

Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Noviembre 2010

Más de cuatrocientos cincuenta profesionales se dieron cita en Santander en el I Congreso Internacional de Calidad Turística

El Presidente de Cantabria inauguró este primer foro internacional

Más de cuatrocientos profesionales se reunieron en el I Congreso Internacional de Calidad Turística que se desarrolló en Santander, los días 20, 21 y 22 de Octubre, para debatir sobre la importancia de la calidad en el sector turístico y su incidencia en el consumo.

El Presidente del Gobierno de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, inauguró el pasado 21 de Octubre este acto acompañado del Alcalde de Santander, Iñigo de la Serna; del Secretario General de Turismo del Gobierno de España, Joan Mesquida; el Presidente del ICTE, Miguel Mirones y el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, Francisco Javier López Marcano.

Durante su intervención, el Presidente de Cantabria mostró su agradecimiento y orgullo por la celebración de este foro internacional en Santander, añadiendo que "la calidad en este sector es el futuro".

Por su parte, el Secretario General de Turismo señaló, durante la conferencia inaugural de este I Congreso, la función relevante del ICTE en todo el sector, así como el impulso del instituto a la hora de desarrollar este I Congreso Internacional de Calidad Turística,

cuyas conclusiones marcarán las pautas a seguir por aquellos países que quieran sumarse a esta iniciativa de la que España es pionera desde hace más de 10 años.

Así mismo transmitió que la celebración de este primer congreso, es el primer paso para consolidarlo como el mayor foro internacional de Calidad Turística del mundo.

El Secretario expresó el compromiso de la Secretaría General de Turismo en el continuo apoyo a la Marca "Q" de Calidad Turística, así como su internacionalización, consolidando la inversión ya realizada.

Miguel Mirones, Presidente del ICTE, que hizo un repaso exhaustivo de la actividad del instituto, coincidió en señalar que al término de este congreso se podrán elaborar conclusiones para el futuro del sector y de la Calidad Turística.

Los objetivos principales de este primer Congreso Internacional serán entre otros el compartir experiencias, conocimientos, valores y principios fundamentales del sector y otros sectores que estarán también presentes, así como promocionar la Marca "Q" de Calidad Turística, a todas las partes direc-

ta e indirectamente implicadas, de todos los organismos, instituciones, empresas y entidades Turísticas Nacionales e Internacionales.

Durante los días previos a este I Congreso Internacional se vinieron desarrollando una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE, los empresarios y administraciones españolas en los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

El Instituto para la Calidad Turística Española

Durante 2010 se celebran los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Más de 2.000 establecimientos certificados en España con la



Marca "Q", una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la "Q", como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello ha permitido al ICTE impulsar la celebración de este I Congreso Internacional de Calidad Turística.

La Calidad Turística, entendida como eje transversal en la búsqueda de un futuro turístico comprometido. El programa.

Con este primer encuentro internacional, el ICTE reúne a todas las partes implicadas en el desarrollo del turismo a nivel internacional. Administraciones públicas, empresarios, profesionales del sector, asociaciones empresariales... unidos con un objetivo común, potenciar la calidad turística como motor en el desarrollo de un sector turístico comprometido con las necesidades del presente y del futuro.

(Sigue en página siguiente)

Santander acogió el I Congreso Internacional de Calidad Turística

Fue presentado por el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

El 18 de Octubre, fue presentado en Santander, en la sede de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, el I Congreso Internacional de Calidad Turística, acto que sirvió además para rubricar el convenio suscrito entre ambas entidades para la celebración de este Primer Congreso Internacional.

El encuentro internacional ha sido íntegramente patrocinado por la Secretaría General de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, y el Ayuntamiento de Santander.

Para el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en este I encuentro internacio-

nal de Calidad Turística se debatió por parte de expertos nacionales e internacionales sobre la importancia de la calidad como herramienta de gestión y como referente, siendo una apuesta segura para combatir los tiempos de crisis.

Este primer foro internacional de Calidad Turística congregó en la ciudad de Santander personalidades de primer nivel, tanto nacionales como internacionales, como el Secretario General de Turismo, el Ministro de Turismo de Colombia, la Secretaría de Turismo de Argentina, Presidentes de organizaciones empresariales turísticas nacionales e internacionales, Alcaldes, concejales,

empresarios, diplomáticos y técnicos de la administración, que debatieron durante esos días sobre la importancia de la calidad en las empresas y los destinos turísticos, así como las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

En el marco de este I Congreso Internacional se desarrollaron una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresa-



rios y administraciones españolas de los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

(viene de pág. 16)

Para ello, el Instituto ha venido trabajando en un amplio programa de actividades que se han desarrollado tanto en los días congresuales como en los anteriores, para poder contribuir con esta labor en todos los focos de actividad que actualmente desempeña. Grupos de Trabajo Internacionales, Comités de Normalización Técnicos, Comités de Certificación, encuentros con técnicos de calidad de administraciones públicas, con delegaciones territoriales ICTE y un largo etcétera. Estas fueron las acciones que se desarrollaron en el marco del Congreso y que sirvieron para poner en común entre los expertos del sector la visión del Instituto y su camino a seguir en el futuro en materia de Calidad Turística.

El ICTE buscó así, crear un clima favorable que permitiera desarrollar acuerdos de colaboración Nacionales e Internacionales con objetivos comunes, a través de estas experiencias compartidas que tuvieron lugar del 20 al 22 de Octubre en Santander, y que sirvieron para impulsar el Sistema de Calidad Turístico Español, la Marca "Q Calidad Turística", el desarrollo de nuevas normas y la certificación Nacional del conjunto turístico.

Se analizó la situación del sector turístico bajo el prisma de la calidad como herramienta de gestión y elemento diferenciador de la oferta turística española e internacional. Igualmente se debatió sobre la evolución del Sistema de Calidad Turístico Español desde su actual concepción, hacia uno de los ejes fundamentales contenidos en el documento "Horizonte 2020", como es la calidad percibida. Para ello contamos con la visión de algunos de los principales gestores del turismo y de la calidad a nivel mundial.

PATROCINIOS y COLABORACIONES

Organizado íntegramente desde el Instituto para la Calidad Turística Española, este I Congreso Internacional de Calidad Turística cuenta con el patrocinio del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, delegado en la Secretaría General de Turismo, el Gobierno de Cantabria a través de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte; y el Ayuntamiento de Santander.

Colaboraron en el mismo las empresas: AENOR, BUREAU VERITAS, IAC, LLOYD'S REGISTER, SGS, TÜV Rheinland, Eurocastalia y Pierrot Higiene Bucal.

El ICTE realiza la entrega oficial de certificados en el marco del Congreso

La entrega de diplomas acreditativos abrió la Cena de Gala del I Congreso Internacional de Calidad Turística. Aprovechando tanto la ocasión, como la proyección internacional del acto, el Instituto reconoció el esfuerzo de todos los que apuestan por la Calidad en las empresas turísticas de nuestro país, entregando los certificados que acreditan la concesión de la Marca Q a los representantes que acudieron de las 260 entidades que han obtenido o renovado la Marca "Q" Calidad Turística a lo largo de 2010.

El acto tuvo lugar la noche del pasado Jueves 21 de Octubre, en el Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe" de Santander, y estuvo amenizado por la actuación del Grupo de revelación musical "No Reply".



Entrega de certificados en la Cena de Gala del Congreso



Actuación del grupo musical "No Reply" en la Cena de Gala

"Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"

El ICTE organizó el Miércoles, 20 de Octubre, en el I Congreso Internacional de Calidad Turística, un Encuentro con técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos, en el que se presentó la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística Integral.

Posteriormente, una mesa redonda con las seis auditoras homologadas por el ICTE: Aenor, Bureau Veritas, IAC, Lloyd's Register, SGS y TÜV Rheinland, debatió sobre la problemática de auditar normas de establecimientos o entidades turísticas que pertenecen o están gestionadas por algún ente público.



Reunión de Juntas Directivas

Tanto el ICTE, como la Asociación Nacional de Bañeros -ANBAL-, y la Asociación para la Calidad del Turismo Rural -ACTR- celebraron el Jueves 21 de Octubre, en el marco del I Congreso Internacional de Calidad Turística, las Juntas Directivas de sus respectivas asociaciones, al igual que el grupo de trabajo de Calidad Turística, formado por técnicos de calidad de Comunidades Autónomas.

El ICTE estuvo presente en el Salón Nexobussines y en Termatalia

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García y el Presidente de AEGVE, Damián Arroyo inauguraron oficialmente el Salón Profesional del Viaje de Empresa y Congresos, Convenciones e Incentivos, Nexobussines. Por otro lado, el ICTE acudió también a la X edición de Termatalia, celebrada los pasados 15, 16 y 17 de Octubre en Ourense.



El Director General del ICTE, junto a Carmen Pardo, Secretaria Xeral de Turismo de la Xunta de Galicia, en el Stand del ICTE



El Director General del ICTE en el momento del corte de la cinta en la inauguración del Salón NexoBusiness.