

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Julio 2011

## El ministro de Industria, Turismo y Comercio entregó las Banderas 'Q' de Calidad a 176 playas españolas

El ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, presidió el pasado 31 de mayo la entrega oficial de banderas 'Q' a las playas e instalaciones náutico-deportivas, en el que estuvo acompañado por el secretario general de Turismo, Joan Mesquida, y el presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Miguel Mirones.

En su intervención, Miguel Sebastián destacó el valor de la "cultura de la calidad" como la única vía posible para mantener la posición de liderazgo que tiene España en el sector turístico frente a cada vez más competitivo escenario internacional.

El ministro recordó la importancia del turismo litoral, que representa el 83% de las llegadas internacionales a nuestro país.

Por su parte, el presidente del ICTE destacó el importante crecimiento en la certificación de las costas españolas, así como el esfuerzo de los ayuntamientos en potenciar la calidad de sus playas, resaltando la importancia de cui-

dar este recurso turístico, que tan buenos resultados genera en nuestra economía.

Mirones continuó señalando la importancia del "carácter del turismo español, cultural, gastronómico, termal... pero el turista que visita España siempre viene a divertirse". Para ello, indicó a las autoridades presentes, "que no debe olvidarse nuestro tipo de carácter, que debe ser compartido con una buena convivencia en paz y también diversión".

Además, el presidente del instituto recordó la importancia de la coordinación de la promoción de la Marca 'Q', siendo necesario trabajar conjuntamente entre todas las Administraciones y el sector empresarial, para que la 'Q' siga creciendo, tanto en conocimiento por parte del usuario, como en los sectores certificados.

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

El incremento de las certificaciones en las playas, con respecto al año anterior, es del 15%, y un 144% más con respecto al año 2007, situándose por encima de los niveles de crecimiento de otros sectores turísticos más consolidados.

En este sentido, 84 Ayuntamientos, correspondientes a nueve Comunidades autónomas recibieron 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, seguido de la Comunidad Valenciana con 47; Región de Murcia, 25; Cataluña, 24; con 7 están Asturias y Galicia; Baleares cuenta con 3 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.



Entrega de Banderas 'Q'.



Foto Familia VI Entrega Oficial Banderas 'Q'.

**Instalaciones náutico-deportivas**  
En este mismo acto recibieron su galardón las instalaciones náutico-deportivas, que han conseguido certificarse bajo la norma UNE 188004, 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, encontrándose en la actualidad en proceso de implantación.

## El ministro de Industria destaca la importante labor del ICTE en el impulso a la Calidad Turística

El ministro de Industria, Turismo y Comercio, que presidió el pasado día 31 de mayo la entrega de Banderas 'Q' de calidad a playas e instalaciones náutico-deportivas, destacó en su discurso "la importancia de la calidad en nuestro destino turístico, afirmando que junto con la diversificación y la promoción son los tres ejes fundamentales de la política turística que actualmente se viene desarrollando desde su cartera".

El ministro señaló que "la calidad es un atributo de nuestro modelo turístico que tenemos la obligación de potenciar para seguir ostentando el liderazgo mundial en turismo vacacional, especialmente en lo que se refiere al caso de las playas". Solicitó asimismo un esfuerzo para "impulsar estrategias de mejora en la calidad dirigidas a destinos costeros, algunos de ellos maduros y que precisamente por ello necesitan de todo el apoyo posible para seguir siendo competitivos".

Sebastián afirmó que "para España el turismo de sol y playa sigue siendo una referencia a nivel internacional que identifica nuestro país y atrae todos los

años a un elevado número de turistas". Para apuntar que "el 83% de las llegadas internacionales a nuestro país y el 82% del gasto total de los turistas internacionales tienen por destino el litoral".

En el transcurso del acto el ministro expresó su satisfacción por "los niveles de implantación de la marca 'Q' que se han alcanzado en toda la geografía española con más de 2.200 establecimientos y servicios turísticos certificados con la bandera 'Q' de Calidad, de los que 176 son playas", destacando "la labor realizada por el Instituto para la Calidad Turística Española, garante y gestor de la marca 'Q', que centra toda su actividad en la difusión a lo largo del territorio nacional de los parámetros de calidad turística". Señalando además que "las cifras presentadas hoy por el presidente muestran el esfuerzo realizado, 176 playas con la bandera 'Q' de Calidad, localizadas en las costas de 92 ayuntamientos de nueve Comunidades autónomas diferentes. Son 24 playas más certificadas que el año pasado y 104 más, que en 2007. Es decir, en solo tres años, el número de playas certificadas ha crecido en un 144%".



Miguel Sebastián en la IV Entrega oficial de Banderas 'Q'.

Sebastián concluyó afirmando que "no tengo ninguna duda de que esta apuesta por la calidad, está detrás de los más que positivos datos de entrada de turistas en este año 2011". Anunciando que los últimos datos recibidos "refuerzan nuestra apuesta para seguir trabajando conjuntamente para que España sea un destino turístico de calidad y de reconocido prestigio".

La entrega oficial de Banderas 'Q' es un acto institucional que celebra el Instituto para la Calidad Turística Española con el fin de reconocer los servicios turísticos de las playas españolas. El ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, preside el acto desde sus inicios. A esta cita anual acuden diferentes personalidades políticas y económicas, así como alcaldes y concejales de Turismo.



## La 'Q' de Calidad uno de los ejes principales del Congreso de FEA AV

El presidente del ICTE, Miguel Mirones, intervendrá en estas jornadas con la ponencia 'Hacia la calidad total en las agencias de viajes', que tendrá lugar el 1 de julio de 12:00 a 14:00 horas.

La experiencia, puesta en práctica por primera vez hace dos años, y mejorada en el ejercicio anterior, servirá en esta ocasión para analizar tanto las nuevas oportunidades de negocio como el marco objetivo del sector con el fin de obtener las bases con las que afrontar el futuro de la mejor forma posible.

En este sentido, durante dos días los asistentes abordarán diversos temas, resaltando, especialmente, uno de los objetivos clave del Consejo Directivo de FEA AV:



incentivar la implantación de la 'Q' de Calidad entre todos sus asociados. Asimismo, el evento permitirá alcanzar una amplia visión del estado de las agencias de viajes, tanto a nivel nacional como internacional, y del sector en la provincia de Córdoba, uno de los destinos españoles con mayor potencial.

Mirones compartirá mesa con Mar de Miguel, gerente Patronato Turismo de Madrid, Carlos Abella, director general comercialización Paradores y Eva Blasco, consejera delegada de Europatravel.

## Galicia destina 800.000 euros para impulsar y promocionar la certificación 'Q' de Calidad Turística en sus establecimientos turísticos

La Consellería de Cultura y Turismo de Galicia, a través de la Secretaría Xeral para el Turismo, han publicado en el Diario Oficial de Galicia (DOG) dos líneas de ayudas que pueden ser solicitadas hasta el próximo 13 de julio.

La primera línea de ayuda, dotada de 500.000 euros, está destinada a las agencias de viajes gallegas constituidas como pequeñas o medianas empresas. Las acciones subvencionables, que deben estar iniciadas a partir del 1 de enero de 2011, son de calidad turística, diseño de nuevos 'paquetes' turísticos, renovación de productos existentes y mejora de los establecimientos.

Estas líneas de ayudas tienen como objetivo impulsar y

promocionar la comercialización del destino Galicia a través de estas actuaciones.

En el Diario Oficial de Galicia también se publicará otra línea de subvenciones destinada a establecimientos de turismo rural, hoteles, hoteles-talaso, hoteles-balnearios, balnearios, cafeterías, bares, restaurantes, palacios de congresos y empresas dedicadas al turismo de aventura. El objetivo es que éstas consigan la certificación con la Marca 'Q' Calidad Turística.

Esta línea de ayudas cuenta con una dotación económica de 300.000 euros.

El importe subvencionado será de un máximo de 3.000 euros para los procesos de primera cer-



tificación y/o renovación de la Marca 'Q' de 2.000 euros para los procesos de seguimiento.

El objetivo de esta línea de ayudas es promover y apoyar las iniciativas de calidad necesarias para cumplir con los estándares fijados por el ICTE, asegurando a los clientes la mejor experiencia turística posible.

## Durante los meses de junio y julio se celebrarán los comités de certificación correspondientes a 15 sectores turísticos

Ya está disponible el calendario de Comités de Certificación sectoriales que tendrán lugar del 27 de junio al 21 de julio

Durante estas jornadas se debatirán los expedientes correspondientes a agencias de viajes, alojamientos rurales, balnearios, estaciones de esquí, campos de golf, instalaciones náutico-deportivas, ocio nocturno, turismo activo, autocares de turismo, servicios turísticos municipales (playas, oficinas de información turística), espacios naturales protegidos, campings, restaurantes y hoteles.

El Comité de certificación forma parte de la estructura organizativa del instituto y es el encargado de otorgar o retirar la Marca 'Q', en base a los informes de auditoría que empresas externas elaboran sobre cada establecimiento turístico.

Está formado por expertos nacionales y representantes acreditados de asociaciones empresariales, co-

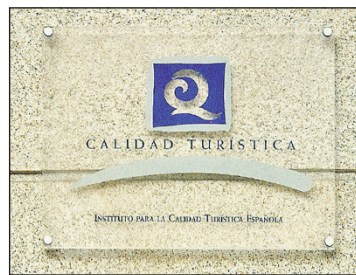
munidades autónomas y otros agentes de carácter social, universidades, asociaciones de consumidores, etc.

Estos comités se reúnen periódicamente para dar salida a los expedientes demandados, tanto de nueva certificación como de renovación y seguimiento.

Calendario de Comités de Certificación sectorial:

—En junio se han celebrado el 27 junio el de alojamientos rurales y el de autocares de turismo; el 28 el de servicios turísticos municipales; el 29 los de espacios naturales protegidos, *camping* y agencias de Viaje; y el 30 los de servicios de restauración y hoteles y apartamentos turísticos.

—En el mes de julio se celebran el día 7 el comité de esta-



blecimientos balnearios; el 12 el de servicios de esparcimiento ocio y turismo activo; y el 21 el comité extraordinario para playas.

Las fechas de estos comités pueden estar sujetas a cambios. Consulte la información actualizada en la intranet del Sistema de Calidad Turístico Español, [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org).

## El director general del ICTE participó en el I Foro Internacional de Certificación para el Turismo celebrado en Brasil

El ICTE acudió a estas jornadas invitado por el Gobierno de Brasil, para trasladar a empresarios la política española en materia de calidad del sector turístico y más concretamente el trabajo del instituto en este sentido.

Durante la inauguración Fraile tuvo la oportunidad de poder reunirse con el ministro de Turismo de Brasil, Pedro Novais, el presidente de IBQP, Eduardo Rigi, y el secretario de Turismo de Parana, Faisal Sole, entre otras autoridades, con los que le podemos ver en la fotografía.

Este encuentro, donde participaron profesionales de reconocido prestigio internacional, sirvió al IBQP, Instituto brasileño de calidad y productividad, para futuras acciones a desarrollar dentro de su estrategia para la calificación y certificación de la



De izda. a dcha., Jimmy Pons, Eduardo Righi, Pedro Novais, Faisal Sole y Fernando Fraile García.

Secretaría de Turismo, para los grandes acontecimientos deportivos como la Copa FIFA Confederaciones 2013, Copa Mundial y los Juegos Olímpicos de 2014 y los Juegos Paralímpicos en 2016, teniendo como objetivo contribuir para que Brasil sea un mercado internacional más seguro, confiable y competitivo.

## El ICTE acogió en su sede a los grupos internacionales de ISO

Tres de los grupos de trabajo relacionados con el sector turístico se reunieron la semana del 9 de junio en España.

Durante toda la semana los grupos de trabajo de Instalaciones Náutico-deportivas, turismo de salud y turismo industrial celebraron en Madrid sus reuniones internacionales en las que en esta ocasión han sido acogidos por el ICTE.

En estos encuentros, que se desarrollan anualmente en distintas partes del mundo, participan expertos de varios países y son quienes definirán las condiciones de las futuras normas ISO para estos sectores.

España, principal impulsora de esta actividad normativa, de la mano de AENOR e ICTE, cuenta con el respaldo de las Administraciones, sector empresarial y otros agentes de interés.

Más de 25 países, entre ellos Alemania, Francia, Italia, Reino Unido y España, se encuentran trabajando en la elaboración y al-



Reunión de los Grupos ISO en la sede del ICTE.

cance de estas normas que en un futuro, y de forma voluntaria, tendrán alcance internacional en el seno de ISO.

En la actualidad ISO contempla la actividad del comité TC/228 Turismo y otros servicios relacionados, donde se han formado los grupos de trabajo que se detallan, que son específicos de cada sector.

## BREVES:

- **La junta directiva del ICTE celebró su reunión trimestral**

En la tarde del pasado día 15 de junio tuvo lugar la reunión trimestral que el Instituto celebra de forma ordinaria para tratar asuntos de interés relacionados con su actividad.

- **El Gobierno aprueba la tercera edición del Plan FuturE con 300 millones de euros para la mejora de las infraestructuras turísticas**

Serán financiadas las inversiones encaminadas a la implantación de Sistemas de Calidad. Con esta tercera edición del plan, se habrán puesto a disposición del sector un total de 2.100 millones de euros.

El Consejo de Ministros aprobó el pasado 8 de abril la normativa de la tercera edición del Plan FuturE, destinado al

actual año 2011. Con este plan se busca la mejora de la calidad de las infraestructuras turísticas de la totalidad del sector, incluyendo alojamiento, restauración, oferta complementaria y agencias de viajes.

- **ANBAL pone en marcha su nueva web [www.balnearios.org](http://www.balnearios.org)**

La Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) ha puesto en marcha su nueva web, página que ha sido diseñada conforme a las últimas directrices de usabilidad y navegabilidad. En su desarrollo se ha prestado especial atención a la experiencia del usuario y se caracteriza por ser asociativa, transaccional y 2.0.

- **Un nuevo video colgado en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)**

Ya está disponible el vídeo de la IV Entrega Oficial de Banderas 'Q' Calidad Turística a playas e instalaciones náutico-

deportivas certificadas en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es) en el área multimedia, junto a otros materiales disponibles.

- **El director de Normalización del ICTE impartió una conferencia sobre Calidad Turística en Estoril**

El pasado 3 de junio, Guillermo Anívarro impartió en la Escuela de Hostelería y Turismo de Estoril un módulo sobre Calidad en el turismo en el curso de postgrado de turismo.

Qué es el ICTE, cuál es su actividad, qué importancia tienen las normas de calidad en el turismo o por qué España es líder mundial en calidad turística, fueron algunos de los temas que el director de Normalización del ICTE expuso a los alumnos del postgrado de turismo, con el fin de formarlos en materia de calidad turística y sensibilizarlos de la importancia que tiene para competir en un mercado tan importante como el turístico.