

La actual norma cuenta con importantes cambios, incorporándose a la misma los Organizadores Profesionales de Congresos

Publicada la nueva Norma UNE 189001 de Servicios Turísticos de Intermediación

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' 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 establecimientos 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 turísticas 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 objeto y fin son desarrollar las funciones de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, fe-

rias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.

Este nuevo texto normativo contempla asimismo los requisitos para la Agencia minorista, receptiva, congreso, convención, minorista emisor y viaje combinado.

El Comité Técnico de Normalización encargado de su redacción en AENOR, el AEN/CTN 189, cuya Secretaría gestiona el ICTE, está compuesto por profesionales de este sector, agentes sociales y universidades, entre otros.

Este modelo de norma desarrollado durante estos últimos años, incorpora más de 100 nuevos requisitos, adaptados a las necesidades, tanto empresariales como del mercado, medio ambiente, accesibilidad, etc.

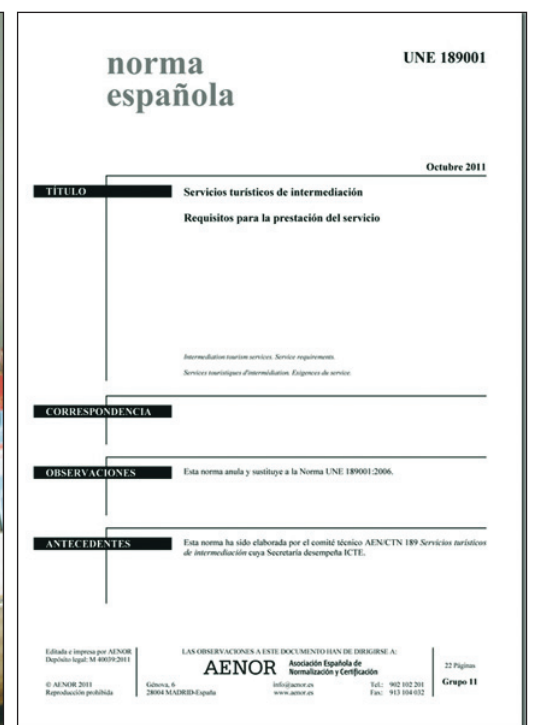
Para el ICTE, esta norma que aglutina a todos los subsectores implicados, independiente de la forma en que sean gestionados, tanto presencial como *online*, y en la que también se incorporan los Organizadores Profesionales de Congresos, que tanto han demandado la elaboración de este documento, reconoce las



necesidades del propio empresario, así como las demandas de los clientes, resultando una herramienta más que necesaria para adaptarse a los nuevos estándares de producto.

En la actualidad, 372 agencias de viaje están certificadas con la Marca 'Q', situándose la más numerosa en el País Vasco, con 116, seguido de Galicia, 49 y Cataluña con 44 establecimientos.

Tras los sectores de restauración y hoteles, las agencias de viaje se sitúan en tercer lugar respecto a certificaciones en Calidad Turística, representando el 17% del total de establecimientos.



Reuniones ISO en París durante el próximo mes de diciembre

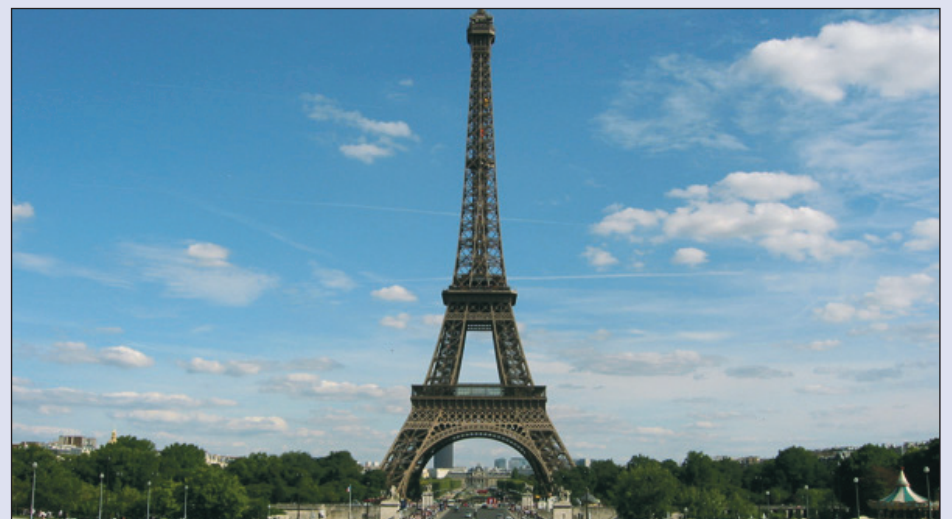
Los próximos días 7, 8 y 9 de diciembre se celebrarán en París las reuniones internacionales de los grupos de trabajo para la normalización del Turismo Industrial e Instalaciones Náuticas.

El Instituto para la Calidad Turística Española organiza en París, en colaboración con la Entidad de Normalización Francesa AFNOR, las segundas reuniones internacionales de los grupos de trabajo WG8 Instalaciones Náuticas y el WG9 Turismo Industrial, ambas propuestas directamente realizadas por España en el seno del Comité Turístico Internacional ISO TC228.

El ICTE, que gestiona las secretarías de seis de los diez grupos de trabajo internacionales, organiza las reuniones donde se discutirán propuestas íntegramente

nacionales nacidas desde sus comités espejos en AENOR, concretamente los comités CTN 188 SC4 y CTN 302. Dichas propuestas basadas en requisitos para la normalización de los estándares de prestación del servicio se unen a lo ya elaborado y aprobado en las primeras reuniones realizadas el pasado mes de junio en Madrid, en la sede del Instituto.

Los trabajos de redacción internacional siguen su buen curso iniciado el pasado mes de junio, donde los títulos, objetos y campos de aplicación y estructuras de los proyectos de ambos grupos de trabajo internacionales son ya una realidad. Dichos avances son, sin lugar a dudas, una buena proyección en la manera de trabajar en comités internacionales, donde el ICTE posee ya una amplia experiencia.



Tendencias y Retos del Turismo en España

El pasado día 8 de noviembre tuvo lugar en Madrid la IV Mesa Debate de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) dedicada al turismo. La jornada reunió a un importante grupo de expertos de organismos, empresas y colectivos representativos del sector, que debatieron y aportaron ideas a fin de sentar las bases para preparar y adaptar esta importante industria a los cambios a los que se enfrenta.

El sector turístico desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante, en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos. Se trata de una industria sólida, con una consolidada posición de liderazgo internacional y con gran potencial de crecimiento futuro, lo que lo convierte en un sector crucial para la economía de nuestro país.

La Mesa convocada por AECA ha aportado ideas para preparar esta industria a los cambios que se avecinan, convirtiéndolo en un sector aún más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social posible.

Moderados por José Luis Lizcano, director gerente de AECA,

participaron, tratando los siguientes temas las siguientes personas: Vicente Monfort, director del Instituto de Estudios Turísticos de la Secretaría General de Turismo (MITyC), 'Políticas turísticas. El papel de las Administraciones Públicas'; Rafael Gallego, presidente de la Federación Española de Agencias de Viaje, 'Presente y futuro de las agencias de viajes en España'; Felipe Navío, presidente de la Asociación Española de Compañías Aéreas, 'Tendencias del sector de compañías aéreas turísticas'; Fernando Fraile, director general del Instituto para la Calidad Turística Española, 'La calidad del turismo español'; Esther Trujillo, directora de gabinete institucional y diplomacia corporativa de Meliá Hotels Internacional, 'Turismo sostenible'; y José M. Rodríguez Antón, catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid, 'Competitividad y retos de las pymes hoteleras españolas'.

Entre las ideas y propuestas que presentaron destacamos las siguientes:

-Monfort: "La estacionalidad y la coordinación entre administraciones públicas sobre políticas turísticas transferidas plantean retos prioritarios de cara al futuro".



De izquierda a derecha: José Luis Lizcano (moderador), José Miguel Rodríguez Antón, Esther Trujillo, Vicente Monfort, Rafael Gallego, Fernando Fraile, y Felipe Navío.

-Gallego: "La importancia del sector turístico para la economía nacional justifica la creación de un Ministerio de Turismo".

-Navío: "Es necesaria una Ley de huelga que sirva para evitar abusos en un sector tan estratégico como el turístico".

-Fraile: "La especialización y la certificación de la calidad son claves para diferenciarse en la actividad turística".

-Trujillo: "La sostenibilidad incrementa los ingresos, reduce los costes e impulsa la innovación de procesos en el negocio hotelero".

-Rodríguez Antón: "El 99,12% de las empresas hoteleras españolas son pymes con menos de 200 empleados que cuentan con pocos recursos propios y con una escasa capacidad para invertir y acceder a la financiación".

El ICTE participó en INTUR 2011

El Instituto para la Calidad Turística Española acudió a la Feria Internacional del Turismo de Interior que celebró este año su XV edición los días 24 al 27 de noviembre en Valladolid.

En estos 15 años de trayectoria esta muestra se ha convertido en el evento más importante en su ámbito y en el segundo con mayor relevancia dentro de la industria turística española. Muestra de ello es el número de visitantes registrado en esta edición, los cuales rondan la cifra de 45.000 asistentes.

El Instituto mantuvo diversas reuniones con profesionales del sector así como dio asistencia



Stand del ICTE en la XV edición de INTUR.

técnica e información a través de su stand 279 del Pabellón 2. Uno de los objetivos fundamentales de esta feria es contribuir al de-

sarrollo y promoción de pequeñas y medianas empresas, materia en la que el instituto está especialmente implicado.

Últimos Comités de Certificación Sectoriales del año

Durante estos días se están celebrando los últimos comités de certificación sectoriales del año, en los que se estudiarán los expedientes correspondientes a certificaciones de Espacios Naturales Protegidos, Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo, Servicios Turísticos de Intermediación, Camping y Ciudades de Vacaciones, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Servicios de Restauración y Establecimientos Balnearios.

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, comunidades 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, siendo estos los últimos de este año.



Curso de Consultores en Hoteles y Apartamentos Turísticos

Lugar: sede central del ICTE, Madrid.
Duración: los días 13, 14 y 15 de diciembre 2011.

Dirigido a consultores turísticos cuyo objetivo es el de formar a los expertos en asesoría de calidad sobre cómo implantar la Norma UNE 182001:2008 en los Hoteles y Apartamentos

Turísticos, y estudia detalladamente su contenido, la documentación del sistema de calidad y la legislación aplicable.

Si está interesado en recibir la formación, deberá remitirse al mail formacion@icte.es. Así mismo puede solicitar más información en el teléfono **91 533 10 00**.

Fallece Nicasio Pérez Menzel, presidente del Balneario de Archena, Termalium

En la madrugada del pasado 15 de noviembre falleció en Madrid el presidente del Balneario de Archena, Termalium, y miembro de la Junta Directiva del ICTE, Nicasio Pérez Menzel.

Nicasio era un ser entrañable, gran amigo y excelente profesional que supo engrandecer el negocio que heredó de sus abuelos, convirtiendo el Balneario de Archena, junto con su familia, en referente para el sector termal en este país.

Hombre de reconocido prestigio en el sector turístico, era Vicepresidente en ESPA, European Spas Association, presidente de honor en la Asociación Nacional de Balnearios, formaba parte también de la Junta Directiva de



Nicasio Pérez Menzel, en primer plano a la derecha, en una reunión del CTN de Balnearios en el ICTE.

CEOE, del Instituto para la Calidad Turística Española y de la Mesa del Turismo, asimismo asumía la Presidencia en AENOR del

CTN 182 Hoteles y Apartamentos Turísticos y era el Convenor & Project Leader en ISO 228/WG2 Health Tourism Services.