

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

memoria 20 07



CALIDAD TURÍSTICA



ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

memoria

20
07



Edita	Instituto para la Calidad Turística Española
Coordina	Departamento de Comunicación de ICTE
Maquetación y diseño	nxo
Imprime	Gráficas Quinzaños
Depósito legal	SA-264-2008

Índice

MEMORIA ICTE 2007

- 04.- Editorial
- 05.- Índice
- 06.- Editorial. Miguel Mirones
- 07.- Estructura del ICTE
- 08.- Órganos de Gobierno
- 10.- Referencia Histórica
- 11.- Presidencia
- 12.- Normalización Nacional
- 14.- Normalización Internacional
- 15.- Auditoría
- 16.- Certificación
- 18.- Comunicación y Prensa
- 20.- Promoción
- 23.- Ferias
- 24.- Jornadas y Ponencias
- 26.- Formación
- 26.- Formación online
- 27.- Atención al Cliente
- 28.- Defensa de la Marca
- 30.- Delegaciones Territorial
- 32.- Normalización de nuevos sectores
- 34.- Noche "Q"
- 37.- Entrega de Certificados
- 40.- Equipo ICTE Servicios Centrales
- 41.- Listado Establecimientos Certificados

Editorial

MIGUEL MIRONES DÍEZ

El año 2007 ha supuesto para el Instituto para la Calidad Turística Española su definitivo posicionamiento como la gran referencia de la Calidad Turística, no sólo en el ámbito nacional, sino también en el internacional.

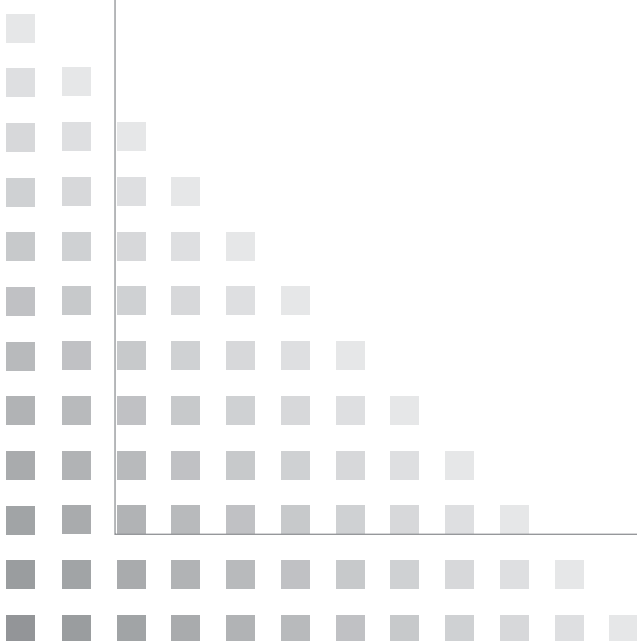
Si a esto le sumamos que gracias a las intensas campañas de promoción de la Marca "Q", que desde el año 2005 viene financiando la SGT (hoy Secretaría de Estado), nuestra Marca es reconocida en el sector prácticamente por el 100% de los agentes turísticos, y empieza a alcanzar cierta notoriedad entre los consumidores. Creo que para el instituto el año 2007 ha sido muy positivo.

La capacidad de promover nuevos ámbitos de normalización turística en nuestro territorio, aprobándose la normalización de cuatro nuevos sectores; Patronatos de Turismo, Servicios Turísticos en instalaciones Náutico-Deportivas, Ocio Nocturno y Turismo Activo; así como los trabajos en este mismo sentido en el campo internacional, consiguiendo con diferentes países alianzas para alcanzar el objetivo de impulsar la actividad del comité ISO TC/228 Turismo y Servicios Relacionados, objetivo que se alcanzó estando aprobados en este momento la puesta en marcha de comités normalizadores de los sectores de Turismo de Salud, Golf, Oficinas de información turística y acogida, y las nuevas propuestas de: Playas, Espacios Naturales Protegidos y Turismo de aventura.

Estas acciones ponen de manifiesto que el ICTE, además de pionero en la Calidad Turística mundial, es hoy el gran referente en este campo. Todos estos logros se han podido alcanzar gracias al apoyo constante de todos los miembros de la Junta Directiva; de los centenares de personas que trabajan en nuestros comités; del magnífico trabajo de los profesionales que trabajan en el instituto; de la colaboración de AENOR en el campo de la normalización; de las diferentes administraciones, locales y autonómicas, que nos prestan su apoyo en sus respectivos territorios; y muy especialmente a la hoy convertida en Secretaría de Estado de Turismo, sin cuyo respaldo económico y permanente colaboración nada de esto hubiera sido posible. Gracias a todos.

Miguel Mirones Díez

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española



Estructura del ICTE

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una Asociación sin ánimo de lucro cuyos miembros son las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional representativas de los subsectores turísticos que en el momento actual han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística, creando las siguientes normas:

- Agencias de viaje
- Alojamientos Turísticos de pequeñas dimensiones
 - Balnearios
 - Camping
 - Campos de Golf
 - Casas Rurales
 - Convention Bureaux
 - Estaciones de esquí
- Espacios Naturales Protegidos
- Empresas de Tiempo Compartido
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Oficinas de Información Turística de ámbito municipal
- Oficinas de Información Turística de ámbito supra municipal
 - Palacios de Congresos
 - Playas
 - Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera

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

- Dirección General
- Normalización
 - Auditoría
 - Certificación
 - Cesión de Marca
- Comunicación y Prensa
 - Formación
 - Promoción

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 las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

Miembros Constituyentes

Los miembros constituyentes del ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

1. Sector Hoteles:

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

2. 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)

3. Sector Restauración:

FEHR (Federación Española de Hostelería)

4. Sector Camping:

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

5. Sector Turismo Rural:

ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

6. Sector Estaciones de Esquí y Montaña:

ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

7. Sector Empresas de Tiempo Compartido

OTE (Organización de Tiempo Compartido Europea)

8. Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

9. Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

10. Sectores de Gestión Pública (Oficinas de Información Turística, Oficinas de ámbito supra Municipal, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

11. Sector de Estaciones Termales

ANET (Asociación Nacional de Estaciones Termales)

12. Sector de Campos de Golf

RFEG (Real Federación Española de Golf)

13. Sector Ocio Nocturno

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

14. SECRETARIA GENERAL DE TURISMO (SGT)

15. FEDERACION ESPAÑOLA DE

MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)

16. COMUNIDADES AUTONOMAS (CCAA)



Reunión de la junta directiva del ICTE

Referencia Histórica

A petición de distintas Asociaciones y Federaciones empresariales del sector turístico español, la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, a través de las actuaciones del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), prestó la asistencia técnica necesaria para desarrollar Sistemas de Calidad en los diversos subsectores turísticos.

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, impulsando 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 fue reelegido presidente del instituto en Junio de 2007. Lleva vinculado al ICTE desde Marzo de 2003, año en el que fue elegido por primera vez Presidente, renovando su mandato en Octubre de 2004, donde desarrolló el Plan Estratégico 2004-2007 del Instituto, que le ha llevado entre otras acciones, a triplicar el número de establecimientos certificados, la conversión de normas ICTE en normas UNE, iniciar la internacionalización, en el seno de ISO, de las normas turísticas españolas; la promoción publicitaria nacional e internacional de la "Q", financiada por la Secretaría General de Turismo, y otra serie de actuaciones a favor del Instituto y de la "Q", posicionando la Marca como un referente de Calidad Turística.

Como presidente del ICTE desarrolla acuerdos institucionales con administraciones nacionales y autonómicas. Representa al instituto institucionalmente en congresos, foros y ponencias que se desarrollan en el ámbito turístico.

Mirones, empresario, preside además la CEOE-CEPYME de Cantabria, la Asociación Nacional de Balnearios, es tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, CEHAT; es miembro de la junta directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de Calidad Turística Española, y como consecuencia de su actividad profesional participa en el Consejo Español de Turismo, en el Comité ISO para el Turismo, y forma parte de distintos foros y organizaciones sobre materia turística.



Normalización

NORMALIZACIÓN NACIONAL

Los nueve Comités Técnicos de normalización turísticos

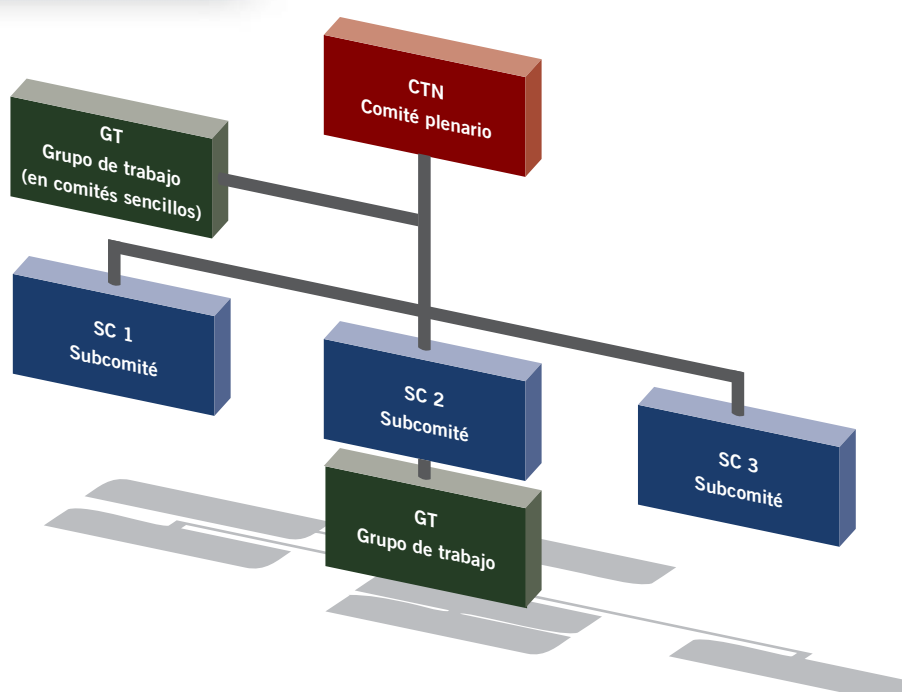


Guillermo Anivarro Segura
Responsable de Normalización ICTE

Si bien el pasado año 2006 fue el año de la creación de nuevos comités y el arranque de otros planteados para formalizarse, el año 2007 es el año del desarrollo de definición de nuevos requisitos para la modernización del sector en cuanto a normalización se refiere.

A las normas UNE 167000's (serie de normas) para restauración, la UNE 182001, hoteles y apartamentos turísticos, UNE 183001 alojamientos rurales, UNE 188002 estaciones de esquí y montaña y UNE 189001 servicios turísticos de intermediación, se le suman la UNE 184001 campings y ciudades vacacionales, la UNE 186001 balnearios y la UNE 188001 Campos de golf durante el período 2007, alcanzando ya las ocho normas UNE que de momento acaparan el panorama nacional.

Esquema tipo de un comité turístico en la actualidad
(en verde formación de un GT en un comité sencillo)

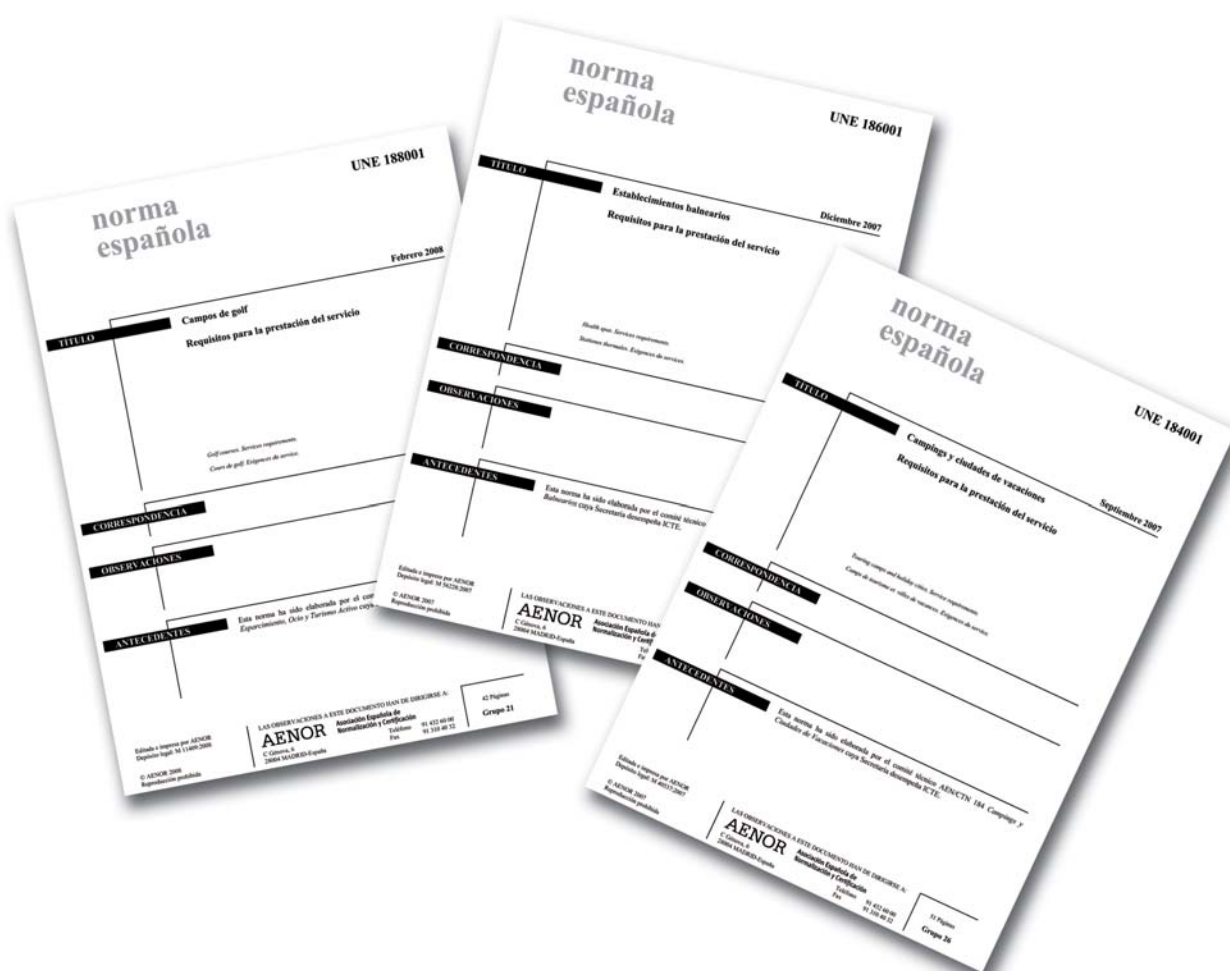


NORMALIZACIÓN NACIONAL

Es el año de constitución de órganos de trabajo con la participación activa de todos los organismos de interés en cada uno de los nueve comités. Todos los subcomités y grupos de trabajos constituidos en 2006, se encuentran en estos momentos revisando todas las normas nacionales bajo el paraguas de la elaboración de normas por procesos. El departamento de normalización del ICTE con la colaboración de AENOR, SGT y cada uno de los sectores que representan la actividad turística en España deciden modificar las actuales normas en normas modernas redactadas por procesos con requisitos y obligaciones actualizados a las circunstancias actuales de gestión y nuevas exigencias de nuestros clientes y visitantes.

También ha sido el año de aprobación de nuevos sectores a normalizar: Patronatos de Turismo, Servicios Turísticos en instalaciones Náutico-Deportivas, Ocio Nocturno y Turismo Activo, serán los nuevos subsectores turísticos que contarán con norma propia en el futuro próximo.

Así pues recordaremos el año 2007 como el año de intenso trabajo en normalización, año en el que todos los comités se encuentran a pleno rendimiento, en plena carrera para alcanzar los primeros puestos en parrilla.



Normalización



NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL

Comité ISO TC/228 Turismo y servicios relacionados.

2007 es el año de nuevas propuestas y de intenso trabajo en los dos grupos de trabajos constituidos en su seno, ISO TC/228 WG1 Servicios de buceo e ISO TC/228 WG2 Balnearios.

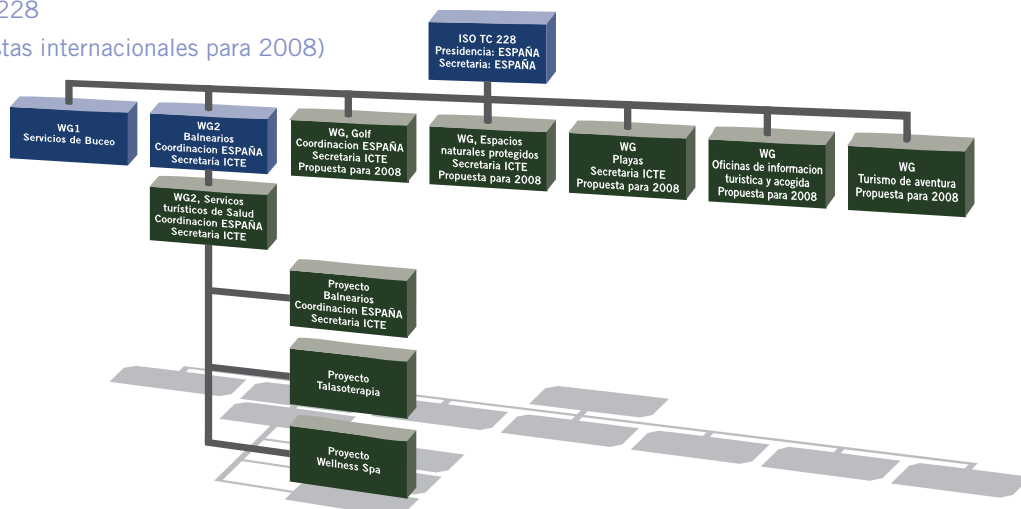
España, líder en estos momentos en presencia dentro del comité internacional, no tan solo preside el comité plenario y el desarrollo y trabajo de su secretaría, si no que gestiona también la secretaría del grupo de trabajo WG2 a través del ICTE.

La apuesta de cada uno de los sectores que participan en los nueve comités nacionales, cuyas secretarías son gestionadas íntegramente por el ICTE, son las principales herramientas con las que cuenta España para el desarrollo de los futuros trabajos en ISO.

La apuesta internacional del sector ha permitido la internacionalización de las actividades de nuestro Instituto y ya se plantea un nuevo horizonte de normalización internacional para el próximo año 2007 que incluyen firmes propuestas en la normalización de requisitos de prestación de servicios para: campos de golf, playas, espacios naturales protegidos y oficinas de información turística y acogida. El ICTE no tan solo está ya capacitado para la gestión de secretarías internacionales si no también para ostentar vocalías en cualquier iniciativa por parte de otros países, representando los intereses sectoriales de España.

Esquema de ISO TC/228

(en verde las propuestas internacionales para 2008)



Auditoría



Loli Ponce Rubio
Responsable Área Auditoría ICTE



Después del paso de 8 normas del ICTE convertidas en UNE, los planes de auditoría toman un nuevo cariz, siendo aprobados por el ICTE antes de adjudicar a un auditor el establecimiento que desee certificarse con la Marca "Q".

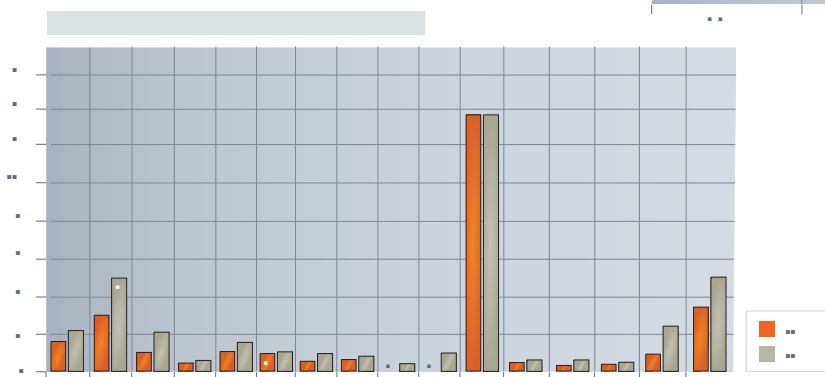
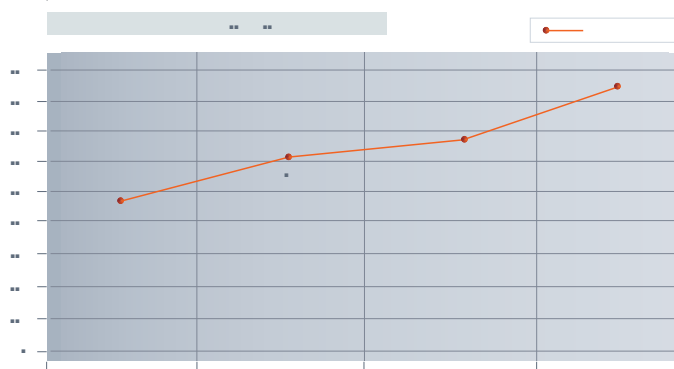
También, el departamento de auditoría del ICTE es el encargado de comprobar la acreditación de los auditores que trabajan con nosotros haciendo un control exhaustivo de los mismos.

Además, se han formado nuevos Auditores, tanto para auditar establecimientos bajo la norma UNE como para auditar empresas turísticas con su norma del ICTE correspondiente.

En términos generales existe un incremento de Auditores en todos los sectores.

Número de Auditorías

El número de auditorías ha experimentado un aumento gradual del 28% desde el año 2006 hasta el 2007, lo que supone un incremento de 185 auditorías realizadas.



Certificación



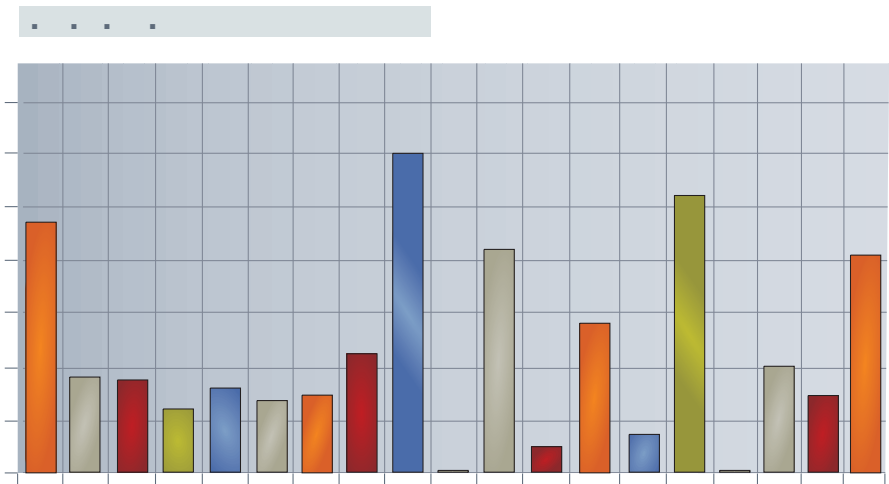
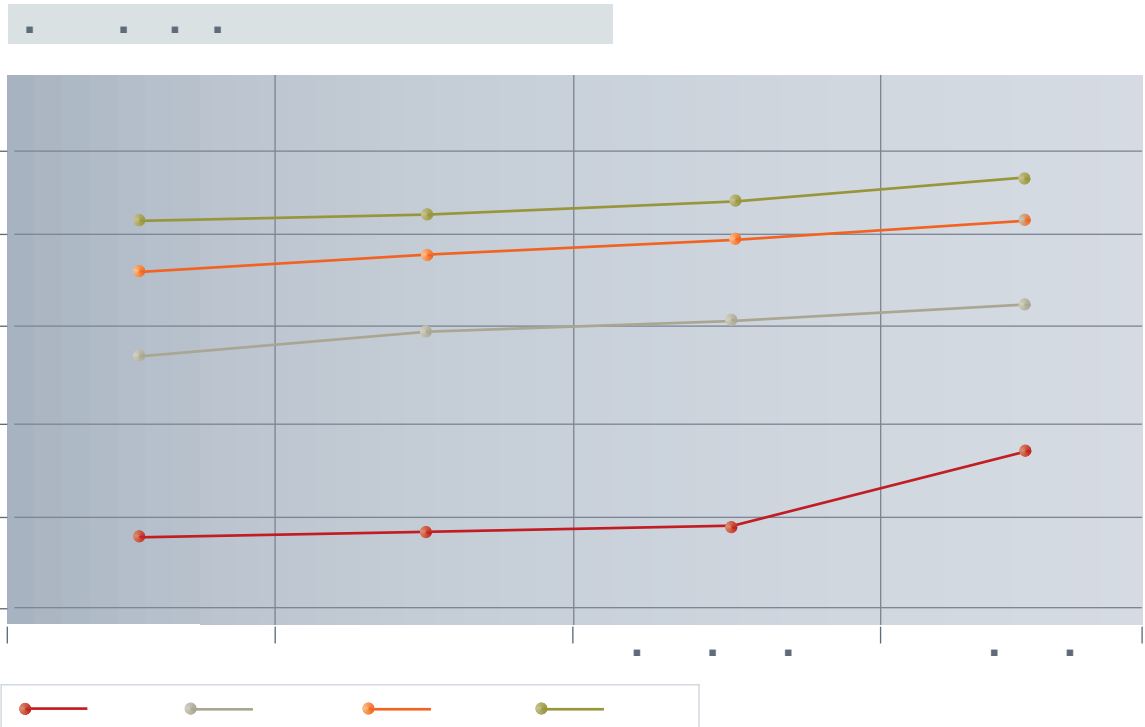
Al término de 2007, el ICTE superaba la barrera de los 2000 establecimientos certificados. En concreto, el Instituto terminaba el ejercicio con 2208 sellos concedidos en los 37 comités de certificación sectoriales celebrados durante el período, con un crecimiento neto de 155 nuevos establecimientos.

El aumento de demanda propició que el número de comités celebrados aumentara de 27 a 37, y que el volumen por éstos gestionado creciera también de forma significativa. Atrás quedaban ya los tiempos en que el ICTE convocaba cuatro comités anuales: el sector de restauración superaba por primera vez los 100 establecimientos certificados, como también lo hacía Murcia, que se pasaba a unirse a las seis comunidades que contaban sus Q's con tres dígitos.

Entre los sectores más favorecidos por el "Efecto Q" se encuentra el sector de alojamientos rurales, que ha hecho que comunidades como Galicia, La Rioja y Andalucía engrosaran sus números. También las certificaciones de espacios naturales protegidos han ayudado a contribuir a un proceso iniciado hace ya unos años en este sector, siendo Castilla y León la Comunidad Autónoma con más espacios naturales protegidos de calidad garantizada al término de 2007.

Por su parte, son muchos los municipios que han decidido apostar por la certificación de su litoral: la norma de playas sigue teniendo una gran acogida y ya son 72 las que han escogido la Q como marca diferenciadora frente a otras posibles distinciones, como también lo son las 45 oficinas de información turística certificadas. En este caso, País Vasco y Comunidad Valenciana cuentan con la mitad de oficinas certificadas, luciendo 13 y 10 sellos respectivamente.

En definitiva, el trabajo desempeñado a lo largo del 2007 ha contribuido a consolidar la Marca como sello de distinción en el panorama turístico español.



Comunicación y Prensa



Zulema Vigistain Urquijo
Responsable de Comunicación y Prensa

Los objetivos del Departamento de Comunicación del ICTE están orientados a la relación del instituto con los medios de comunicación así como de la promoción informativa del mismo y de las áreas que lo componen.

El Instituto para la Calidad Turística Española, desarrolla una actividad normativa exclusivamente para el sector turístico. Desde este departamento se da a conocer la tarea que todas las áreas de Instituto desarrollan. Informando tanto en comunicación interna, como externa. Comunicación interna: A todas las empresas certificadas con la Marca "Q", Compañías Auditoras, Delegaciones Territoriales ICTE, Comunidades Autónomas..

Comunicación externa: Informar a los medios de comunicación sobre las novedades del Instituto en: Empresas certificadas, entrega de certificaciones, procesos normativos, cursos, ponencias, y todo lo que tenga interés informativo.

Es el encargado de las convocatorias de ruedas de prensa. Por otro lado, el Departamento atiende y canaliza las distintas solicitudes de los medios de comunicación que demandan información específica de las distintas áreas de funcionamiento del Instituto. El Área de Comunicación y Prensa también se encarga del seguimiento de todo aquello que los medios publican acerca del ICTE, tanto en prensa escrita como en Internet.

Es el responsable de elaborar un periódico mensual con noticias, estos ejemplares son editados por el grupo NEXO, y está dirigido a los profesionales del sector turístico.

Además elabora una Memoria anual que refleja toda la actividad del instituto, que son distribuidos a las empresas certificadas, empresarios, asociaciones empresariales turísticas, administraciones nacionales, autonómicas y locales y medios de comunicación.





Promoción

Un año más, la Secretaría General de Turismo ha invertido cerca de 5 millones de euros en la Marca “Q”.

Estas acciones publicitarias se han desarrollado principalmente en televisión de ámbito nacional, prensa nacional y revistas del sector. El objetivo principal consigue reforzar el conocimiento de la “Q” de Calidad Turística a nivel nacional e internacional, cubriendo las diferentes necesidades de la campaña, impactando a un público objetivo y apoya a todos los establecimientos que cuentan con la marca de calidad, o que sean susceptibles de obtenerla.

Televisión:

En las principales cadenas, TVE, Antena 3 y Telecinco.

Prensa Nacional escrita:

El Mundo, El País, La Razón, La Vanguardia

Prensa Sectorial turística:

Editur, Hosteltur, NEXO, Infortursa, etc ...



EL PAÍS

LA RAZÓN

EL MUNDO



Donde veas  quédate.



Da lo mismo que busques un hotel o un restaurante. Que quieras jugar al golf o hacer un viaje en autocar. Que te guste esquiar o ir de camping. Que te dirijas a un agencia de viajes o a la playa. Lo que importa es que, en todos estos lugares turísticos, y en muchos más relacionados con el turismo y el ocio, puedes encontrar el símbolo Q. Una certificación que garantiza calidad y servicio. Busca la Q. Y, cuando la encuentres, no lo dudes, quédate.



¿Dónde Q?

[En hoteles y restaurantes. En autocares y campings. En campos de golf y estaciones de esquí. Y en balnerarios, casas rurales, playas, agencias de viajes, espacios protegidos, etc, etc.]

www.calidadturistica.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO

¿Por qué Q?

[Porque encontrarás un nivel de calidad y servicio a tu plena satisfacción.]

www.calidadturistica.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO

¿Para quién Q?

[Para ti, para tu pareja, para los dos, para tus amigos, para tu familia, para grandes y pequeños, para todos.]

www.calidadturistica.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO

¿Qué es Q?

[Q es una certificación que otorga el Instituto de Calidad Turística Española que garantiza la calidad del servicio.]

www.calidadturistica.es



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL DE TURISMO

Promoción

Directorio de Establecimientos Certificados y Manual de Calidad

Editados por la Secretaría General de Turismo para difundir el número de establecimientos certificados que cuentan con la "Q" de Calidad Turística, así como el Sistema de Calidad Turística.



Ferias



Fernando Fraile García
Director General del ICTE

El ICTE, con objeto de difundir la Marca "Q" y los establecimientos certificados con la misma, acude a las ferias de turismo más importantes, tanto a nivel nacional como internacional, en estas últimas de la mano de TURESPAÑA.

La presencia del instituto en ferias facilita el contacto con otros agentes del mundo turístico, fortaleciendo la representación de la Marca, así como las uniones con los mismos de cara a futuros proyectos.



Jornadas y Ponencias

La intensa actividad del instituto en este campo, nos lleva a desarrollar ponencias y jornadas de calidad tanto en el territorio nacional como internacional.

Las charlas van dirigidas en su gran mayoría a empresarios interesados en conocer la actividad y desarrollo de instituto, pero la presencia del ICTE no se queda tan sólo ahí si no que cada día es más demandada la representación de los profesionales del instituto en universidades.





ASSOCIAÇÃO DAS TERMAS DE PORTUGAL
ANBAL
IIIº CONGRESSO IBERICO DE TERMALISMO
HOTEL PALÁCIO DO ESTORIL
11 y 12 de Outubro 2007

11 OCTUBRE

15:00-15:45
SESSÃO DE ABERTURA
16:00-18:00
CONFERENCIA
"TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR"
18:40
APRESENTAÇÃO DA TERMATALIA 2007
20:30
CENA - CENTRO CULTURAL DE CASCAIS



Programa / Inscripciones en
www.termasdeportugal.pt
www.balnearios.org

12 OCTUBRE

09:00-11:00
CONFERENCIA
"SAÚDE E MEDICINA TERMAL"
11:00-11:10
APRESENTAÇÃO DO
CONGRESSO MUNDIAL DE HIDROLOGIA
PORTO 2008
11:30-12:45
GESTÃO E PROTEÇÃO
DA ÁGUA MINERAL NATURAL
13:00
ALMOÇO GRATUITO
16:30-17:30
TENDÊNCIAS E OPORTUNIDADES
QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO
17:45
APRESENTAÇÃO DAS NOVAS
TERMAS DO ESTORIL
18:00
SESSÃO DE ENCERRAMENTO
Traducción Simultanea Portuguesa - Español - Inglés



Formación

FORMACIÓN ON-LINE



Leticia Moreda
Responsable Formación ICTE

El Departamento de Formación del instituto imparte los cursos de las Normas UNE destinados a Auditores, Delegados ICTE y Técnicos de CCAA entre otros, generando gran demanda en el sector.

El ICTE cuenta un programa de formación on-line compuesto por cuatro cursos: Sistema de Calidad Turística para Hoteles y Apartamentos Turísticos (UNE 182001), Sistema de Calidad Turística para Alojamientos Rurales (UNE 183001), Sistema de Calidad para Servicios Turísticos de Intermediación (UNE 189001) y Sistema de Calidad Turística para Establecimientos de Restauración (UNE 167000), teniendo, cada convocatoria, un total de 50 horas a desarrollar en tres meses.

El Instituto ha decidido sacar al mercado estos cursos como herramienta complementaria de ayuda al empresario para la obtención de la Q de Calidad Turística. Esta decisión es fruto de las conclusiones obtenidas en varias campañas de tele marketing, realizadas en los cuatro sectores de referencia, de las que se deducía una clara demanda de una herramienta formativa que permitiera al empresariado adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo de forma ágil, correcta y efectiva la implantación del Sistema de Calidad Turístico Español, convirtiéndose esta necesidad en el objetivo de los cursos online.

Diferentes CCAA han optado por adquirir estos cursos online con el fin de dotar a sus empresarios de una herramienta adicional para la consecución de la Marca "Q".



Atención al cliente



Berta de la Mata
Atenció al Client



El Área de Atención al Cliente del ICTE ofrece un servicio de información y orientación sobre el Sistema de Calidad Turística Española, y de su Marca más visible, la "Q". El objetivo es satisfacer a nuestros clientes y usuarios, resolviendo sus consultas, tramitando las quejas y sugerencias recibidas. Nuestros esfuerzos en este sentido se traducen en la mejora continua.

En nuestra página www.calidadturistica.es, en el correo electrónico info@icte.es y telefónicamente se reciben las consultas, quejas y sugerencias. Las consultas fundamentalmente son sobre la compra de normas y del proceso de certificación (adhesión, formación, implantación, tarifas, subvenciones, auditoría, certificación y normalización). Las quejas tramitadas son en su mayoría las que hacen los clientes sobre los establecimientos certificados.



Defensa de la marca “Q”

Desde el año 1998 el Instituto para la Calidad Turística Española trabaja en colaboración con la Agencia Oficial de la Propiedad Industrial Dk Dissen Mark, que se encarga de salvaguardar la propiedad intelectual e industrial de la Marca “Q”, evitando la utilización del diseño o signo distintivo propiedad del ICTE.

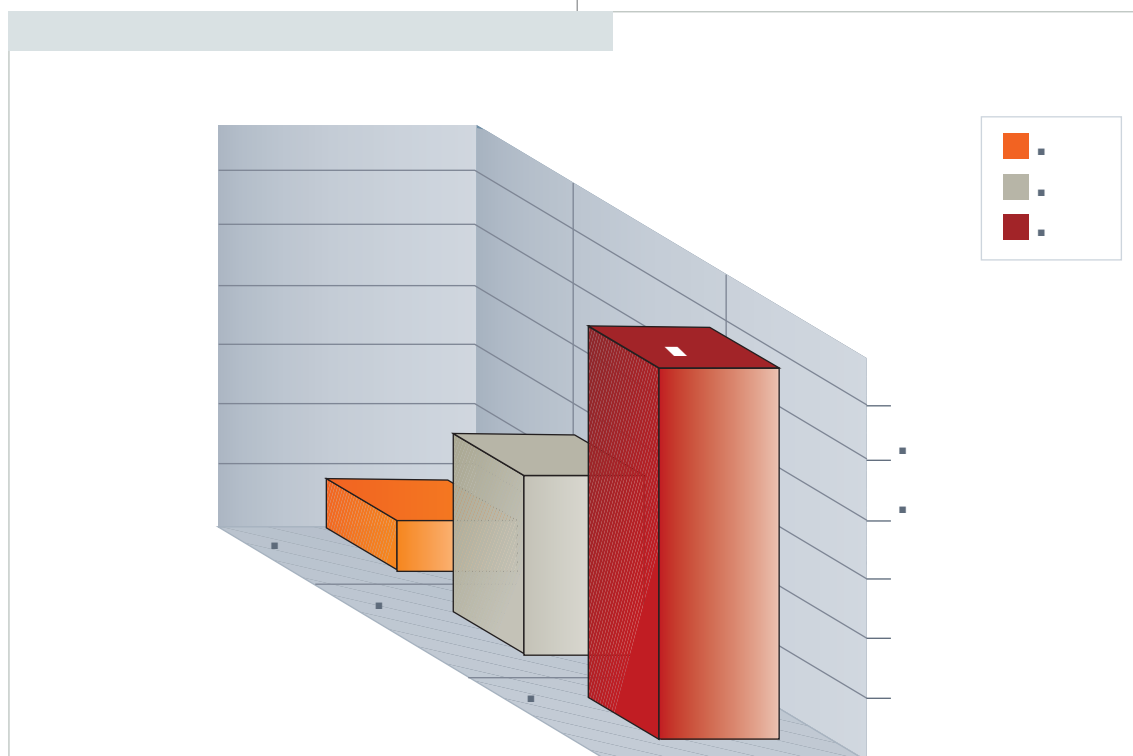
Desde el Instituto se garantiza el control y la gestión de nuevas licencias, logos y nombres que incurran en plagio, tomando para ello las acciones legales correspondientes. El departamento de atención al cliente es el encargado de controlar junto a la asesora legal Dk Dissen Mark el seguimiento de las oposiciones de solicitudes de licencia de marca.

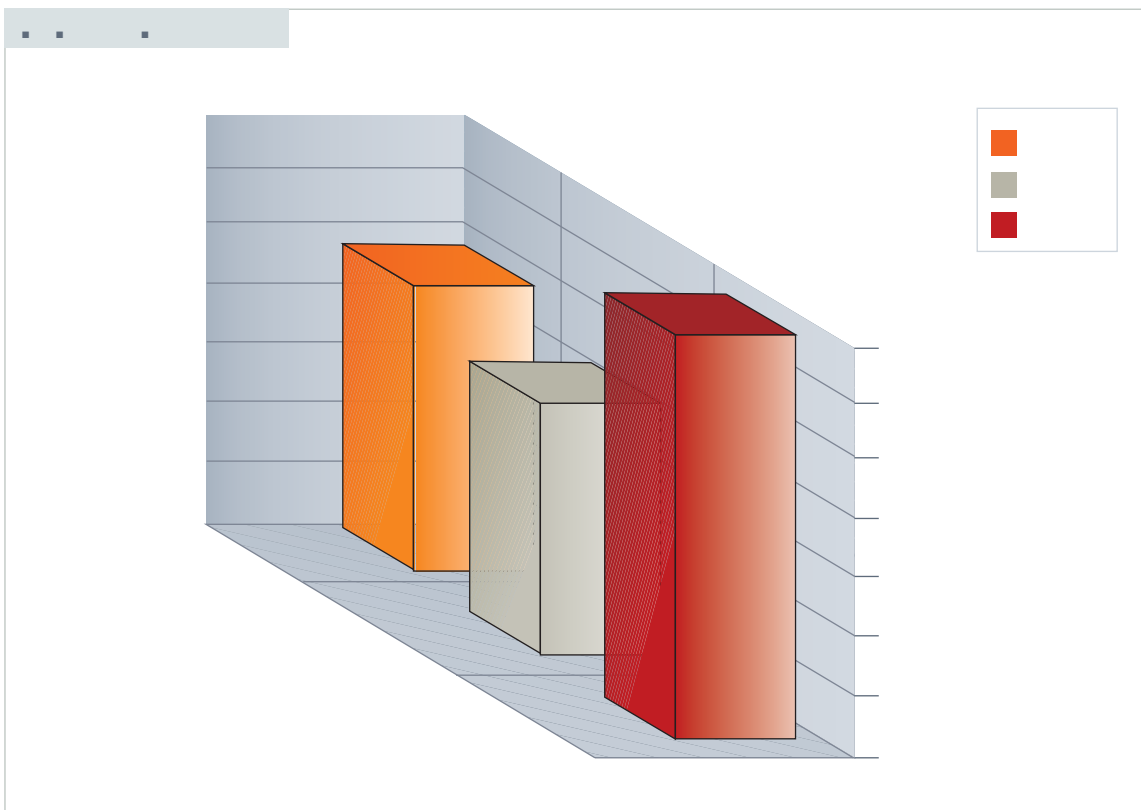
El incremento de certificaciones y, a la vez, las retiradas de Marca que efectúa el Instituto, han llevado a hacer necesario el refortalecimiento de las acciones destinadas a verificar, por una parte, el correcto uso de la Marca que hacen los establecimientos certificados y, por otra, la eliminación del sello “Q” en aquellos que ya no disponen de la prestigiosa insignia.

Desde hace dos años y tal y como fue aprobado en la Junta Directiva del ICTE, los nombres de las empresas dadas de baja se publican en la página Web del Instituto, de esta manera si algún usuario duda de la certificación de alguna empresa pueda consultar su estado en nuestra base de datos e informarnos en el caso de infracción. La labor desempeñada por el departamento de certificación es clave para poder garantizar el prestigio de la marca.

El número de establecimientos turísticos con retirada de Marca en el año 2007, ha aumentado un 59% con respecto al año anterior, pasando de 39 bajas tramitadas en 2006, a 62 en el 2007.

Igualmente han aumentado las acciones de protección de marca, pasando de 13 casos en el año 2006, a 29 usos fraudulentos en 2007, siendo este un dato favorable, resultado del aumento de la popularidad de la Marca “Q”, y del incremento de recursos destinados a esta labor de control.





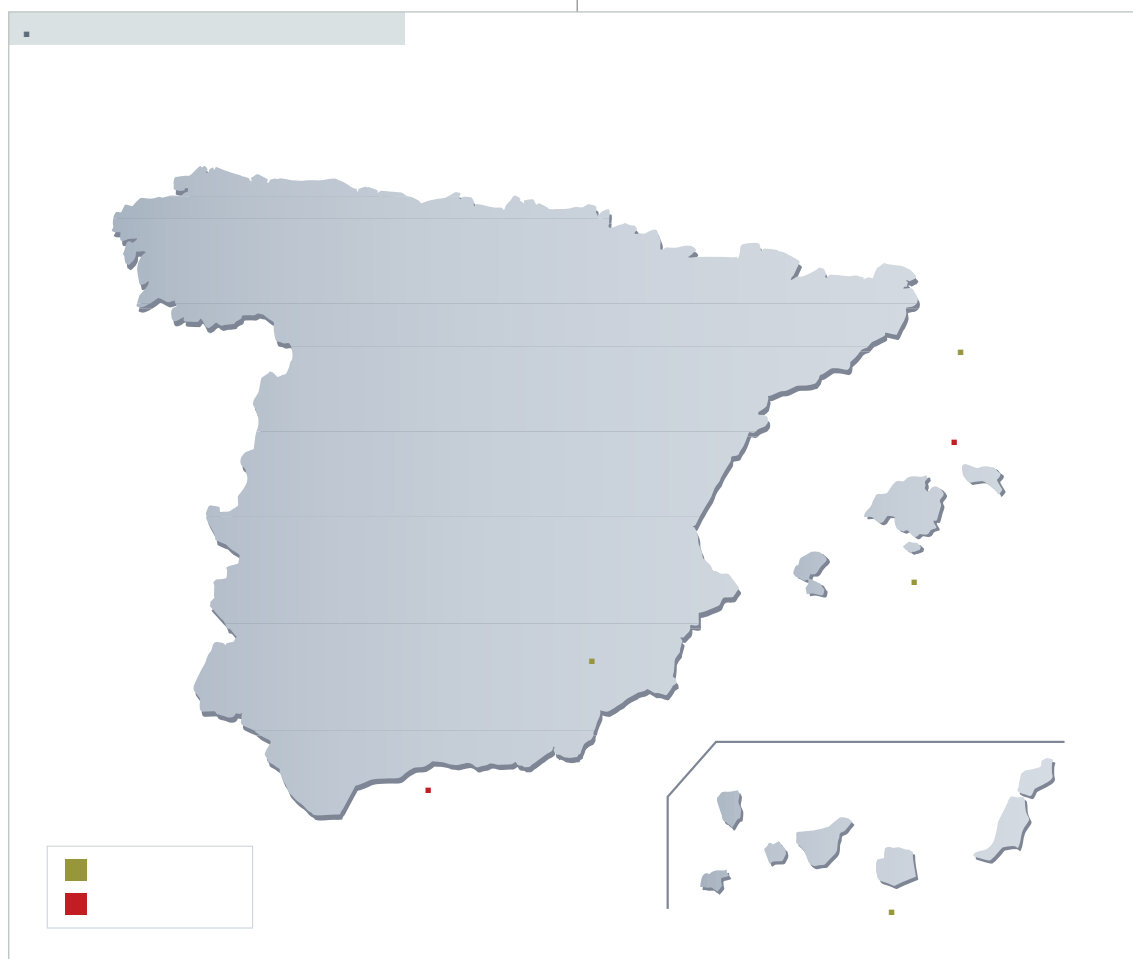
Delegaciones territoriales

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 implantación del Sistema de Calidad.

Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

Durante 2007 el instituto ha alcanzado acuerdos con las Cámaras de Comercio de Albacete y Zaragoza para abrir en sus dependencias las nuevas delegaciones territoriales, que se encargarán 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.

La apertura de estas dos nuevas delegaciones vino avalada por las Consejerías de Turismo de Castilla la Mancha y Aragón, contando además con el respaldo de las asociaciones turísticas regionales.





Normalización de nuevos sectores

La Junta Directiva del instituto aprobó la normalización de 4 nuevos sectores turísticos: Los Patronatos de Turismo, Turismo Activo, Servicios Turísticos en instalaciones Náutico-Deportivas y Ocio Nocturno, serán los nuevos sectores turísticos que contarán con normas propias.

A petición de las distintas asociaciones nacionales que representan a los subsectores turísticos antes mencionados, la Junta Directiva del ICTE aprobó en el mes de diciembre la incorporación de estos mismos al sistema de calidad turístico español.

Una de las ventajas de normalizar en escenario nacional es la oportunidad de poder regularizar del mismo modo en ámbitos internacionales, pudiendo llegar a redactar futuras normas ISO específicas para los sectores antes mencionados.

Ventajas de la normalización:

- 1- Garantiza la calidad de las instalaciones, productos y servicios que ofrecen.
- 2- Incrementa los clientes y logra su fidelización.
- 3- Motiva al personal.
- 4- Optimiza los recursos.
- 5- Previene los riesgos.
- 6- Disminuye los costes.
- 7- Promociona los servicios que se prestan en las instalaciones.

Objetivos:

- 1.- Impulsar la mejora del servicio turístico ofrecido a los clientes y consecuentemente su nivel de satisfacción.
- 2.- Implantar la cultura de la calidad y de la mejora en el sector, impulsando el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad, flexible y accesible a todos los empresarios y a las administraciones públicas.
- 3.- Mejorar y dar a conocer la imagen del producto turístico a través del establecimiento de un sistema reconocido que ofrezca un elevado nivel de garantía al cliente
- 4.- Desarrollar e implantar un sistema autorregulado que se pueda integrar o vincular con otros subsectores turísticos en general, para el desarrollo de la calidad turística como estrategia competitiva y generador de beneficios a todas las partes interesadas.





La Noche “Q” 2007

La 3ª Edición de la Noche “Q” resultó todo un éxito de participación y organización. Celebrada en el Hotel Silken Puerta de América, la Noche “Q” viene siendo un referente social en el marco de Fitur. La Junta Directiva del ICTE premió en esta ocasión a los Gobiernos de La Rioja y Castilla y León, en el apartado institucional, por vincularse a la iniciativa que desde el instituto se ha puesto en marcha, como es la formación online. Estas dos Comunidades Autónomas han prestado su apoyo para poner en marcha dos proyectos piloto, con excelentes resultados.

Por otro lado, Viajes Eroski, con 249 oficinas certificadas y la Cadena Hotelera Silken, con prácticamente el 50% de sus hoteles certificados, han sido los galardonados en el apartado empresarial. En este mismo acto de reconocimiento se entregó la certificación de calidad a las empresas turísticas que han obtenido la Marca “Q” en 2006. La Noche “Q”, que consiguió reunir cerca de 800 personas, estuvo presidida por Miguel Mirones y Amparo Fernández, Secretaria General de Turismo, contó además con la presencia de varios consejeros y directores generales de turismo de distintas CCAA, alcaldes, concejales de turismo, empresarios, asociaciones, medios de comunicación, etc.







Entrega de Certificados

Durante 2007 el ICTE se ha desplazado por distintas Comunidades Autónomas para hacer entrega de las certificaciones de Calidad Turística, acompañado en ocasiones por los Consejeros y Directores Generales de Turismo de las mismas.







Equipo ICTE Servicios Centrales



Fernando Fraile García
Director General del ICTE



Loli Ponce Rubio
Responsable Área Auditoría ICTE



Mª Cruz Cádiz Gómez
Responsable Área
Certificación ICTE



Zulema Vigistain Urquijo
Responsable de
Comunicación y Prensa



Leticia Moreda
Responsable Formación ICTE



Guillermo Anivarro Segura
Responsable de Normalización ICTE



Berta de la Mata
Atención al Cliente



Ignacio Rodríguez Zurrutero
Informática.



Marisol González Chaparro
Documentación



Carolina Rodríguez Serrano
Administración



Teresa Almansilla Rodríguez
Becaria de la SGT



Natalia Somolinos Palancar
Becaria de la SGT

Establecimientos Certificados al 31 de diciembre de 2007

LISTADO ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
31 de Diciembre de 2007

Comunidad Autónoma	Hoteles	Alojamientos Pequeñas Dimensiones	Balnearios	Alojamiento Rural	Restauración	Campings	Agencias de Viaje	Estaciones Esquí	Parques Naturales	Convention Bureaux	Oficinas Información Turística	Playas	Palacios Congresos	Autocares	Total
Andalucía	60	6	0	19	2	0	120	1	1	1	1	30	1	0	242
Aragón	15	1	4	2	1	0	64	7	2	1	1	0	0	0	98
Asturias	17	18	0	6	20	1	24	0	3	0	7	3	0	0	99
Baleares	66	0	0	0	3	0	10	0	0	0	0	2	0	0	81
Canarias	36	0	0	15	7	0	23	0	0	0	0	0	0	0	81
Cantabria	11	9	2	27	3	1	23	0	0	0	0	0	0	0	76
C. León	27	4	2	4	2	0	62	0	6	1	2	0	0	0	110
C. La Mancha	19	4	3	11	6	0	28	0	0	1	1	0	0	0	73
Cataluña	56	0	0	2	3	7	220	4	4	0	2	5	0	0	303
Extremadura	9	3	0	5	1	0	8	0	0	0	0	0	0	0	26
Galicia	27	2	5	39	1	1	54	0	1	0	0	0	0	0	130
La Rioja	5	0	0	15	2	0	13	0	0	0	1	0	0	0	36
Madrid	9	0	0	0	3	1	241	0	0	0	0	0	1	0	255
Murcia	12	0	1	24	21	3	21	0	2	1	5	9	1	1	101
Navarra	10	9	2	19	4	1	29	0	2	0	2	0	0	0	78
País Vasco	22	5	1	2	21	0	138	0	0	2	13	0	1	0	205
C. Valenciana	53	2	0	15	10	5	89	0	1	1	10	23	1	2	212
Ceuta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Melilla	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	456	63	20	205	110	20	1167	12	22	8	45	72	5	3	2208