



# Noticias con **Q** de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Enero 2009

## Tras haber superado la barrera de los los 2.500 establecimientos certificados, el ICTE cierra el año con sus objetivos cumplidos

El ICTE consigue llegar al listón de los 2500 establecimientos certificados con la Marca "Q" de Calidad Turística. La evolución de establecimientos certificados que se venía notando los últimos meses del año, se ha mostrado de forma clara al cierre del ejercicio.

El gran crecimiento obtenido en sectores como Agencias de Viajes, Oficinas de Información Turística o Playas, entre otros, han propiciado que el aumento del número de establecimientos certificados suba en casi un 12% respecto al año anterior.

Sin embargo, de todos los sectores, el que más ha crecido respecto a 2007 ha sido el de Oficinas de Información Turística, cuyo número se ha

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Mejilla	Murcia	Navarra	País Vasco	TOTAL
Agencias de Viajes	150	67	25	10	25	25	31	67	237		93	9	59	14	256		25	29	147	1.269
Alojamientos Rurales	13	2	3		16	19	22	5	2		13	6	62	13			19	21	4	220
Alojamientos de Pequeñas Dimensiones	9	2	26			7	7	4			2	4	2					5	12	80
Autocares de Turismo											4						1			5
Balnearios	3	5				3	3	2			1	1	6				1	2	1	28
Campings	3		1			1			5		6		1		1		3	1		22
Campos de Golf	2																			2
Convention Bureaux	2	1	1				1	1			1						1		2	10
Espacios Naturales Protegidos	1	2	3					8	4		1		1	1			2	2		25
Estaciones de Esquí	1	7							4											12
Hoteles y Aptos Turísticos	75	15	17	45	37	13	20	28	52	1	54	9	31	4	10	2	15	12	22	462
Oficinas de Información Turística	17	1	6		2		3		2		16			1			5		14	67
Oficinas de Información Turística de ámbito Supramunicipal			1		1			8			3			1				2	1	17
Palacios de Congresos	1										1		2				1		1	6
Playas	39		3	2		2		9	9		33		7			4	19			118
Servicios de Restauración	4	1	25	2	6	3	9	3	5		21	1	1	2	2		23	4	47	159
Tiempo Compartido																				
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>103</b>	<b>111</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>96</b>	<b>126</b>	<b>320</b>	<b>1</b>	<b>249</b>	<b>30</b>	<b>172</b>	<b>36</b>	<b>269</b>	<b>6</b>	<b>115</b>	<b>78</b>	<b>251</b>	<b>2.502</b>

visto aumentado sobre todo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, fruto de la apuesta de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía por abrir una línea de ayudas de cara a la implantación del Sistema de Calidad Turística en la mayoría de

los sectores que certifica el ICTE.

Por su parte, el sector que cuenta con más número de establecimientos certificados es el de Agencias de Viajes, con 1269 establecimientos, seguido por el de Hoteles y Apartamentos Turísticos, con 462 es-

tablecimientos.

Como novedad, el Sector de Campos de Golf ha certificado, en este último mes del año, sus primeros dos campos de Golf, situados en las localidades de Benhavís y Alcalá de Guadaira, pertenecientes a la Comunidad andaluza.



## Constituida la Delegación ICTE para Málaga y Provincia

El Instituto para la Calidad Turística Española y la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol, AEHCOS, han firmado recientemente un acuerdo en el que ésta última será la **Delegación ICTE para Málaga y provincia**.

Las funciones a desarrollar por la Delegación territorial serán principalmente la de prestar servicios técnicos a las empresas de su ámbito territorial y que estén adheridas al Sistema de Calidad Turístico Español, además de vigilar y controlar el buen uso de la Marca "Q". Igualmente AEHCOS actuará como interlocutor

en temas de calidad del sector turístico territorial ante sus administraciones, e impulsará y difundirá la cultura de la calidad en las empresas turísticas.

La Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol tiene entre sus objetivos la mejora de la calidad de servicio de las empresas turísticas de 17 subsectores turísticos, ubicadas en la provincia de Málaga, a través de la implantación del Sistema de Calidad Turística Española.

Con esta firma se ratifica y avala el trabajo que hasta la fecha venía desarrollando AEHCOS en favor de las

empresas turísticas, principalmente del sector hotelero, con la Marca "Q" de Calidad Turística.

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.

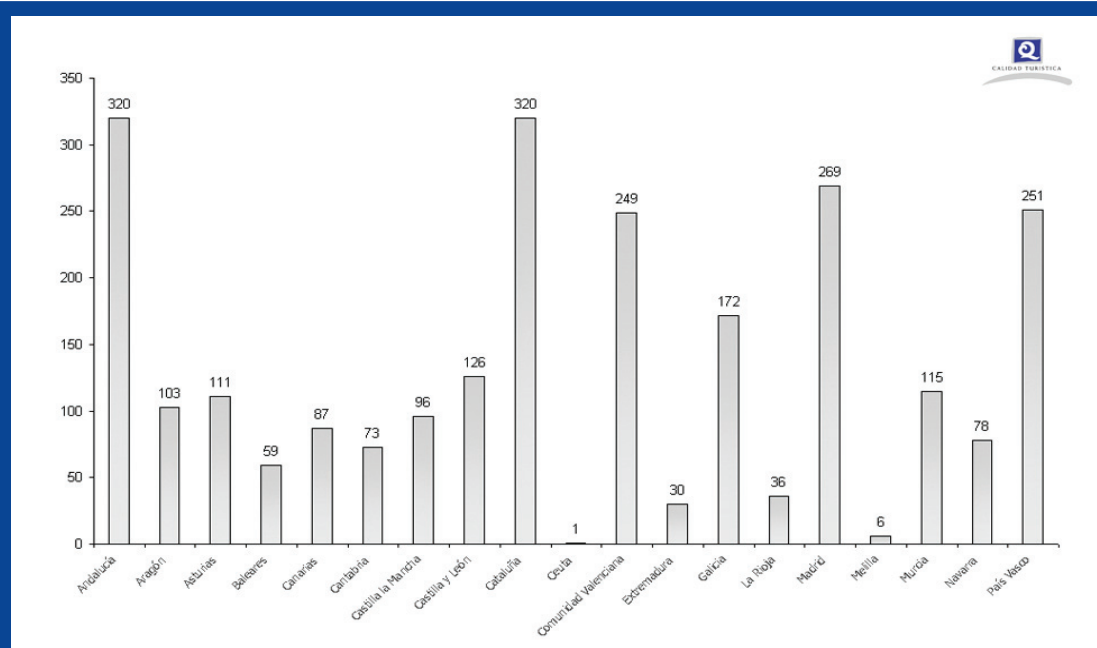
La Comunidad Autónoma de Andalucía cuenta con 318 establecimientos certificados con la Marca "Q" de Calidad Turística, siendo 150 Agencias de Viaje; 75 Hoteles y 39 Playas los sectores más representados.



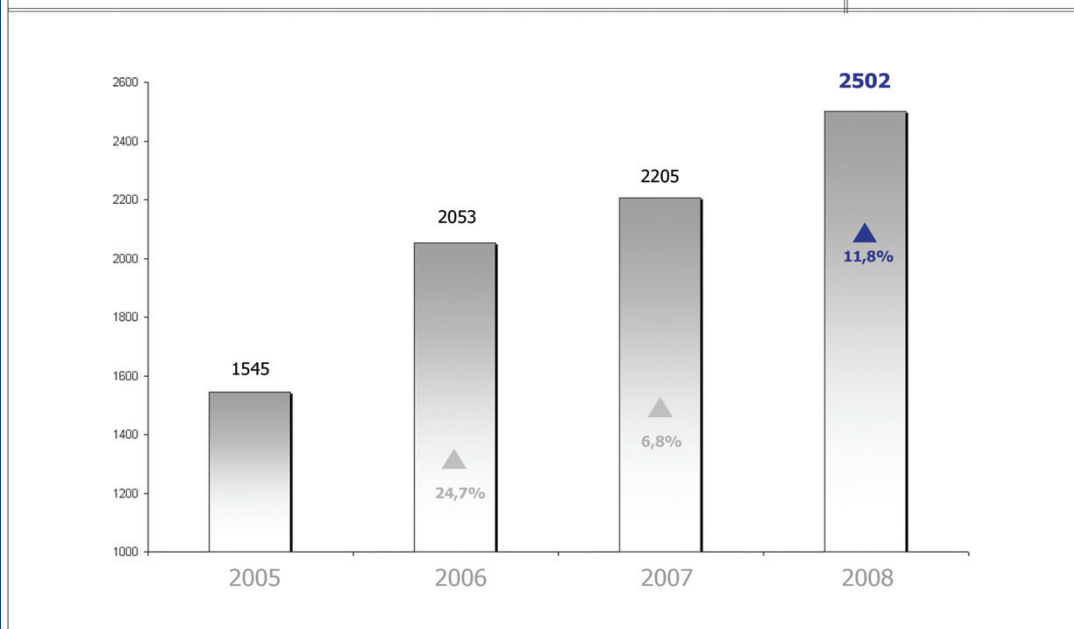
Miembros de la Delegación ICTE de Málaga

...Viene de pág. anterior

## El ICTE superó, en 2008, las 2.500 certificaciones



### EVOLUCIÓN TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS



Los datos mostrados corresponden a 31 de Diciembre de cada ejercicio

## Curso de Golf para auditores

El próximo 19 de enero se celebrará el primer curso de golf para auditores que se quieran homologar en este sector. La norma UNE 188001 salió publicada a principios de este año y es ahora cuando se están empezando a auditar los primeros campos de golf.

Este curso se desarrolla por el ICTE, en colaboración con la consultora DIT, que ha sido adjudicataria del proyecto de Consultoría y asistencia técnica para la implantación del Sistema de Calidad Turística Española para clubes de golf 2007-2008, financiado por la Secretaría de Estado de Turismo y la



Real Federación Española de Golf, como proponente de dicha norma a nivel internacional.

El curso tendrá lugar en las instalaciones de la Real Federación Española de Golf, en Arroyo del

Fresno, Madrid, y constará de una parte teórica, en la que se formará a los auditores en cada uno de los requisitos de la norma de golf, y una parte práctica con visita a las instalaciones.



### Delegación ICTE Zaragoza: Una sonrisa de Calidad

Se inicia un camino de colaboración entre el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza. Esta fecha materializa el deseo del sector de tener una Delegación del ICTE en la ciudad, que permita un mayor acercamiento a las necesidades de cada empresa turística así como un asesoramiento y seguimiento continuo.

Los turistas buscan miles de atractivos. Todos competimos, por lo que los factores de diferenciación aparecen como decisivos para conquistar a nuestros visitantes. Y la diferencia, hoy por hoy, se llama calidad. Calidad de gestión y calidad de servicio.

Algunos establecimientos ya tuvieron la visión de comenzar a trabajar con la Q de Calidad. Hoy se han ganado una merecida ventaja y cuentan con una fidelidad de los clientes y una imagen excelente. Son los pioneros que abren el camino, en el que la Cámara de Comercio ha sido un agente activo tanto en la promoción de la calidad y la sensibilización del sector, como en la aplicación de sistemas de mejora continua.

La Delegación ICTE nos está permitiendo trabajar con más fuerza en ese camino y ofrecer nuevos estímulos al sector. La calidad es una cadena, con múltiples eslabones, donde si falla uno, perdemos todos. Es nuestra mejor tarjeta de visita ya que el turista lo contará a todos sus familiares, amigos y conocidos. La Delegación ha supuesto no sólo un salto cualitativo sino también cuantitativo. Un año después de su apertura, el número de certificaciones ha aumentado en un 7,51% en Aragón y un 7,74% en Zaragoza, en la que ya existen 73 establecimientos certificados.

El turismo de calidad busca crear un conjunto de sensaciones, emociones y experiencias. Nuestra misión, posicionar a Zaragoza como un destino de calidad. Nuestro deseo, que nuestros turistas se vayan con una sonrisa. Una sonrisa de calidad.

**CAROLINA TOBÍA**  
DELEGADA ICTE EN ZARAGOZA

## Pedro Nalda: 'La Certificación ISO supone un plus de garantía y contribuye a mejorar el nivel de nuestra oferta'

¿Dentro de la coyuntura internacional actual, cómo ve la importancia de que España tome parte como impulsor y guía en la mayoría de los procesos de internacionalización de las normas de Calidad que se están desarrollando bajo el Comité ISO TC/228?

Muy importante que España no sólo participe sino que sea impulsor y guía, ya que las normas que se están elaborando determinarán los estándares de calidad de los servicios turísticos a nivel mundial. El nivel de los servicios turísticos españoles es muy alto y las normas, por su exigencia, avalarán y distinguirán la oferta turística española a nivel mundial. La certificación ISO supone un plus de garantía y contribuirá a facilitar el nivel de promoción de nuestra oferta turística.

¿Debido a la orientación de España como destino privilegiado de sol y playa, calificaría como imprescindible la actuación española en dicha con-



El Coordinador del Comité ISO TC/228, Pedro Nalda Condado (Izqda) / Reunión Grupo de Trabajo Playas en Colombia(Dcha).



**vergencia internacional de normas como la futura norma ISO de playas?**

Sin duda. España ofrece sol y playa y calidad en los servicios e instalaciones. Además de encantos naturales hay que distinguirse con calidad para diferenciarse de otros destinos que también ofrecen sol y playa, y para esa distinción es fundamental la calidad.

¿Cree que España es el referente a tener en cuenta en decisiones de ámbito internacional como las que se tratan en la creación de estos Sistemas de Calidad Turística?

Naturalmente que si, España, junto a Estados Unidos y Francia, es uno de los países que más turistas recibe. Pero España, que ofrece calidad en los servicios turísticos, es el referente mundial en decisiones que se toman en este ámbito, participando activamente en los procesos de normalización mundial en este sector, además de liderar algunos de los proyectos.

¿Qué Papel desempeñan las relaciones internacionales en estos foros donde interactúan países tan diferentes entre sí?

Muy importante, diferentes países a veces tienen diferentes intereses en la elaboración y orientación de las normas, países que compiten con nosotros a la hora de la captación de turistas con una oferta similar a la nuestra. Es muy importante buscar el equilibrio y aliados para defender nuestras posiciones e intereses.

Todas las capacidades de negociación desempeñan un papel fundamental, no sólo en las reuniones, si no fuera de ellas a la hora de buscar consensos.

¿Cree que muchas de las decisiones que se toman en estos procesos de internacionalización, dependen de la importancia que tengan los líderes de los países que forman parte de ellas?

Por supuesto que si. La manera de exponer las alianzas, estrategias, etc.. son actitudes inherentes a las personas, y esto lleva a tomar decisiones de uno u otro lado. Que los líderes que representan a los países sean conocidos en el ámbito turístico puede tenerse más en cuenta a la hora de sacar adelante las propuestas.

## España, líder indiscutible en la Gestión Técnica de Secretarías Internacionales Turísticas en ISO TC/228

España es el país que más secretarías técnicas turísticas gestiona dentro de ISO TC 228, El Instituto para la Calidad Turística Española gestiona en estos momentos cuatro grupos de trabajo internacionales.

Este año 2008 será recordado como un año histórico en cuanto a normalización internacional turística se refiere. Un total de cuatro grupos de trabajo (WG's) se encuentran a pleno rendimiento marcando la pauta en el mundo de la normalización turística internacional.

El ICTE, que ostenta todas las secretarías técnicas de normalización turística a nivel nacional, desempeña las labores de secretaria en los siguientes grupos de trabajo:

- ISO TC 228 WG2 Health Tourism Services
- ISO TC 228 WG4 Golf

-ISO TC 228 WG5 Beaches

-ISO TC 228 WG6 Natural Protected Areas

Los grupos de trabajo internacionales emplean a más de cien expertos internacionales que liderados por los coordinadores y jefes de proyecto, formalmente elegidos, son gestionados por el Director de Normalización del ICTE, Guillermo Anívarro Segura, acometiendo las labores de secretario técnico internacional.

Anívarro nos indica que en la actualidad se encuentran funcionando 6 grupos de trabajo, de los cuales

cuatro son gestionados por su departamento, y en los dos restantes España se encuentra representada por expertos nacionales elegidos dentro de los comités técnicos nacionales.

El grupo de trabajo WG2 acaba de finalizar la elaboración del borrador de proyecto Medical Spa (Balnearios), y en breve se someterá al siguiente paso de votación y exposición pública internacional siguiendo las etapas marcadas por la organización ISO.

Los casos del WG4, WG5 y WG6 son ligeramente diferentes, apenas acaban de formalizarse formalmente los grupos y ya han estado trabajando durante las primeras reuniones los borradores pro-

puestos, dando unos resultados francamente buenos. Los tres proyectos de norma han sido muy bien acogidos por la comunidad internacional y han sido adoptados como borradores de futuros trabajos que van a ir aconteciendo durante 2009.

Campos de Golf, Playas y Espacios Naturales Protegidos serán las futuras normas ISO que verán la luz en los próximos años formando parte de la



El Director de Normalización del ICTE, Guillermo Anívarro.

historia de nuestra actividad normalizadora, pieza clave de nuestro Instituto.

## PROMOCIÓN DE LA MARCA 'Q'

# TurGalicia desarrolla una campaña de promoción de los establecimientos con la 'Q' de Calidad en Galicia

La Sociedad de Imagen y Promoción Turística de Galicia desarrolla entre los días 15 y 31 de diciembre una campaña de promoción de los establecimientos certificados en Galicia con la marca Q.

Esta acción promocional consiste en la realización de una campaña de publicidad exterior en las siete ciudades gallegas a través de la instalación de más de 300 *mupis* (espacios publicitarios de mobiliario urbano) en las principales calles de Ferrol, A Coruña, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra y Vigo.

Con esta campaña, Turgalicia quiere destacar y difundir entre la población de las ciudades gallegas los beneficios que tiene para los usuarios de los servicios turísticos gallegos la utilización de establecimientos certificados con el distintivo de



calidad Q, en la actualidad el más difundido y reconocido en el territorio español.

Los establecimientos y servicios turísticos certificados con este marchio de calidad son auditados de acuerdo con estrictas normas para ofrecerles a sus clientes los mejores estándares de servicio.

La marca Q de Calidad Turística de España fue creada por los propios empresarios turísticos es-



pañoles con el apoyo del Gobierno del Estado y de los territorios autónomos y está gestionada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

En el caso de Galicia, la Sociedad de Imagen y Promoción Turística de Galicia, Turgalicia, es una entidad asociada a este sistema de calidad y como tal se encarga de la ges-

ción de ciertas actividades propias da marca tales como impartir cursos de formación o apoyar la implantación del distintivo de calidad en los establecimientos y servicios turísticos gallegos.

Galicia cuenta en la actualidad con 172 establecimientos y servicios certificados con el distintivo Q de calidad turística.

## La 'Q' en catálogos de Turoperadores

La Marca "Q" ya luce en 17 catálogos de los turoperadores más importantes, tanto a nivel nacional como internacional. La inversión de la promoción corre a cargo de la Secretaria de Estado de Turismo y forma parte del compromiso enmarcado dentro del acuerdo que firmó en su día el Instituto para la Calidad Turística Española, la SET y AMAVE, en el que ésta última se hacía cargo de la promoción tanto nacional como internacional de la Marca "Q".

AMAVE valora muy positivamente esta acción que se viene desarrollando en este último trimestre y viene apoyada por inserciones en la página web de AMAVE.



## El ICTE acude como ponente a varias jornadas celebradas el último mes

El Instituto para la Calidad Turística Española mostró su visión sobre el turismo en los distintos foros que organizaban las jornadas. Turismo Activo, en Barbastro (Huesca) y Murcia. Turismo Industrial en Segovia, fueron los sectores anfitriones de estas 3 jornadas celebradas en el mes de Diciembre, donde se debatieron todo tipo de temas relacionados tanto con el turismo en sí como con las nuevas visiones sobre sostenibilidad medioambiental, cuestiones claves para el futuro del Turismo internacional. Al margen de estas jornadas, este mes se han desarrollado también, varias



charlas con empresarios en Cantabria y Andalucía.

### II Congreso Nacional de Turismo de Patrimonio Industrial



## El ICTE acudirá, del 28 de Enero al 1 de Febrero, a Fitur 2009



El Instituto para la Calidad Turística Española estará presente, gracias al convenio firmado con Ifema, en el pabellón 9, compuesto por Entidades y Organismos Oficiales Españoles, con su stand "9A23".

Un año más, el ICTE acude a la feria más esperada entre el sector del Turismo

Internacional, donde se darán cita más de 170 países y cerca de 13.000 empresas expositoras.

Los asistentes a Fitur 2009, podrán encontrar en el stand del ICTE, personal especializado y miembros del Instituto, que les informarán acerca del Sistema de Calidad Turística Española y de la

Marca "Q". Requisitos, procesos de adhesión al sistema, orientación individualizada o distribución de la nueva guía 2009 de establecimientos certificados, serán algunos de los materiales que se ofrecerán desde el stand del Instituto, que permanecerá a disposición del público a lo largo de los 5 días que durará la feria.