

Firma del Plan anual de actuación 2011

El Gobierno y la Asociación Nacional de Balnearios firman un convenio para promocionar los balnearios con "Q de Calidad"

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio promocionará los balnearios certificados con la "Q de Calidad" en los principales mercados emisores de turismo hacia nuestro país de la mano de la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) y la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR).

Las actuaciones se enfocarán hacia mercados emisores como Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, Países Bajos, Portugal, Bélgica, Austria y Suiza.

Se realizará promoción de aquellos balnearios que ostentan la Q de calidad turística.

El secretario general de Turismo y Comercio Interior, Joan Mesquida, firmó el pasado 8 de Febrero, el Plan anual de actuación 2011 para la promoción internacional del producto turístico 'Balnearios de España', junto con el presidente de ANBAL, Miguel Mirones y el presidente de SEGITTUR, Javier Bustamante.

La firma de este plan de actuación, que requerirá de una inversión máxima de 71.000 euros por parte de Turespaña, contri-

buirá a reforzar el posicionamiento del turismo de salud, a través de los balnearios certificados con la Marca "Q", en los mercados de interés prioritario para este producto: Reino Unido, Alemania, Francia, Italia, Países Bajos, Portugal, Bélgica, Austria y Suiza.

Esta promoción se realizará mediante viajes de familiarización dirigidos a agentes de viajes y turoperadores para dar a conocer estos balnearios en los mercados arriba señalados, así como a los medios de comunicación especializados.

Principales actuaciones:

—Presencia online de ANBAL a cargo de Turespaña a través de SEGITTUR, en la página web www.spain.info.

—Material impreso y audiovisual: Turespaña editará un folleto promocional impreso y digital que distribuirá a los balnearios y la red de Oficinas de Turismo en el Exterior.

—Participación en ferias: ANBAL participará en el stand de Turespaña.

—Viajes de prensa: Turespaña atraerá a periodistas para dar a conocer este producto.

—Viaje de familiarización de turoperadores y agentes de viajes. Se celebrará un *famtrip* procedente del mercado alemán.

—Marketing directo: Turespaña se compromete a realizar acciones de marketing directo de los balnearios certificados.

En España existen un total de 36 balnearios con la Q de calidad turística. En 2010, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio realizó acciones de promoción del producto turístico balneario para 2.709 agentes de viajes, llegando a un total de 117.119 consumidores finales.

Apuesta por la diversificación y desestacionalización de la oferta

A través de la Secretaría General de Turismo, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio viene apoyando la promoción del turismo de salud desde el año 2006, cuando se firmó el primero de los acuerdos de cooperación para el desarrollo y promoción turística de los balnearios de España.

Cada año se firma un plan de actuaciones de la promoción de un producto referente de la calidad turística española. La promo-



Miguel Mirones, Joan Mesquida y Javier Bustamante, en la firma del convenio.

ción del turismo de salud contribuye a diversificar y desestacionalizar nuestra oferta y cuenta además con un elevado potencial de crecimiento en los mercados internacionales, según señaló el Secretario General de Turismo y Comercio Interior, Joan Mesquida.

El presidente de ANBAL indicó que la firma de este conve-

nio significa "un paso más en la apertura de los Balnearios Españoles hacia Europa". "Se trata de un mercado, que aunque hoy en día no significa un porcentaje importante en nuestro volumen de negocio, desde el sector consideramos que tiene un potencial de crecimiento muy importante", señaló.

La Marca "Q" cada vez más conocida según la encuesta sobre calidad percibida

Cerca de un 40% de los viajeros identifican el valor de la "Q"

El valor de la Marca "Q" cada vez es más reconocido por los viajeros, así lo demuestra la encuesta sobre calidad percibida que realiza el Instituto para la Calidad Turística Española anualmente en dos oleadas, donde se aprecia el incremento y la notoriedad de la Marca, que sube casi 10 puntos en dos años.

Este importante crecimiento ha sido debido, en parte, a la promoción que desde distintas administraciones, nacionales y autonómicas principalmente, así como empresas certificadas, hacen a favor de la "Q" y lo que representa para el usuario final.

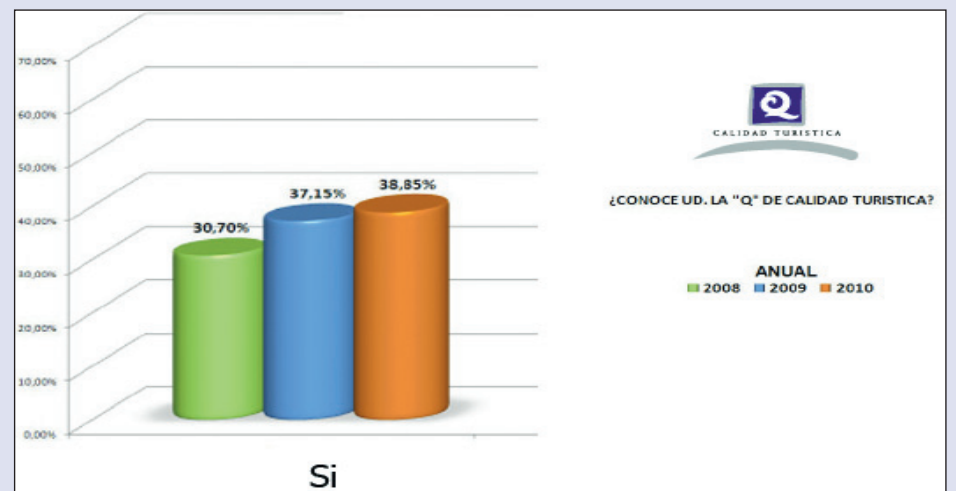
Los viajeros reconocen en el distintivo una garantía de calidad en los servicios de los distintos sectores que cuentan con normas turísticas. Los hoteles, restaurantes, casas rurales y playas, por este orden, son los sectores más reconocidos por los usuarios.

La encuesta sobre calidad percibida, es uno de los ejes fundamentales de actuación del Plan de Turismo Español Hori-

zonte 2020. Este programa, que fue aprobado en la anterior legislatura, cuenta con el apoyo tanto de la administración central, como de las Comunidades Autónomas y el sector empresarial.

Por un acuerdo establecido entre el ICTE y la Secretaría General de Turismo, es el instituto quien realiza la encuesta entre los viajeros españoles que disfrutan de destinos nacionales, y la SGT, a través del Instituto de Estudios Turísticos, quien se encarga de realizar la encuesta entre los turistas extranjeros que visitan nuestro país.

Las encuestas, realizadas a 6.000 personas, de 2008 a 2010, da como resultado cerca de 50.000 gráficos diferentes, mostrando entre otros aspectos, el comportamiento del viajero sobre los diferentes productos y servicios turísticos, así como sus costumbres de viaje, la forma en que han elegido su destino, cómo han contratado sus vacaciones o elegido su lugar de descanso.



El análisis de estos datos ofrece a los diferentes agentes orientar su política turística, o sus acciones de promoción, ya que permiten

conocer mucho mejor la visión de los clientes sobre nuestro producto turístico, sus hábitos o lo que echan en falta en los diferentes destinos.

APPLUS+ y el Instituto para la Calidad Turística Española firman un convenio para auditar la Marca "Q"

En adelante, la multinacional española realizará auditorías para la concesión del certificado con la marca "Q" Calidad Turística, que ya distingue a más de 2.300 establecimientos.

Applus+, la multinacional española líder en ensayo, inspección, certificación y servicios tecnológicos y una de las diez primeras del sector a nivel mundial, y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) han suscrito un convenio en virtud del cual la compañía con sede en Barcelona realizará auditorías para la concesión, renovación y seguimiento de la Marca "Q" Calidad Turística, uno de los distintivos más prestigiosos de servicios y productos turísticos en nuestro país.

Más de 2.300 establecimientos turísticos en España cuentan ya con la acreditación "Q" que, desde su implantación en el año 2000, aporta prestigio, fiabilidad y rigor a los establecimientos y actividades certificadas, además de orientar la elección de compra del consumidor y ser un elemento diferenciador de la competencia. En palabras de Jorge Lluch, Senior Vicepresidente de Applus+, el acuerdo permite a la multinacional "dar un paso importante en la ampliación de servicios ofertados al sector turístico, uno de los más relevantes en términos económicos en nuestro país, así como dar una respuesta aún más integral a las necesidades de muchos de nuestros clientes".

Para el Director General del ICTE, Fernando Fraile, "la firma de este acuerdo con una empresa del prestigio y profesionalidad de Applus+, su-



Firma del Convenio.

pondrá un crecimiento importante en certificaciones de calidad turística que consolidarán aún más nuestro propio sistema". El ICTE amplía así el campo de la auditoría con empresas independientes, las únicas acreditadas por el instituto para desarrollar los trabajos de auditoría de todas las normas de calidad turística avaladas por la Marca "Q" Calidad Turística.

Por su parte, el sector turístico ha acogido positivamente la suscripción de este acuerdo. En este sentido, Víctor Bañares, Director General de Marketing y Comunicación de Orizonia, uno de los mayores grupos turísticos de nuestro país, ha considerado una excelente noticia "la mayor implantación de la marca "Q" Calidad Turística que derivará sin duda del convenio entre el ICTE y Applus+, puesto que esta certificación supone un elemento clave para la mejora en términos de calidad y profesionalización del sector turístico en España".

Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña los destinos preferidos por los turistas españoles

Descienden entre los españoles los viajes al extranjero

Nuestra forma preferida para viajar es en pareja

Últimos datos de la encuesta sobre calidad percibida

Los destinos preferidos de los españoles durante 2010 siguen siendo un año más las comunidades de Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña, según los datos de la última encuesta sobre calidad percibida que elabora anualmente el Instituto para la Calidad Turística Española en dos oleadas, que sitúa a estas comunidades con un 17,5%; 11,5% y 8,5% respectivamente, en los primeros lugares elegidos para viajar.

El efecto del Xacobeo posiciona a Galicia en cuarto lugar, con un 7,65%, mientras que Madrid continúa creciendo hasta un 4,75% frente a un 3,65% y 3% de años anteriores.

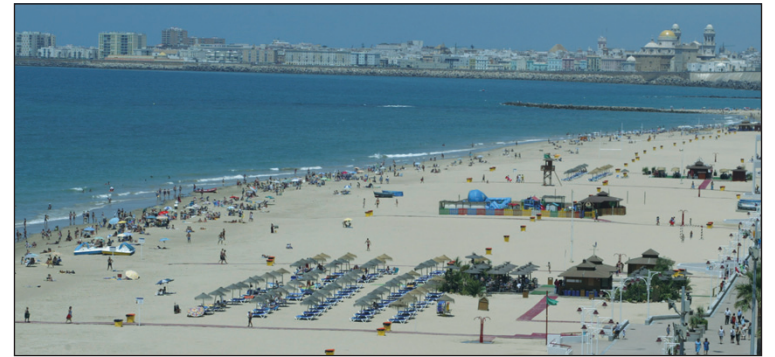
Baleares, Canarias y Cantabria incrementan sus porcentajes hasta alcanzar cerca de un 4%, frente al 2,6% obtenido en 2008 y 2009.

En general aumentan todas las Comunidades Autónomas, excepto Aragón, Extremadura y Murcia.

Los viajes al extranjero descienden 9 puntos y se sitúan en el registro más bajo de los últimos tres años, con un 15,15%.

Las costas españolas continúan siendo el destino preferido

Las costas españolas siguen siendo el destino preferido por los españoles, pese a haber descendido 3 puntos respecto al año anterior,



sin embargo aumentan los que prefieren motivos culturales o ciudades, al igual que las opciones de descanso y salud que crecen sensiblemente. Por el contrario la elección de las islas y el turismo rural siguen disminuyendo.

La forma preferida de viajar para los españoles es en pareja, aumentando esta opción cada año, mientras que viajar solo sigue decreciendo.

Los viajes de familia se estabilizan, siendo el grupo de 4 personas lo más habitual, con un 34,41%, seguido del de 3 personas con un 29,17%, mientras que los grupos muy numerosos sufren un ligero aumento respecto a años anteriores.

La modalidad preferida para nuestro descanso son los viajes de 8 a 15 días, fines de semana y

puentes, aunque continúan descendiendo. Por otro lado asciende a un 26,75% los viajes de "una semana", aumentando 2 puntos frente al año anterior.

Disminuye el gasto turístico

El gasto por persona y día en el destino turístico disminuye levemente para los que gastan de 0 a 100 euros, de 69,65% en 2009 a 68,61% en 2010, continuando como la cifra más común en el gasto.

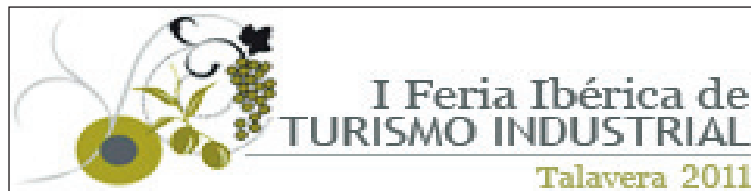
Por el contrario el 26,13% gasta de 101 a 300 euros/ persona y día, creciendo 1,13% respecto al año anterior.

La relación calidad-precio del destino turístico continúa teniendo una buena valoración, cerca del 80% lo reconocen como excelente y notable, con cifras muy similares al año anterior.

El ICTE presenta las iniciativas internacionales en la I Feria ibérica de turismo industrial en Talavera de la Reina

El pasado viernes 11 de febrero, el Instituto para la Calidad Turística Española participó junto a otras instituciones, profesores universitarios, operadores turísticos y otros expertos nacionales y europeos, invitados por la Cámara de Industria y Comercio de Toledo, en la presentación de la nueva actividad y panorama internacional respecto a ISO, a raíz de la decisión nacional del comité AEN/CTN 302 cuya secretaria gestiona el Instituto.

El ICTE anunció que los trabajos de normalización sobre la futura norma nacional UNE para el Turismo industrial, cuya marca de referencia será la Q de Calidad, finalizará este año y se empezarán posteriormente



los trabajos de redacción de la futura norma ISO cuya secretaría también la desempeñará el ICTE. La participación del sector empresarial dentro del comité ha sido fundamental así como de las diferentes figuras de la administración tanto nacional, autonómica o local e instituciones como la propia Cámara de Toledo, el Consejo superior de Cámaras, entre otras o las propias universidades como la

Universidad de Sevilla, que coordina el grupo de trabajo encargado de la redacción del futuro texto.

El Instituto para la Calidad Turística Española, como representante sectorial en materia de Calidad, ha dotado de todos los medios técnicos al alcance junto con AENOR para que los trabajos de redacción se trasladen también al ámbito ISO, cuyo comité madre es el ISO TC 228.

El Director General del ICTE participó en la Jornada de Calidad Turística celebrada en Córdoba

La jornada, que tuvo lugar el pasado 9 de Febrero en el Alcázar de los Reyes Cristianos de Córdoba, contó con la participación del Director General del ICTE, Fernando Fraile García, que acercó de primera mano a los empresarios y público general allí reunidos, el Sistema de Calidad Turístico Español y la Marca "Q de Calidad Turística".

En la jornada, que fue inaugurada por el Alcalde y Presidente del Consorcio de Turismo de Córdoba, Andrés Ocaña, también intervinieron la Directora General de Calidad, Innovación y Prospectiva Turística de la Junta de Andalucía María Sandra García Martín, la Jefa del área de



Fernando Fraile García, en la Jornada.

Calidad y Desarrollo Tecnológico de Turespaña, Susana Mayo Rodríguez y el Secretario General de la FEHR, Emilio Gallego Zuazo, entre otros.

Nuevo curso de formación para Consultores

Los pasados 21, 22 y 23 de Febrero tuvo lugar en la sede del ICTE un nuevo curso de formación dirigido a consultores turísticos cuyo objetivo fue el de formar a los expertos en asesoría de calidad sobre cómo implantar la Norma UNE 182001:2008 en los Hoteles y Apartamentos Turísticos, a través de un estudio detallado de su contenido, la documentación del sistema de calidad y la legislación aplicable.

La creación de estos cursos surge por la demanda del sector de

contar con expertos que aporten un valor añadido a su trabajo mediante un conocimiento detallado de las normas y los procesos de auditoría y certificación, conocimiento que obtienen desde el ICTE como referente nacional en materia de Calidad Turística.

Si está interesado en recibir la formación en los próximos cursos, deberá contactar con el departamento de formación, a través del mail: formacion@icte.es o en el teléfono del ICTE: 91 533 10 00.

El ICTE estuvo presente en TCV 2011

La Feria Internacional de Turismo de la Comunidad Valenciana, tuvo lugar los pasados 25, 26 y 27 de Febrero en Valencia.

El Instituto, con la colaboración de TCV, participó durante los días de la feria informando a profesionales y público general sobre el Sistema de Calidad Turística Española y la Marca "Q" de Calidad Turística.

El certamen apostó por un nuevo posicionamiento con la tecnología y la distribución turística como temáticas clave.

