la norma para Oficinas de Información Turística de ámbito supramunicipal.

Evolución establecimientos certificados 2004 a 2009



A. 1425 : 31/12/2004 **D. 2286 : 31/12/2007**
B. 1570 : 31/12/2005 **E. 2502 : 31/12/2008**
C. 2096 : 31/12/2006 **F. 2604 : 31/12/2009**

Establecimientos certificados por CCAA a 31/12/2009



A. Andalucía	412	K. C. Valenciana	260
B. Aragón	97	L. Extremadura	32
C. Asturias	113	M. Galicia	152
D. Baleares	54	N. La Rioja	33
E. Canarias	78	Ñ. Madrid	271
F. Cantabria	58	O. Melilla	6
G. Castilla la Mancha	101	P. Murcia	112
H. Castilla y León	119	Q. Navarra	92
I. Cataluña	332	R. País Vasco	281
J. Ceuta	1	TOTAL	2.604

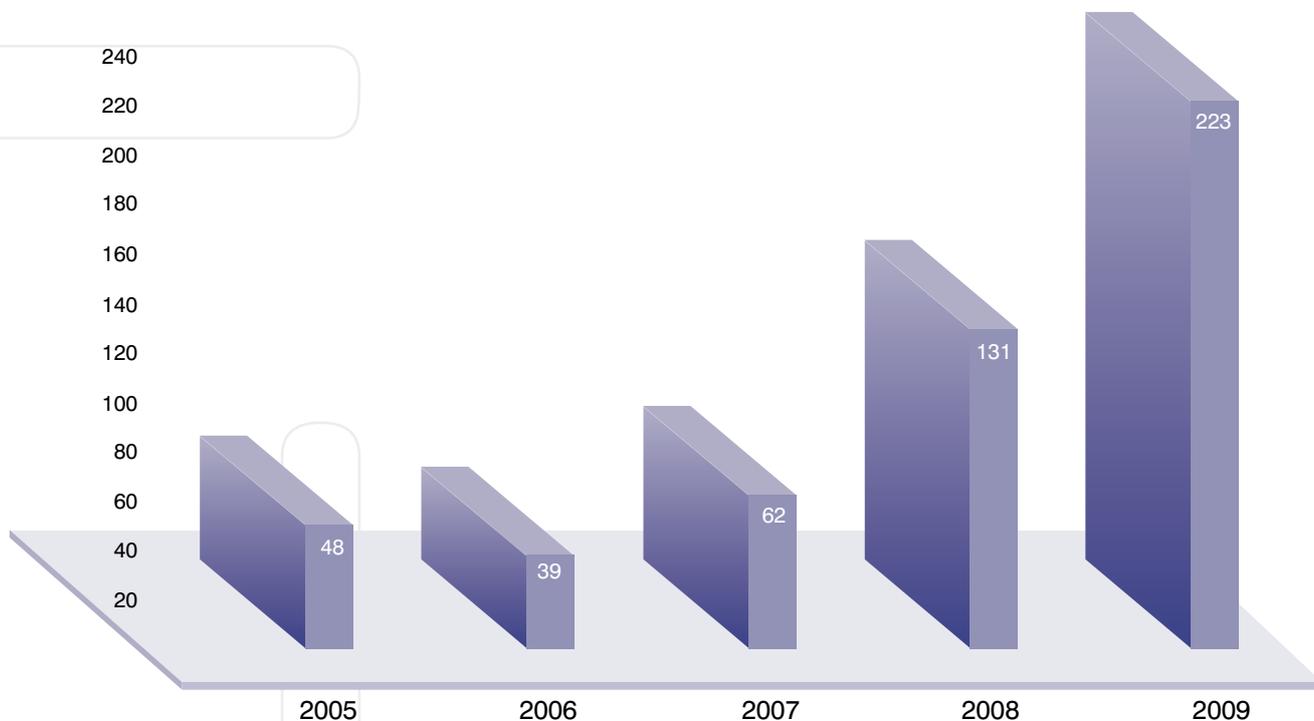
Defensa de la Marca

Continúan durante 2009 las labores de control de uso fraudulento de la Marca: este año han sido retirados 223 certificados, frente a los 131 del año 2008.

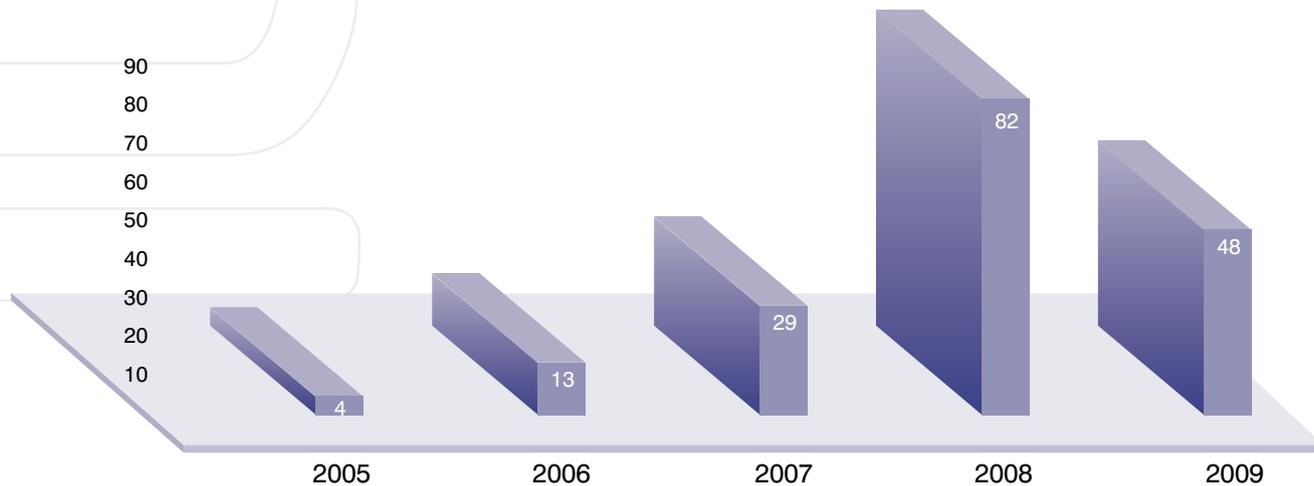
El Instituto continúa trabajando en la rigurosidad del cumplimiento de las normas turísticas, del mismo modo que ha aumentado sus recursos destinados a esta labor de control.

Se han registrado 48 acciones de control de la Marca, frente a las 82 que fueron necesarias en el año 2008.

Evolución retirada de Marca



Acciones de protección de Marca



Delegaciones Territoriales

El ICTE cuenta 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 organización dentro del Sistema de Calidad.

Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre distintas asociaciones empresariales.

Durante 2009 el instituto ha firmado una nueva Delegación Territorial, en este caso en Toledo, gestionada por la Cámara de Comercio e Industria de Toledo, que se encargará de apoyar a las empresas en la formación y difusión de los sistemas de calidad, así como tutelar y colaborar con el empresariado para la obtención de la certificación de calidad turística.



Firma convenio Delegación Toledo



Noche Q 2009

Récord absoluto en la celebración de la V Edición de la Noche "Q", donde más de 1000 personas se dieron cita en el Palacio de Congresos de la Castellana en Madrid.

El Instituto para la Calidad Turística Española reconoce en este acto anual el esfuerzo de todos los agentes que trabajan por la Calidad Turística.

Consejeros y Directores Generales de Turismo de distintas CCAA; Alcaldes, Concejales, empresarios, asociaciones y medios de comunicación, fueron los máximos representantes de una noche que fue presidida por el Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida y el Presidente del ICTE, donde además, se entregaron los certificados de calidad turística a las empresas que obtuvieron la Marca "Q" durante 2008.

En este mismo acto se conmemoraron los 10 años de apuesta en el SCTE, de once hoteles Españoles, a los que se hizo una mención especial, reconociendo su gran labor.

La Noche "Q" se consolida año tras año como la fiesta referente en el marco de FITUR que acoge a numerosas personalidades, tanto a nivel nacional como internacional.



Equipo ICTE





Reconocimiento del ICTE a los hoteles decanos certificados



Autoridades



Público asistente



Comunidad Autónoma de Aragón

Entrega Banderas "Q" a Playas Certificadas

Por segundo año consecutivo el Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, entregó el 9 de Junio de 2009 en el Ministerio 118 banderas "Q" de Calidad Turística, a otras tantas playas acreditadas bajo la Norma de Calidad para Playas, correspondientes a las Comunidades Autónomas de Andalucía, Asturias, Baleares, Cantabria, Cataluña, Galicia, Murcia Comunidad Valenciana y Melilla.

El acto, que estuvo presidido por el Ministro; el Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida y el Presidente del ICTE, Miguel Miro-

nes; contó con la presencia de Alcaldes y Concejales de Turismo y Medio Ambiente de los Ayuntamientos galardonados, así como Directores Generales de Turismo, entre otras autoridades.

El Ministro subrayó la apuesta del Estado por la "Q" de Calidad Turística como elemento diferenciador del turismo español.

Por su parte el Presidente del ICTE destacó que la "Q" de Calidad ofrece un sistema de calidad dirigido al disfrute turístico de las playas desde el respecto a los valores medioambientales y la sostenibilidad de los ecosistemas.



Presidencia de la II Entrega de Banderas "Q" con El Ministro de Industria y Comercio, el Secretario de Estado de Turismo y el Presidente del ICTE



Foto de familia de la Entrega



Celebración del acto



El Presidente del ICTE hace entrega de la bandera "Q" a un Ayuntamiento



Mesa Presidencial

Entrega de certificados

Además de la entrega anual de certificaciones de Calidad Turística en la Noche Q, cada día la presencia de miembros del instituto viene siendo más habitual en las entregas de Reconocimientos que el propio ICTE hace a empresarios e instituciones en Comunidades Autónomas.

Estos actos, organizados conjuntamente por el ICTE y las CCAA, están presididos por los Presidentes de las Comunidades Autónomas anfitrionas, Consejeros y Directores Generales de Turismo, Presidente y Director General del ICTE, además de numerosas autoridades locales y regionales, empresarios y medios de comunicación.



Entrega "Q" al Hotel Westin Palace de Madrid



Entrega "Q" a la oficina de Vall de Pop



Entrega de la "Q" a la Playa de Laredo



Entrega Premio "Q" a la Consellera de Turisme de Valencia



Entrega "Q" a Consorcio de Turismo de Córdoba



Entrega "Q" a Mundicolor



Entrega "Q" a la Estación de Esquí y Montaña de Alto Campoo



Entrega de certificados a Empresas de Castellón y Valencia



Entrega de certificados en Extremadura



Entrega "Q" a la Playa de Merón, de San Vicente de la Barquera

Firma de Convenios

A través de estos convenios, el Instituto lleva a cabo una serie de medidas conjuntas con otros organismos, con el fin de conseguir una mayor eficiencia en la gestión turística del lugar. El objetivo es colaborar de forma estable en la puesta en marcha de acciones para mejorar la calidad en los distintos destinos, fomentando la im-

plantación del Sistema "Q" de Calidad Turística Española. Se trata, en líneas generales, de profundizar en la estrategia que apuesta por el desarrollo de un modelo turístico de calidad, adaptado a las necesidades y exigencias de la actual coyuntura económica, que ayuda al empresariado y satisface la demanda de los clientes.



Firma de Convenio con el Ayuntamiento de Madrid



Firma de Convenio con AMAVE

Equipo ICTE Servicios Centrales



Establecimientos certificados a 31 de diciembre de 2009

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Melilla	Murcia	Navarra	País Vasco	TOTAL
Agencias de Viajes	150	55	25	8	22	20	31	59	243	-	86	9	56	14	258	-	22	29	147	1234
Alojamientos Rurales	39	3	19	-	12	13	24	6	1	-	11	3	43	10	-	-	12	31	13	240
Aloj. de Peq. Dimensiones	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	3	13
Autocares de Turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	1	-	-	5
Balnearios	3	5	-	-	-	2	3	3	-	-	1	3	6	-	-	-	1	2	2	31
Campings	3	-	1	-	-	1	-	-	3	-	7	-	1	-	1	-	4	1	-	22
Campos de Golf	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Convention Bureaux	3	1	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	11
Espacios Nat. Protegidos	1	2	3	-	-	-	-	8	4	-	1	-	1	1	-	-	2	2	-	25
Estaciones de Esquí	1	7	-	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Hoteles y Aptos Turísticos	102	17	24	42	34	12	27	32	51	1	57	14	32	5	8	2	16	16	36	528
Of. de Informa. Turística	24	4	7	-	4	-	3	8	5	-	27	-	-	2	-	-	5	2	17	108
Palacios de Congresos	5	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	1	12
Playas	54	-	4	3	-	2	-	-	17	-	39	-	9	-	-	4	21	-	-	153
Servicios de Restauración	23	1	27	-	5	6	10	2	4	-	23	1	2	1	4	-	26	8	60	203
TOTAL	412	97	113	54	78	58	101	119	332	1	260	32	152	33	271	6	112	92	281	2604



www.calidadturistica.es

Instituto para la Calidad Turística Española

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57

28003 Madrid

T: 915 331 000 F: 915 341 746