

El Instituto para la Calidad Turística Española concede las Banderas 'Q' para las playas españolas e instalaciones náutico deportivas

El ministro de Industria presidirá el acto acompañado del presidente del ICTE y del secretario general de Turismo el 31 de mayo, a las 11 de la mañana en el salón de actos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Por cuarto año consecutivo el ICTE hace entrega de las Banderas 'Q' a las 176 playas españolas que han obtenido la certificación de calidad correspondiente a la norma UNE 187001.

Un total de 84 Ayuntamientos, correspondientes a nueve Comunidades autónomas, recibirán de mano del ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, el distintivo que acredita a sus playas con los estándares de calidad establecidos por la norma UNE de calidad para el sector de playas.

La Comunidad Andaluza vuelve a posicionarse en primer lugar con 59 playas certificadas, seguida de la Comunidad Valenciana con 47; Región de Murcia, 25; Cataluña, 24; con siete están Asturias y Galicia;

Baleares cuenta con tres y Cantabria y Ceuta dos cada una. Canarias y País Vasco, Comunidades muy implicadas en la certificación de sus servicios turísticos, sin embargo no cuentan con playas certificadas, aunque sí en proceso.

Por su parte, las instalaciones náutico deportivas, que han conseguido certificarse bajo la norma UNE 188004 recibirán igualmente la marca 'Q', siendo dos clubes los que hasta la fecha se encuentran en posesión de la misma, debido principalmente a que esta última es una norma de calidad de reciente creación y se encuentra en proceso de implantación.

La UNE 187001 correspondiente a playas está asociada a la marca 'Q', al igual que el resto de normas UNE del sector turístico. Recoge los requisitos que ha de cumplir una playa para participar en el Sistema de Gestión del Uso Público de las Playas. Estos requisitos se refieren tanto a los equipamientos como a la limpieza, segu-



ridad, salvamento, información, etcétera.

Empresas auditoras independientes son las encargadas de elaborar los informes, basados en el cumplimiento de la norma de playas, para posteriormente ser evaluados por el Comité de Certificación de ICTE que será quien otorgue o no la 'Q' de Calidad Turística.

El Instituto para la Calidad Turística, organismo encargado de otorgar la marca 'Q', es una entidad privada de certificación es-

pecialmente creada para el desarrollo de la calidad en el sector turístico, sus miembros son las organizaciones empresariales turísticas más importantes de este país. Cuenta también con la participación de la Secretaría General de Turismo, las Comunidades autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias.

El ICTE otorga, vela y protege la marca 'Q', mientras que la Secretaría General de Turismo promociona la marca ante



Bandera 'Q' Calidad Turística.

el público final, tanto nacional como internacional, fruto del acuerdo firmado entre las partes.

El Presidente del ICTE participará en el Congreso Anual de la FEAHV

Miguel Mirones, presidente del ICTE, acudirá como ponente a las jornadas técnicas organizadas por FEAHV en el marco de su congreso anual, que se celebrará en Berlín del 30 de junio al 3 julio, cuya ponencia versará sobre 'Hacia la calidad total en las agencias de viajes'.

Uno de los objetivos clave de estas jornadas es la de incentivar la implantación de la 'Q' de Calidad

Turística entre las agencias de viaje, así como conocer y profundizar sobre la situación de las agencias de viaje alemanas, como destino con gran potencial turístico.

El sector de agencias de viaje cuenta actualmente con 375 oficinas certificadas, siendo el tercer sector con mayor número de 'Q', por detrás de restaurantes y hoteles y apartamentos turísticos.



Miguel Mirones, Presidente del ICTE

ICTE entrega la 'Q' a la primera empresa de turismo activo certificada en el País Vasco

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) hizo entrega el pasado 5 de mayo de la 'Q' de Calidad Turística a la empresa de turismo activo del País Vasco, Troka Abentura, que ha contó con la presencia de la viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, Pilar Zorrilla. Este acto, al que acudieron numerosas personalidades, se celebró en el marco de Expovacaciones, feria internacional de turismo, que fue inaugurada ese mismo día.

En palabras del director general del ICTE, Fernando Fraile, "este reconocimiento que hacemos hoy, es el fruto del trabajo de una serie de profesionales de turismo activo que en su día se dirigieron al instituto para elaborar una norma de estas características con el fin de distinguirles del resto de competidores". Fraile continuó "felicitando a la empresa Troka por su ímpetu y disposición en el trabajo que le ha llevado a recibir hoy este galardón".

El director del ICTE recordó a los asistentes que "el País Vasco participa activamente, de la mano de Basquetour, en la elaboración de distintas normas para el sector turístico, agradeciendo su colaboración desinteresada en el desarrollo de nuestro Sistema de Calidad, y muy especialmente a su viceconsejera por apoyar este tipo de iniciativas".



La viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, Pilar Zorrilla, y el director general del ICTE, Fernando Fraile, entregan la 'Q'.

La norma UNE 188003:2009 para el sector de turismo activo, cuya Secretaría ocupa el ICTE, de la mano de AENOR, ha sido elaborada por un grupo de empresarios de turismo activo, la Secretaría General de Turismo, las Comunidades autónomas, el Ministerio de Medio Ambiente, la Federación Española de Municipios y Provincias, Consumidores, usuarios, organizaciones de personas con necesidades especiales y otras organizaciones relacionadas con el sector.

La finalidad de este grupo de trabajo es desarrollar una norma UNE que regule de forma voluntaria diversos aspectos de calidad en el sector de turismo activo y establezca los requisitos que deben cumplir este tipo de empresas en

cuanto a su gestión interna y la prestación de sus servicios, cuya finalidad es la realización de actividades deportivas o de naturaleza con fines eminentemente recreativos y no competitivos que estén ofertados a un público final.

Entre los requisitos que deben cumplir las empresas de turismo activo para la obtención de la marca 'Q' de Calidad se encuentran aspectos importantes sobre legislación, gestión ambiental, seguridad y prevención de riesgos, limpieza, mantenimiento, infraestructuras y equipamiento, entre otros. 10 empresas de turismo activo, ubicadas en el País Vasco, se encuentran en proceso de implantación para la posterior consecución de la Marca 'Q'.

Las normas turísticas españolas se muestran como referencia en este foro internacional

El Instituto para la Calidad Turística continúa su labor internacional en el seno de ISO

Italia acogió durante la semana del 16 de mayo a los participantes del Comité ISO TC/228 para el turismo, que son los encargados de elaborar las futuras normas para este sector, donde España como país juega un papel importantísimo, así como los empresarios españoles que actúan como referente de nuestra industria.

El Comité ISO para el Turismo y otros servicios relacionados fue creado en 2006 con el objeto de homogeneizar mundialmente los subsectores que componen la industria turística. En este Comité están representados más de 70 países, entre ellos Alemania, Francia, Reino Unido, Suiza, Italia, España, Canadá, México, Argentina, Chile, Colombia, bajo la presidencia del español Eduardo Moreno, antiguo director general del ICTE, y gestionando la secretaria del mismo AENOR, que cuenta con la colaboración del ICTE en materia turística.

España juega un papel muy importante y destacado dentro de este comité, no tan sólo por ostentar la presidencia y la secretaría oficial del mismo, sino porque España es pionero en estandarizar esta actividad de gran peso económico. Ante esta situación, los empresarios españoles participan como expertos en los grupos de trabajo sectoriales aportando su conocimiento y las normas UNE como documentos de trabajo.



Reunión del GW 7 en Italia.

Actualmente los *working groups* o grupos de trabajo están constituidos para los sectores de Turismo de Salud, Oficinas de información turística, Playas, Golf, Turismo activo, Buceo, Espacios naturales protegidos y Establecimientos de alojamiento medioambientalmente respetuosos y próximamente los de turismo industrial y estaciones náutico-deportivas.

ISO es la Organización Internacional de Normalización, que se constituye como una asociación sin ánimo de lucro con sede en Ginebra y cuya actividad consiste en fomentar el desarrollo en el mundo de las actividades de normalización, con el fin de facilitar los intercambios de bienes y servicios entre países y una estrecha cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico. Su nombre viene del griego *isos* que significa igual.

ICTE es una entidad de certificación expresamente creada por el sector turístico español, en el que participan los empresarios y las administraciones, tanto nacionales como autonómicas y locales. Trabaja conjuntamente con AENOR, Asociación Española de Normalización, para el desarrollo de todas las normas de la industria turística.

El departamento de normalización del ICTE es el encargado de gestionar la secretaria de todos los órganos de trabajo que elaboran normas turísticas, tanto nacionales como internacionales.

Invertir en normalización significa posicionarse estratégicamente como líder en el mercado, ya que conoces de antemano lo que contendrán las normas que luego serán referencia mundial, pudiendo además liderar ese proceso proponiendo que tu *know-how* esté en esos textos normativos.

El ICTE estuvo presente en Expovacaciones



Representantes del ICTE con distintas autoridades en el stand del Instituto.

El Instituto, con la colaboración del Bilbao Exhibition Centre (BEC), estuvo presente 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.

Del 5 al 8 de mayo el Instituto participó con stand propio en el certamen turístico Expovacaciones. Participaron 14 países y prácticamente todas las Comunidades autónomas españolas.

Con motivo de la feria, el Instituto hizo entrega en la inauguración de la misma, de la 'Q' de Calidad Turística a la empresa de turismo activo del País Vasco, Troka Abentura.

El acto contó con la presencia de la viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, Pilar Zorrilla, entre otras autoridades y medios de comunicación.

Durante los días expositivos se mantuvieron diferentes reuniones profesionales con administraciones turísticas de carácter autonómico, empresarios y asociaciones del sector. Como las celebradas con la secretaria xeral de Turismo de la Xunta de Galicia, Carmen Pardo; el director general de Turismo de Cantabria, José Carlos Campos, y la directora general de Turismo de La Rioja, Mónica Figuerola, entre otros.

El ICTE publica la Memoria de Actividades 2010

Como cada año, esta publicación, elaborada íntegramente por el ICTE, repasa la actividad del instituto durante 2010 en todos sus departamentos organizativos.

Novedades como la organización del I Congreso Internacional de Calidad Turística, que se llevó a cabo en la ciudad de Santander, la ya consolidada 'Noche Q' o los nuevos 'portales' de Internet del Instituto, así como la consolidación del periódico digital www.calidadturisticaahoy.es, son algunas de las actividades que muestra esta nueva edición de la memoria anual del Instituto, así como los avances en normalización nacional e internacional, los nuevos cursos de formación a consultores en calidad turística; la presencia del instituto en foros, charlas y congresos nacionales e internacionales, entre otras acciones.

Esta nueva edición ha sido completamente rediseñada y



será distribuida en formato electrónico a todos los agentes del sector turístico: Administración turística nacional, autonómica y local, empresarios, Delegaciones Territoriales ICTE, Asociaciones empresariales turísticas de ámbito nacional y regional y medios de comunicación, entre otros.

La Memoria también estará disponible en la sección 'Multimedia' del periódico digital www.calidadturisticaahoy.es junto con las anteriores ediciones y otros materiales de interés, donde podrá ser descargada cómodamente.

Turgalicia edita 5.000 ejemplares del folleto 'Calidade Turística', una guía en la que se incluyen los productos y servicios turísticos certificados con la Q de calidad turística

La Consellería de Cultura e Turismo, a través de Turgalicia promociona y apoya el Sistema de Calidad Turística Española, así como a los alojamientos y servicios turísticos certificados con la marca 'Q' entre el público general y los agentes turísticos. La guía muestra el conjunto de establecimientos certificados en la Comunidad autónoma de Galicia, que han sido certificados con la marca 'Q' Calidad Turística hasta el 31/12/10.

