

La 'Q' de Calidad Turística crece en los servicios turísticos de gestión pública

En los últimos cinco años se han incrementado en un 245% las certificaciones de calidad en los sectores públicos

La Comunidad Valenciana y Andalucía ofrecen el mayor número de servicios turísticos con 'Q'

Según los últimos estudios que elabora el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), el sector público, gestionado principalmente por la administración local y autonómica, es el que más está creciendo en certificaciones turísticas con la marca 'Q'.

La garantía de servicio al visitante, así como la optimización de recursos, prevención de riesgos y disminución de costes, son las principales prioridades de los gestores de los subsectores de playas, oficinas de información turística, espacios naturales protegidos, palacios de congresos, convention bureau y patronatos de turismo.

En los últimos cinco años, las oficinas de información turística, con un 215% de incremento, y las playas con un 143%, representan los sectores con crecimientos más destacados, mientras que los patronatos de turis-

mo, al ser una norma de nueva creación, que cuenta con tan sólo un año de implantación, es el menos extendido.

Los datos correspondientes a las Comunidades autónomas nos muestran que la Comunidad Valenciana, con 91 servicios certificados, y Andalucía con 90, destacan sobre el resto, ya que representan un 49% del total, frente a Extremadura y Melilla, donde ninguno de sus servicios turísticos está certificado con la marca 'Q', no obstante se espera que al finalizar 2011 puedan obtener esta prestigiosa marca.

Desde el ICTE se afirma que estos datos apoyan una iniciativa que partió del sector privado, creando y desarrollando normas de calidad en la industria turística, y que año tras año van consolidándose en el sector público, tanto en la elaboración de nor-



Servicios turísticos municipales.



mas, como el último caso de los patronatos de turismo, como en el crecimiento sostenido de los mismos, que ha pasado de representar el 0,56% de las certificaciones en 2002, al 16,87% actual.

Los sectores públicos con normas de calidad turística son convention bureau, espacios naturales protegidos, oficinas de información turística, palacios de congresos, patronatos de turismo y playas.

Nuevas certificaciones
Durante estos días el Comité de Certificación del ICTE para servicios turísticos municipales ha otorgado la marca 'Q' a dos nuevas playas, Cruz del Mar en Andalucía y Sa Conca en Cataluña.

Publicada la nueva norma UNE 189001 de servicios turísticos de intermediación

La actual norma desarrollada por el Comité AEN/CTN 189 anula la anterior, fechada en 2006

El sector de la intermediación cuenta con una nueva referencia al haberse publicado la última versión de la norma UNE 189001 que regula voluntariamente su actividad ligada directamente a la certificación con la marca 'Q' de Calidad Turística.

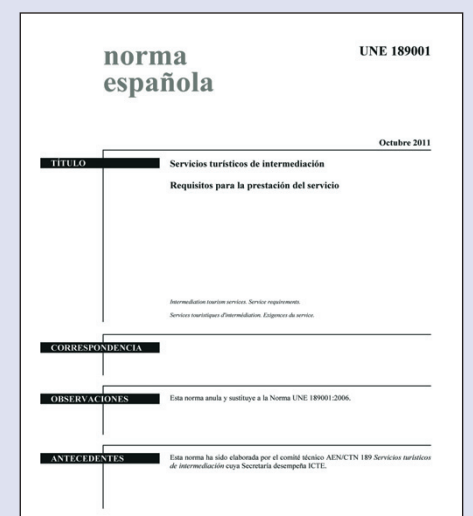
Esta norma, ya en vigor, cubre las necesidades que el propio sector venía solicitando y que hacen de ella el paraguas ideal para dar respuesta a las diferentes tipologías de establecimien-

tos que prestan servicios de intermediación turística.

Las novedades más importantes son, entre otras, la ampliación del objeto y campo de aplicación, pasando a establecer los requisitos que deben cumplir las empresas turísticas dedicadas a la intermediación como son las agencias de viajes y los organizadores profesionales de congresos. Los requisitos de la norma son aplicables además a las empresas turísti-

cas de intermediación sin importar su tipo, tamaño, canales (presenciales y *online*) y productos suministrados.

Se establecen de esta forma los requerimientos tan solicitados por los Organizadores Profesionales de Congresos (OPC), cuyo objetivo y fin son desarrollar las funciones de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.



El ICTE certifica con la 'Q' de Calidad Turística a 26 nuevos establecimientos

Los últimos Comités de Certificación sectoriales han concedido la marca 'Q' a siete instalaciones náutico deportivas, quince restaurantes, tres hoteles y apartamentos turísticos y una empresa de turismo activo.

Instalaciones náutico deportivas 5 de ellas corresponden a clubes gallegos

Los clubes náuticos de Portonovo, Sada, Riveira, Ría de Ares y el puerto deportivo del Real Club Náutico de Vigo, en Galicia, así como el Club de Mar de Mallorca y el náutico de San Antonio en Ibiza, han sido galardonados con la 'Q' de Calidad Turística en el sector de Instalaciones Náutico Deportivas.

Esta norma de calidad de servicio, pionera en el ámbito específico de las instalaciones náutico-deportivas, club náutico o puerto deportivo, marca unos requisitos a cumplir que definen el nivel de servicio al cliente, incrementando el valor añadido de la propia instalación, pero teniendo muy en cuenta la importancia turística que tiene para cada municipio la aportación, tanto económica como de imagen, que cada espacio náutico-deportivo puede hacer para su comunidad de ciudadanos al ser receptores de un gran número de visitantes y turistas.

Como eje principal de la norma, se establecen los requisitos para determinar que una instala-

ción náutico-deportiva, atractiva para el fomento del turismo, debe proporcionar obligatoriamente actividades náuticas a sus usuarios, siendo este requisito el principal elemento diferenciador con aquellos puertos que tan sólo dedican sus instalaciones al arrendamiento de amarres y superficies comerciales o al parking de barcos y que, consecuentemente, no son de interés para el turismo por ser únicamente espacios e instalaciones portuarias cuyo objetivo único es la actividad financiera y por tanto dejan de ser objeto de la presente normalización turística.

Para el sector de la náutica deportiva es de capital importancia que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), junto con otros agentes, haya clasificado oportunamente a las instalaciones náutico-deportivas dentro del comité de Ocio Activo junto con los campos de golf y las estaciones de esquí, entre otros.

Tras los trabajos de redacción de la norma, que comenzó a implantarse en 2010, hoy cuenta con diez Instalaciones náutico deportivas certificadas, estando situadas la mayor parte en la Comunidad gallega, fruto principalmente de la colaboración entre entidades públicas y privadas.

Restaurantes

Los restaurantes: **Bodega Taberna Rafaé, Restaurante La Cazuela de la Espartería, Ma-**

risquería Cunini, San Cayetano, Taberna La Montillana y Trattoria Di Raffaello en Andalucía; Restaurante A Estación, La Trastienda del 4, Nito, Campos y Restaurante Coral, en Galicia; Restaurante Arenalde Maitea, Dolomiti y Guetaria Asador, por la Comunidad del País Vasco y Restaurante Ttakun Estatua, en Navarra, son los nuevos restaurantes certificados en la serie de Normas UNE 167000 para servicios de restauración por el ICTE.

Los servicios de restauración se consolidan como el sector con mayor número de establecimientos certificados con la 'Q' de Calidad Turística, con un total de 648 certificaciones, repartidas su mayoría en las Comunidades autónomas de Andalucía (106), País Vasco (86), Madrid (86), Cataluña (78) y Comunidad Valenciana (78).

El sector de restauración continúa con un crecimiento sostenido durante 2011.

Hoteles y apartamentos

Comunidad Valenciana, Baleares y Andalucía han obtenido tres recientes certificaciones en este sector. Con estas nuevas incorporaciones, un total de 529 hoteles y apartamentos turísticos se encuentran certificados con la marca 'Q', posicionando a este sector como el segundo con mayor número de certificados, por detrás de los servicios de restauración.



Andalucía y la Comunidad Valenciana se mantienen a la cabeza del sector, con 88 y 59 establecimientos hoteleros certificados respectivamente. Cataluña y Galicia les siguen en tercer y cuarto puesto, y Baleares aumenta su número a 41, situándose en séptima posición.

Los nuevos hoteles certificados son: **Hotel María de Luna** (Comunidad Valenciana), **Hotel Pabisa Chico** (Baleares) y **Selenza Estepota Talaso & Spa** (Andalucía).

Turismo activo

La nueva certificación en este sector ha sido otorgada a la Estación de Montaña de Manzaneda, en Galicia, convirtiéndose así en la primera empresa de turismo activo gallega con la 'Q' de Calidad Turística. En total,

son ya cinco las empresas de turismo activo certificadas, distribuidas en Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, País Vasco y Galicia.

Entre los requisitos que deben cumplir las empresas de turismo activo para la obtención de la marca 'Q' se encuentran aspectos importantes sobre legislación, gestión ambiental, seguridad y prevención de riesgos, limpieza, mantenimiento, infraestructuras y equipamiento, entre otros.

Recientemente ha tenido lugar en Madrid el II Encuentro de empresas de turismo activo, donde el Instituto pudo presentar los aspectos más destacados de esta norma, mostrar los pasos a seguir para la certificación de estas empresas y resolver las dudas que pudieran surgir en base a este nuevo escenario.

Jornadas de Normalización Turística internacional en Rio de Janeiro, Brasil

Durante este mes de octubre España participó activamente en tres grupos de trabajo internacionales donde se discutieron los requisitos de las futuras normas internacionales de calidad turística en playas, espacios naturales protegidos y gestión del riesgo en turismo activo.

De nuevo España, a través de expertos sectoriales, hace llegar su posición respecto a los requisitos de prestación de servicios turísticos en las futuras normas de playas, espacios naturales protegidos y turismo activo, de las que además el ICTE gestiona dos de las tres secretarías en ISO.

Los aspectos más demandados por nuestros gestores y por nuestros clientes a la hora de pasar sus vacaciones en nuestro

país, provocaron la redacción voluntaria de los primeros esbozos en la década de los noventa de las actuales normas UNE, asociadas a la Marca 'Q' Calidad Turística en la actualidad. Fruto de ello, los documentos que normalizan la prestación de los servicios turísticos, fueron puestos a disposición para el arranque de los actuales grupos internacionales ISO TC 228 WG5 Playas, ISO TC 228 WG6 Espacios naturales protegidos y la iniciativa brasileña del ISO TC 228 WG7 Turismo activo.

Durante una semana se han estado discutiendo las necesidades de nuestros sectores, poniendo ejemplos de buena gestión, así como de garantía de servicio al usuario.

El actual WG5 de playas se haya en una fase final de elabo-

ración para posteriormente ser enviado como documento que deberá ser votado por el comité plenario la próxima primavera en Seoul, Corea, a fin de ser discutido como borrador de norma ISO internacional.

Por el contrario el proyecto de norma ISO para Espacios naturales protegidos se encuentra en una fase anterior, discutiéndose todavía los requisitos de calidad diferentes en cada uno de los países, como son aspectos legales, requisitos sobre la seguridad y alcance de certificación, entre otros.

El ISO TC 228 WG7 relativo a los aspectos de gestión del riesgo en turismo activo, se siguen discutiendo de manera profunda las diferentes realidades internacionales respecto a las actividades y el medio en el que se practican.

