

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Enero 2011

## El próximo 19 de Enero tendrá lugar la séptima edición de la "Noche Q"

El palco de Honor del Santiago Bernabéu volverá a acoger la Gala más esperada de Fitur.

Esta edición será presidida por el secretario general de Turismo, Joan Mesquida, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones.

Como cada año la gala tiene como objetivo reconocer el esfuerzo de todos los que apuestan por la calidad en las empresas turísticas de nuestro país. En ella se hará entrega de los 923 diplomas correspondientes a todas aquellas entidades turísticas que se han certificado por primera vez o han renovado el sello de Calidad "Q" a lo largo de 2010.

La Comunidad Autónoma de Andalucía ha sido un año más quien ha obtenido mayores re-

conocimientos, seguido de la Comunidad Valenciana y Galicia.

El sector de restauración ha conseguido durante 2010 colocarse en primer lugar en cuanto a certificaciones por sectores, seguido del hotelero y las agencias de viaje.

Durante la gala se hará entrega también, de los Premios "Q" que anualmente otorga la Junta Directiva del ICTE. Los galardonados este año han sido la Consejería de Cultura,

Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria y la Cadena de Restauración McDonald's.

A este acto de reconocimiento a la calidad de las empresas turísticas españolas está previsto que acudan más de 1.200 personas, entre las que destacan autoridades nacionales, autonómicas y locales, empresarios, asociaciones turísticas y medios de comunicación. Se consolida la Noche "Q" un año más como la celebración referente en el marco de FITUR.



Miguel Mirones, en la inauguración oficial del Congreso.

## Conclusiones I Congreso Internacional de Calidad turística

La Junta Directiva del ICTE, aprobó el 22 de Diciembre en Madrid las conclusiones del "I Congreso Internacional de Calidad Turística" celebrado el pasado mes de Octubre, en la ciudad de Santander, al que acudieron más de 400 participantes y un total de 40 ponentes de máxima relevancia nacional e internacional.

### PRIMERA:

La calidad en el sector turístico no debe confundirse con el lujo. Calidad es la garantía de la prestación del servicio al cliente y producto.

### SEGUNDA:

España se ha consolidado como referente mundial en los procesos de normalización y certificación turísticas. En consecuencia debemos continuar liderando el proceso de la elaboración de normas turísticas de alcance mundial en el seno de ISO, y buscar fórmulas de colaboración con otros países para acelerar los procesos de implantación de los sistemas de calidad en el sector turístico.

### TERCERA:

La "Q" de Calidad se ha consolidado como la gran Marca de calidad del sector turístico español.

El nivel de conocimiento de la Marca ya está provocando un mejor comportamiento en el mercado, tanto de los establecimientos certificados, como de los destinos turísticos que están apoyando decididamente por la implantación de la Marca en los diferentes subsectores de los territorios.

### CUARTA:

La rapidez en la evolución de la gestión de establecimientos turísticos para dar respuesta a las nuevas fórmulas de distribución y comercialización, así como a las circunstancias económicas actuales, han puesto de manifiesto que las empresas certificadas con la "Q" de Calidad han tenido una mayor capacidad de respuesta y adaptación a estos cambios y que el Sistema ha contribuido a minimizar todos los elementos de riesgo.

### QUINTA:

Se pone de manifiesto la necesidad de que las distintas administraciones sigan apostando por la implantación y certificación de la Marca "Q" Calidad Turística, así como por su difusión.



## El presidente del ICTE, Miguel Mirones, se reúne con el Ministro de Turismo de Colombia, Sergio Díaz-Granados

En la cita, también estuvieron presentes, el Director General del ICTE, y el Presidente de Cotelco.

En el encuentro, que tuvo lugar a finales de Noviembre en Bogotá, se abordaron asuntos relativos a la colaboración que Colombia viene desarrollando en el proceso de Normalización Internacional en el sector de Playas que está presidido por el Presidente de Cotelco, Patronal Hotelera Colombiana, Jaime Alberto Cabal.

Durante esta reunión, el Ministro tuvo la oportunidad de ampliar su conoci-

miento sobre el Sistema de Calidad Turístico Español, así como del trabajo que desarrolla el Instituto para la Calidad Turística Española.

Esta cita se produce a raíz de la participación del ministro de Turismo de Colombia en el I Congreso Internacional de Calidad Turística, celebrado en Santander el pasado mes de Octubre, donde ya se mantuvo una primera reunión en la que se trataron asuntos relativos a la Calidad Turística y su peso internacional.



Jaime Alberto Cabal, Sergio Díaz-Granados, Miguel Mirones y Fernando Fraile

## El turismo español se tiene que "diferenciar daramente" por la calidad

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García, intervino el pasado 30 de Noviembre, junto al Consejero de Turismo, Comercio Exterior e Innovación del Cabildo de Gran Canaria, Roberto Moreno, en rueda de prensa, para presentar los datos en materia de certificaciones con la "Q" de Calidad Turística en la Comunidad Autónoma de Canarias.

El Director General del ICTE apuntó a que una de las causas por la que Canarias se encuentra en la octava posición respecto a certificaciones de "Q" de calidad puede deberse a la necesidad de incrementar las ayudas para el empresario y "es probable" que la "comodidad" del sector también haya sido un factor.

"La Comunidad Canaria tiene mucho potencial en materia de calidad turística, pero todavía le queda mucho camino por recorrer"

Por su parte el consejero señaló que el turismo, que produce en Gran Canaria "más de un tercio de la riqueza económica", se prevé que en los próximos



El Director General del ICTE, Fernando Fraile García, junto al Consejero de Turismo, Comercio Exterior e Innovación del Cabildo de Gran Canaria, Roberto Moreno.

meses no "va a poder seguir creciendo en cantidad de turistas", sin embargo afirmó que se puede crecer en calidad.

En este sentido, apuntó que la calidad debe de ser entendida y presentada como "una necesidad estratégica del destino en el sector turístico", así como en las empresas y servicios del área. Agregó que todavía hay margen de maniobra en cuanto a la calidad, por lo que resaltó la necesidad de ir "hombro con hombro" las instituciones públicas y las empresas privadas.

## El Patronato de Turismo de Madrid, máximo exponente de la Calidad

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, hizo entrega al Consejero Delegado de Economía del Ayuntamiento de Madrid, Miguel Ángel Villanueva, el pasado 20 de Diciembre, de la Marca "Q" de Calidad Turística para Patronatos de Turismo, siendo este el primer patronato de turismo de España en obtenerla, con una valoración final de 872 puntos sobre los 1.000 posibles.

Esta certificación, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), avala el esfuerzo realizado por el Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, a través del Patronato de Turismo de Madrid, para implantar un nuevo modelo de organización, a fin de aumentar la eficacia y la eficiencia en la acogida y fidelización de sus visitantes.

Mirones expresó su satisfacción en la concesión de la "Q" al Patronato, además de la certificación de todas las oficinas de turismo gestionadas por el Ayuntamiento madrileño. Continuó afirmando que la presencia de la "Q" en Madrid es un reto para el instituto, que ya está fructificando en hoteles y restaurantes, además del impulso de estas certificaciones del sector público.

El Presidente del ICTE recordó que el compromiso de colaboración firmado hace un año entre ambas instituciones, para el impulso de la Calidad Turística en la capital, ha culminado con estas nuevas certificaciones de calidad en los servicios turísticos dependientes del Área de Gobierno de Economía.

Finalizó señalando la importancia del impulso del sector público, y su respaldo por el sector privado, para liderar el reconocimiento general a la Calidad Turística.

Por su parte, Villanueva señaló la responsabilidad que asumen al recibir la primera "Q" de Calidad Turística, comprometiéndose para que este reconocimiento sea constante en este servicio a los ciudadanos.

El Patronato de Turismo de Madrid fue asimismo uno de los principales promotores de la creación de la Norma de Calidad para Patronatos de Turismo, que se sumó el pasado mes de marzo a las otras 19 Normas de Calidad de los correspondientes subsectores turísticos desarrolladas por el ICTE hasta el momento.

Además de esta certificación, el



Miguel Mirones, Miguel Ángel Villanueva y Mar de Miguel.

ICTE ha concedido al Patronato de Turismo de Madrid la Q de Calidad Turística para Oficinas de Turismo, avalando así unos niveles de calidad óptimos de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT); los cuales se prestan a través de los Centros de Turismo de la Plaza Mayor y Colón, los Puntos de Información Turística de Callao, Cibeles, Paseo del Arte y Terminales 2 y 4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas, la unidad móvil de información turística, y el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) en la Comisaría de Centro.

## El ICTE interviene en el Congreso "Turismo Compite", celebrado en Colombia

Miguel Mirones expuso, ante más de 400 profesionales, el modelo del Sistema de Calidad Turístico Español

Durante las jornadas celebradas los días 25 y 26 de Noviembre en Cali, Colombia, en el Marco del Congreso Internacional "Turismo Compite", el presidente del ICTE tuvo la oportunidad de responder a la invitación que, desde el Ministerio de Turismo de Colombia, se hizo al Instituto para participar en este Congreso.

La intervención de Mirones ante más de 400 profesionales turísticos sobre el Sistema de Calidad Turístico Español, suscitó especial interés entre los asistentes, que formularon más de 30 preguntas sobre nuestro propio sistema de calidad turística y su incidencia en la gestión de la calidad de productos y servicios.

Moderó este encuentro Oscar Rueda, Viceministro de Turismo de

Colombia, que concluyó anunciando a todos los asistentes la disposición del Gobierno Colombiano para avanzar en un único modelo de Calidad Turística en su país, para lo cuál dejó abierta la posibilidad de colaborar activamente con el ICTE.

Miguel Mirones declara su satisfacción por el amplio interés del SCTE entre autoridades y empresarios colombianos, así como la total disposición del Instituto para, tanto con el Gobierno Colombiano, como con otros países, colaborar con el objetivo de expandir nuestro modelo de calidad en otros destinos que tengan interés en desarrollar un modelo de Calidad Turística propio, pero apoyado en un caso de éxito como el español.

Estas reuniones internacionales celebradas estos días en Colombia, han permitido al Presidente y al Director General del ICTE, mantener



Miguel Mirones en el Congreso Turismo Compite 2010.

diferentes reuniones con empresarios y asociaciones de diversos sectores turísticos del país, así como Administraciones, además de las indicadas con el Ministro y Viceministro.

## Galicia alcanza en este año 2010 su récord histórico de establecimientos con "Q" de Calidad Turística



Entrega a los establecimientos certificados de Galicia.

El pasado 20 de Diciembre se entregaron en Santiago de Compostela 70 diplomas acreditativos de la certificación "Q" de Calidad Turística, lo que convierte a Galicia en la primera Comunidad Autónoma Española en número de nuevas Qs de Calidad en establecimientos turísticos este 2010.

La secretaria xeral, que estuvo acompañada por el director general del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Fernando Fraile, resaltó la importancia de seguir apostando desde la Administración autonómica por la marca Q "que este año alcanzó el récord entre todas las Comunidades Autónomas españolas". El apoyo de la Administración y la fuerte apuesta del sector por la calidad permitieron a Galicia alcanzar esas relevantes cifras en el ámbito del reconocimiento a la calidad turística.

Galicia cuenta en este momento con un total de 191 establecimientos turísticos con certificado Q de Calidad.

## El ICTE estará presente en FITUR

El Instituto para la Calidad Turística Española estará presente en FITUR, pabellón 9, correspondiente a Entidades y Organismos Oficiales Españoles, a través de su stand "9E16".

Los asistentes a Fitur 2010 podrán encontrar en el stand del ICTE, personal especializado y miembros del Instituto, que les informarán acerca del Sistema de Calidad Turística Española y de la Marca "Q". Requisitos, procesos de adhesión al sistema, orientación individualizada e información general del Sistema de Calidad "Q", serán algunos de los materiales que se ofrecerán desde nuestro puesto en FITUR, que permanecerá activo los 5 días de la feria.



La feria más importante del Turismo Internacional abrirá sus puertas el próximo miércoles 19 de Enero, celebrando así, su 31 aniversario. La feria estará abierta exclusivamente a los profesionales del miércoles 19 al viernes 21 de enero, en horario ininterrumpido de 10 a 19 horas. El sábado 22 y el domingo 23, FITUR mostrará su oferta al público y ampliará su horario hasta las 20 horas.

## El Ayuntamiento de Gijón recibe la "Q" de Calidad Turística para sus playas

Esta exigente certificación que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española reconoce los estándares de calidad de las playas españolas.

La Alcaldesa de Gijón, Paz Fernández Felgueroso, recibió el 13 de Diciembre de manos del Director General del ICTE, Fernando Fraile, las banderas "Q" que acreditan la calidad de las playas de L'Arbeyal, San Lorenzo y Poniente, todas ellas del municipio de Gijón.

Gijón se convierte así en una de las pocas ciudades de España con tres playas certificadas, y la única de todo el Cantábrico. Eso sitúa a Gijón como punto importante de la calidad turística, ya que ninguna de las

ciudades costeras del Norte tiene a su principal playa urbana certificada, algo que según el director general del ICTE es "un logro importante que acredita el nivel de exigencia de esta ciudad".

El Principado de Asturias cuenta con 7 playas certificadas, situándose casi la mitad de los mismos en el municipio de Gijón. Hasta el momento tan sólo cuatro playas gozaban de esta distinción en Asturias: la de Santa Marina en Ribadesella, la de Toró en Llanes, la de Las Cámaras-Palombina en Celorio y la de San Pedro de la Ribera en Soto de Luiña.

En el presente año 2010, han recibido la "Q" de Calidad un total de



Playa de San Lorenzo, Gijón.

176 playas, pertenecientes a 75 ayuntamientos, dentro de las nueve Comunidades Autónomas en las que está implantada.