

Noticias con **Q** de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Febrero 2009

ENTREVISTA: Joan Mesquida. *Secretario de Estado de Turismo*

'España es un referente mundial en materia de normalización turística'

Nacido el 6 de diciembre de 1962 en Felanitx (Mallorca), es Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología y en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

Comenzó su trayectoria profesional en las firmas Arthur Andersen y Garrigues Andersen como auditor de cuentas y asesor fiscal, en el año 1988. Después de tres años de andadura en la compañía privada inició su camino en el ámbito público en el Ayuntamiento de Calviá, como Subdirector y posteriormente como Director del Área Económica, donde permaneció hasta 1999.

Fue diputado por el PSOE en el Parlamento de las Islas Baleares en la V Legislatura y consejero del Consell Insular de Mallorca. Entre 1999 y 2003 fue Conseller de Hacienda y Presupuestos del Govern de las Islas Baleares, desde donde pasó a la política de ámbito nacional.

Así, en abril de 2004 fue nombrado Director General de Infraestructuras del Ministerio de Defensa y dos años más tarde sería el primer responsable del Mando Unificado de la Dirección General de la Policía

y de la Guardia Civil, en el Ministerio del Interior. En este cargo se mantuvo hasta la creación dentro del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de la Secretaría de Estado de Turismo, que ahora dirige. Este cambio en la estructura, disgregando Turismo y Comercio, ha supuesto para el sector turístico un importante salto cualitativo, que da respuesta a una de las principales demandas de esta industria.

¿Cuál es la situación del sector turístico español en esta etapa de crisis?

En la situación de crisis económica mundial que estamos sufriendo, el turismo ha demostrado una mayor fortaleza y mejor resistencia con respecto a otros sectores. Si bien no está aislado de la actividad económica, sin duda ha resistido mejor la coyuntura actual.

Cerrar 2008 con 57,4 millones de turistas nos permite hacer un balance de un ejercicio que no ha sido malo. Comparándonos con 2007 el número de turistas que ha llegado a España ha descendido en un 2,6%, pero no hay que olvidar que se

trató del mejor año turístico de la historia. Por tanto, en un año complicado desde el punto de vista económico como ha sido 2008, esta disminución la podemos calificar como moderada. Son cifras muy similares al segundo mejor año, 2006.

A pesar del decrecimiento en el número de llegadas, el turismo sigue arrojando datos en positivo. En relación al gasto que han realizado estos turistas internacionales, ha ascendido en los once primeros meses a 47.208 millones, con un ligero incremento del 0,7% con respecto al mismo periodo del año anterior. Si tenemos en cuenta los ingresos por turismo, vemos que de enero a octubre, según el Banco de España, han ascendido a 37.264 millones de euros y los pagos a 12.132 millones, lo que arroja un superávit de 25.131 millones de euros, un 0,9% más con respecto al mismo periodo de 2007.

En términos de empleo, podemos apreciar que la tasa de paro en el turismo es inferior a la media nacional, de un 8,1% en el turismo durante el ter-



cer trimestre frente al 11,3% del cómputo global. En ese mismo periodo el peso del turismo en el empleo es del 13,5%, frente al 12,5% que ocupaba en el mismo periodo de 2007.

En definitiva, son datos que ponen de manifiesto la fortaleza del turismo. El turismo ha sido el sector que más ha tardado en verse afectado por la crisis y tengo la convicción de que será el primero en volver a la senda del crecimiento.

Estado de Turismo mantenemos contactos permanentes con las principales asociaciones de las empresas turísticas de nuestro país. Recorrer el mismo camino mantendrá la firmeza de nuestra industria turística.

¿Considera que el incremento de la calidad en los servicios turísticos es una buena medida frente a la crisis?

El turismo de calidad es una necesidad sobre la que trabajamos. Los turistas que conocen nuestro país seguirán repitiendo si mantenemos unos estándares de calidad notables. Y como medida frente a la crisis, sin duda su fomento mediante políticas productivas puede servirnos de ayuda.

Este es el objetivo del Plan Renove Turismo, destinado a inyectar liquidez en el mercado para el incremento del valor añadido de las instalaciones turísticas. Con un presupuesto de 400 millones de euros para 2009, hoteles, restaurantes, agencias de viajes y la oferta complementaria podrán solicitar préstamos a un interés del 1,5%. A modo de ejemplo, podrán financiar mejoras en la accesibilidad, la sostenibilidad, la seguridad, la calidad, los sistemas de gestión y comercialización, mejorar o crear jardines, instalaciones deportivas, jardines...

¿Qué medidas se deben afrontar para paliar esta situación?

Sin duda, seguir trabajando y hacerlo desde la confianza activa. El futuro se consolida en esa confianza que debe ser activa. Frente a la crisis, debemos buscar la fortaleza en la unión. Tenemos un magnífico producto en el que invertir de forma conjunta: administración y sector.

Por lo tanto, mantener los esfuerzos en el turismo en materia de promoción, en acciones desde las oficinas de turismo en el extranjero en todos los mercados, en potenciar la innovación, la formación y todas aquellas políticas productivas que redunden en dar mayor fortaleza al sector.

Asimismo, considero vital y una prioridad ir de la mano de las Comunidades Autónomas y el sector privado, por lo que desde la Secretaría de

V Edición de la Noche "Q"

Un año más el ICTE organizará la Noche Q, con la presencia del Secretario de Estado de Turismo y numerosas autoridades nacionales, autonómicas y locales.

Entidades Certificadas, empresarios, asociaciones y medios de comunicación se darán cita el próximo 28 de Enero, en el Palacio de Congresos del Paseo de la Castellana, 99 de Madrid.

La gala tendrá como objetivo reconocer la apuesta por el Sistema de Calidad Turística Española.



© Roberto Garver

...Continúa en página siguiente

En definitiva, todas aquellas actuaciones que supongan un incremento de la calidad en las instalaciones.

Se trata una medida que se ha puesto en marcha en enero de este año. Los empresarios pueden ya solicitar los préstamos de forma inmediata a sus entidades financieras, siempre que éstas se hayan adherido al programa firmando un acuerdo con el ICO. Y si bien estará vigente hasta el 15 de diciembre de este año, nuestras previsiones – y así se ha reflejado en las condiciones amplias y flexibles del Plan– es que la línea tenga una gran acogida por parte del sector.

¿Está España amenazada turísticamente por otros destinos emergentes?

España lleva muchos años liderando el mundo del turismo. El trabajo durante más de 50 años nos ha servido para consolidarnos como líderes en turismo vacacional y ser el segundo país del mundo en número de llegadas de turistas después de Francia y en ingresos generados por turismo, después de Estados Unidos –que no es comparable por tratarse por dimensiones de prácticamente un continente--.

Aunque es cierto que hay algunos destinos emergentes que son claros competidores de España como destino turístico, como pue-

den ser Egipto, Turquía y Croacia, nuestro país tiene un concepto de seguridad integral que nos diferencia. Es un destino cercano, amable y hospitalario.

Cuando hablamos de España, estamos hablando de cifras superiores a los 57 millones de turistas y en el caso de Turquía o Egipto, las cifras oscilan los 25 millones en el primer caso y los 11 millones en el segundo. En el caso de Croacia, ésta recibe menos turistas que Islas Baleares, con 9,3 millones.

¿Qué valor aporta la Marca "Q" al sector turístico español?

La marca Q de calidad es sinónimo de diferenciación y de prestigio. Sin duda aporta confianza a los turistas y lo que debemos hacer es seguir fomentando la implementación de la Q. Sin duda el mejor activo que tiene España de cara al exterior es su calidad y su calidez, lo que redundará en nuestra consolidación como país líder en turismo mundial, con uno de los mayores grados de fidelización.

La mejora en calidad ha dado lugar a una fidelización de los turistas hacia nuestro país sin parangón. El factor de repetición es uno de los aspectos que hacen de España un país líder mundial en turismo, y que además no se da en ningún otro lugar. En el

año 2008, el 83,9% de los turistas que nos visitaron habían estado en España en otras ocasiones; de este porcentaje, el 37% ha visitado nuestro país en diez ocasiones.

El principal valor que lleva a fidelizar al turista es la hospitalidad, que guarda una relación muy directa con la calidad del servicio y la cultura del detalle.

La hospitalidad, el clima, la seguridad, las playas y la relación calidad precio –por este orden– son los factores que inciden en que nuestros turistas vuelvan a visitarnos. Por añadir otro dato, en la última encuesta de satisfacción del turismo, el 82% de los turistas nos otorgan una puntuación entre 8 y 10. Y el 20% nos dio un 10. Estas cifras sólo podremos mantenerlas si seguimos apostando por una calidad cercana.

¿Seguirá apoyándose la Marca "Q" desde la Secretaría de Estado de Turismo?

Desde la Administración Turística del Estado, a la cual represento, nuestra apuesta por la Q ha sido firme y decidida desde sus orígenes. En los últimos años, desde 2005, a través de las campañas de publicidad en televisión, prensa y radio, queremos hacer llegar ese esfuerzo del empresariado al consumidor final. Y continuare-

mos apoyando la marca Q para seguir proyectando un mensaje de calidad y nuestra apuesta por la calidad.

La política turística del Gobierno de España comparte el objetivo estratégico de incentivar la mejora de la calidad de los productos y servicios turísticos nacionales, a fin de incrementar la competitividad y optimizar el posicionamiento de nuestro sector en el mercado turístico internacional. El conjunto de las Administraciones turísticas, así como el grueso del tejido empresarial, han expresado y ratificado la prioridad de dicha política para asegurar el futuro del sector y su actual posición de liderazgo en el mercado turístico mundial.

¿Cómo ve la posición española en el ámbito de la normalización internacional?

España es un referente mundial en materia de normalización turística; no existe ningún país en el mundo que haya conseguido alinear políticas, programas y acciones de las administraciones públicas a favor de la calidad y la competitividad como lo hemos hecho nosotros. Países de nuestro entorno e iberoamericanos se han fijado en nuestro modelo y lo están replicando e incorporando a sus acciones de competitividad empresa-

rial. Esta posición nos ha permitido liderar la normalización internacional.

Nuestros expertos participan activamente y lideran los grupos de trabajo que se encargan de la elaboración de las normas internacionales.

La Secretaría de Estado de Turismo apoya e impulsa la normalización del sector turístico en el ámbito internacional, que procura ventajas competitivas para las empresas españolas que se hallan acreditadas en la actualidad conforme a las normas de calidad españolas, y que son susceptibles de convertirse en referentes internacionales de criterios de calidad.

¿Qué mensaje desea enviarles a los empresarios turísticos de este país?

En los permanentes contactos que mantenemos con el sector mi mensaje es de fortaleza y confianza. Sin duda el mejor activo que tiene España de cara al exterior son sus profesionales en el sector turístico, que con su servicio, amabilidad y hospitalidad hacen que tenga uno de los mayores grados de fidelidad del mundo.

Por lo tanto, debemos trabajar para continuar en esta línea, ya que con el esfuerzo de todos podremos seguir hablando de España como país líder en turismo.

El Plan Renove para el turismo incidirá también, en la implantación de sistemas de calidad



Firma del Convenio con el ICO

Bajo el convencimiento de conservar la imagen de España como una "potencia turística", el ministro de Turismo, Industria y Comercio, Miguel Sebastián, firmó el pasado 19 de Diciembre con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) un crédito para dinamizar el turismo, sector clave para la economía española.

El plan persigue, principalmente, modernizar las infraestructuras turísticas y elevar el nivel y el atractivo de la oferta turística de España. Por parte del Instituto para la Calidad Turística Española, este nuevo reto se ve como parte del

día a día de su labor actual, debido a que la implantación del Sistema "Q" de Calidad Turística Española, incide totalmente en estos dos aspectos, otorgando además, un plus en la gestión de servicios así como en el trato con el consumidor de los servicios turísticos.

Los beneficiarios de esta ayuda, serán las pequeñas y medianas empresas del sector turístico que quieran modernizarse o rehabilitar sus establecimientos. Por parte del estado, se financiará al cero por cien y el tipo de interés final aplicable al beneficiario será del 1,5%.

Publicadas cuatro nuevas normas UNE para el sector turístico

Playas, Espacios Naturales Protegidos, Oficinas de Información Turísticas y Palacios de Congresos, cuentan ya con la categoría de UNE, aportando así, notables mejoras.

Hasta ahora, las citadas normas contaban con la categoría de normas privadas gestionadas por un único ente gestor, el ICTE. Con la conversión a normas UNE, el principal beneficio que obtienen es su facilidad de comprensión y adaptación por parte del usuario final, al reeditar su estructura en base al conjunto de normas UNE, Una Norma Española, que conforman el panorama normativo español.

Con esta conversión, el proceso de auditoría, a su vez, se agiliza de manera sustancial, facilitando así, la labor de los auditores españoles.

Las normas UNE son normas de rango nacional con proyección futura de normas ISO ya que esa nueva estructura que adoptan las UNE

es similar a las de las normas internacionales. Por ello, desde el ICTE, esta conversión de normas privadas a públicas se sigue viendo como un primer paso ineludible para poder, en un futuro muy cercano, llevarlas a obtener el rango internacional, al igual que ya está haciendo con otras.

Como peculiaridad del proceso, las Oficinas de Información Turística, que antes se contemplaban, según su rango de acción territorial, municipal o supramunicipal, en dos normas "Q" privadas, pasan ahora a constituirse en una única norma UNE.

Con estas nuevas incorporaciones, ya son 12 los sectores turísticos que cuentan con norma de rango Nacional.

ENTREVISTA: Gonzaga Escauriaza. *Presidente de la RFEG*

Escauriaza coordinará los requisitos necesarios para la elaboración de la norma turística de los campos de golf

El pasado día 25 de septiembre se constituyó formalmente el grupo de trabajo internacional ISOTC 228/WG4 Golf services. Este grupo está liderado por el presidente de la RFEG, D. Gonzaga Escauriaza,

cuyo papel dentro de este grupo es el de coordinar y liderar los requisitos que se establecerán, durante los próximos años, para la elaboración de la norma turística para campos de Golf.

El grupo de trabajo internacional está compuesto por diferentes países como Alemania, Reino Unido, Portugal, Argentina, Austria, República Checa, Francia, Holanda, Túnez, y España entre otros. La norma plantea una estructura en tres bloques (sistema de gestión, requisitos de servicio e infraestructura y equipamiento) que garantizará la prestación de un servicio de calidad en los campos de golf. Con este último grupo ya son 2 los órganos técnicos de normalización que el Instituto para la Calidad Turística coordina a nivel internacional.



Campo de Golf del centro nacional.



Gonzaga Escauriaza.

¿Cuál es el papel de España dentro de este grupo internacional?

Es la que ha iniciado el proceso para crear una norma específica de golf, y la que ha hecho la presentación al grupo mundial de la ISO, que fue mayoritariamente aceptada. España ha sido el motor inicial y quien dirige el grupo de trabajo.

¿Qué reportará esta norma para los jugadores de golf, tanto aficiona-

dos como profesionales?

Lo que pretende la norma es asegurar al visitante/cliente/turista una calidad de servicio que cumpla sus exigencias tanto en el campo de golf como en todas las instalaciones y servicios.

¿Qué diferencias encuentra entre la elaboración de una norma turística como esta y la elaboración de las reglas de juego para el sector?

La norma turística y las re-

glas de golf son cuestiones independientes. El deporte del golf se desarrolla mediante unas Reglas que son emitidas por Saint Andrews e implantadas en cada país por las Federaciones correspondientes, mientras que la norma turística incide en la calidad y la certificación de los servicios donde se desarrolla el juego.

¿Cuáles son los aspectos en los que incide la norma?

Incide en todos los servicios que un campo de golf debe

ofrecer al cliente, como las condiciones de la gestión del campo de golf, del respeto al medioambiente, el buen estado de las instalaciones y todos los servicios que ofrece el campo (escuela, buggies, restaurante, vestuarios, etc).

¿Qué beneficios reportará esta norma para los campos de Golf?

Una mejora de la calidad de la gestión, una mayor atención al medioambiente, y la fidelización de los clientes.

Es evidente que la única forma de atraer al cliente extranjero es dar un buen servicio para que quien lo haya probado, repita y a través de ellos nos ayuden a adquirir una buena reputación como destino turístico. Además quién obtenga esta calificación podrá vender su producto con la credibilidad que otorga la obtención de la norma ISO, que es una norma de lenguaje internacional es decir, reconocida en el mundo, no solo del golf, sino del gran colectivo turístico mundial.

David Gómez Agüera nombrado Presidente del Comité de Certificación de Campos de Golf

Gómez Agüera, licenciado en biología y Greenkeeper por la Universidad de Michigan State, ocupa el cargo de director de la Green Section de la Real Federación Española de Golf desde 2004.

El nuevo presidente del Comité de Certificación expresó su agradecimiento por este nombramiento y afirmó "que le da más fuerza para seguir trabajando para unir servicio al cliente-campos de golf y medio ambiente", y continuó "este proyecto lo inició Cristina Marsans hace 8 años, y posteriormente Emma Villaceros me nombró para seguir el camino que ella había iniciado".

España cuenta actualmente con dos campos de golf con "Q" de Calidad Turística, los dos en Andalucía, en las localidades de Benhavis y Alcalá de Guadaira.



David Gómez Agüera.

El presidente del ICTE participará en CIMET



El 27 de Enero tendrá lugar en el marco de FITUR, la XII Conferencia Iberoamericana de Ministros y empresarios de turismo, donde el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, participará con una conferencia sobre la "Situación de la Calidad Turística en España e Iberoamérica".

Formación de auditores para certificaciones sectoriales ICTE

El departamento de formación ante la publicación de las nuevas normas UNE de playas, palacios de congresos, espacios naturales protegidos y oficinas de información turística lanza nuevos cursos de homologación de auditores para seguir certificando bajo la marca "Q" Calidad Turística.

Las nuevas normas de rango nacional han sufrido pequeños cambios respecto a las normas Q para mejorar el entendimiento y su posterior auditoría. Se han analizado las estructuras y se ha procedido a trasladar los requisitos existentes ordenados de manera diferente. En algunos casos, se han retocado algunos requisitos, que el propio sector ha mostrado interés en que sean modificados, dejando los profundos cambios para trabajarlos durante los dos siguientes años.

El compromiso adquirido por los subcomités en el desarrollo de sus atribuciones es el de actualizar permanentemente los requisitos recogidos en cada una de las normas. Por ello el compromiso mostrado es el de actualizar dichas normas, como máximo en un período de tres años, y en aquellos casos que sea necesario hacerlo con la periodicidad que sea necesaria.

Estas normas UNE han sido publicadas a finales del 2008 y se prevé que los cursos se empiecen a organizar para marzo de 2009. Cada semana se presentará un curso distinto, y éstos servirán tanto para el refresco de los auditores que ya estén calificados, como cursos de

homologación para nuevos auditores. Estos cursos contemplarán una parte común con formación en el Sistema de Calidad Turístico Español, normalización nacional e internacional, proceso de auditoría y certificación y uso de la herramienta informática del auditor, y una parte específica, consistente en la revisión de requisitos y contenido de la norma. También se ha incorporado un caso práctico y la realización de un test para revisar la asunción de contenidos del curso. La formación del auditor se completa con la realización de auditorías en



Cursos en ICTE.

training, cuyo número depende del tipo de homologación que sea.

Con esta publicación y homologación se va cerrando el ciclo de paso de normas "Q" a normas UNE, junto con la incorporación de nuevos módulos en la formación de los au-

ditores, como puede ser el caso práctico, que está basado en la experiencia de las auditorías llevadas a cabo en los distintos sectores turísticos.

La información sobre las convocatorias de los cursos estará disponible en la página web www.calidadturistica.es

El ICTE estará presente en la feria de turismo más importante del panorama internacional



13.000 empresas expositoras, 170 países/regiones, 150.000 profesionales participantes, 8.000 periodistas en la última edición, etc, son cifras que evidencian la ineludible presencia del Instituto para la Calidad Turística Española en la Feria Internacional del Turismo más grande del mundo.

Como novedad, este año el ICTE estará de cara al público en el pabellón 9, y a través de su stand A23, mostrará a los visitantes y profesionales del sector el camino que lleva siguiendo durante el último

año, en cuanto a crecimiento de establecimientos certificados y en lo que se refiere a su actividad internacional en la creación de varias normas ISO a partir de las actuales normas Q de Calidad Turística, muchas de ellas, también recién convertidas en normas UNE.

El personal del Stand también repartirá en este marco de actividades, la nueva guía de establecimientos certificados 2009, así como el manual del Sistema de Calidad Turística Española.

Editada la nueva versión 2009 de Manuales de Calidad y Directorios del Instituto para la Calidad Turística Española

El ICTE pone al servicio de sus establecimientos y público en general, la nueva versión de Manuales y Directorios del Sistema de Calidad Turística Española.

Un año más, los dos tipos de ejemplares financiados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, servirán para ilustrar por un lado, los orígenes y avances del Sistema de Calidad Turística Española, y por otro, el conjunto de establecimientos certificados con la Q de Calidad Turística Española hasta Septiembre de 2008.



En total serán 4335 los directorios de establecimientos que se distribuirán a nivel nacional e internacional, disponibles además, en Catalán, Euskera y Gallego. Estas publicaciones serán distribuidas en las Ferias Internacionales de Turismo más importantes de nuestro país, así como en Universidades, Oficinas de Turismo, establecimientos turísticos y otros organismos con el fin de dar a conocer y solventar dudas acerca

del Sistema de Calidad Turística Española.

La finalidad de estas ediciones es promocionar y apoyar nuestro sistema de calidad, así como los establecimientos que lo han implantado y sus características, para poder crear, entre todos, un mayor conocimiento del sistema y dotar a estos establecimientos, de la ventaja ineludible que supone ostentar la marca "Q" de Calidad Turística que otorga el ICTE.

