

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Mayo 2009

## Presentación en el Real Club Náutico de Palma de la norma de Calidad Española para Instalaciones Náutico-Deportivas

**El cumplimiento por parte de los clubes náuticos y marinas de esta norma implicará obtener la "Q" de Calidad Turística en este subsector.**

El pasado 24 de Abril, se dieron cita en el Real Club Náutico de Palma, el Instituto para la Calidad Turística Española, la Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACNA), la Administración y otros agentes sociales para finalizar el Proyecto de Norma Española, que en los próximos meses se convertirá en norma UNE y normalizará el sector de Instalaciones Náutico-Deportivas.

La idea de normalizar en el sector náutico parte de la propia Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos, CEACNA, que solicita al ICTE la elaboración de un documento específico para este sector. De esta forma se iniciaron los trabajos de normalización en Abril de 2008 en Valencia, concluyendo el texto en la pasada reunión.

A partir de esta fecha, tras los periodos de información pública, los clubes

náuticos y marinas que lo soliciten, podrán implantar la norma para instalaciones náutico-deportivas y posteriormente obtener la "Q" de Calidad Turística, Marca que les avalará como máximo exponente de calidad en turismo nacional.

Esta norma de calidad de servicio, pionera en el ámbito específico de las Instalaciones Náutico-Deportivas, (independientemente de su forma de gestión bien club náutico, bien 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 que cada instalación náutico deportiva puede hacer para su comunidad de ciudadanos al ser receptores de un gran número de visitantes y turistas.

Como principal aportación de la norma, se establecen los requisitos para determinar que una Instalación Náutico-Deportiva atrayente para el fomento del turismo debe propor-

cionar de modo obligatorio actividades náuticas a sus usuarios. Siendo de este modo 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.

Este acto fue presentado por el Director General del ICTE, Fernando Fraile, el Presidente de la Asociación de Clubes Náuticos de Baleares, y Vicepresidente de la CEACNA, Miquel Suñer, y el Presidente del Comité de Normalización de "Instalaciones Náutico-Deportivas" Carlos Torrado, que agradecieron muy especialmente al Real Club Náutico de Palma su acogida, así como a todas las diferentes entidades que han prestado sus sedes para el desarrollo de los trabajos que hoy finalizan.



José Luis Miró / Mallorca

Presentación del borrador de la Norma para Estaciones Náuticas.



Turismo náutico.

## La Secretaría de Estado de Turismo y el ICTE entregan la "Q" de Calidad a Mundicolor

**El Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Miguel Mirones, hicieron entrega el 23 de Abril de la "Q" de Calidad Turística a Gonzalo Pascual, Presidente de Mundicolor.**

La mayorista de viajes Marsans, Tiempo Libre - Mundicolor, queda así certificada con la "Q" de Calidad Turística, marca que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española. Este distintivo estará visible en todos los productos de la mayorista, incluyendo a todas sus marcas: Mundicolor, Dimensiones, Plancolor y Hotelcolor.

La obtención de la "Q" de Calidad Turística supone una mayor seguridad y fiabilidad para

las agencias de viajes, así como la satisfacción del cliente, cuidando todas las posibilidades que aseguren la calidad y confianza que los clientes buscan para sus viajes, además de su apuesta por la mejora continua en todos los niveles de la organización.

La Calidad Turística Española es un referente mundial, así lo constata la Secretaría de Estado de Turismo, la cuál apoya en todo momento esta unión entre el sector público y el privado y la considera esencial. Para la Secretaría de Estado de Turismo, "se debe seguir profundizando entre todos, para hacer de la cultura del detalle, la hospitalidad y la atención al turista los grandes factores de fidelización de nuestros turistas".



El Secretario de Estado y el Presidente del ICTE haciendo entrega de la "Q" al Presidente de Mundicolor





Foto: M.J. Crespo

El pasado 14 y 15 de Abril tuvo lugar en Cádiz, la 2ª reunión del Grupo de Trabajo Internacional de Playas. En dicha reunión se aprobó su paso a votación por el comité plenario TC228, lo que supondrá su futura publicación como norma ISO.

Esta firma está enmarcada dentro del acuerdo de promoción de la Marca "Q" de Calidad Turística por parte de la Secretaría de Estado de Turismo.

## Miguel Mirones, Presidente del ICTE, elegido miembro del Comité Ejecutivo de CEOE España

**El Jueves 2 de Abril se celebró la Asamblea Electoral de CEOE España en la que Gerardo Díaz Ferrán ha sido reelegido Presidente.**

Posteriormente a la Asamblea electoral, se celebró una reunión de la nueva Junta Directiva en la que se procedió a la elección del nuevo Comité Ejecutivo. Miguel Mirones, en calidad de Presidente de CEOE-CEPYME Cantabria, ha sido elegido miembro de dicho Comité, que estará compuesto por un total de 40 personas en representación de las principales confederaciones de ámbito regional y sectoriales nacionales.

El Comité Ejecutivo está adquiriendo un protagonismo esencial consecuencia de la situación de crisis económica. Cabe recordar en este sentido, que este Comité se reúne 2 ve-

ces al año con el Presidente del Gobierno de España para hacer un análisis profundo de la realidad económica desde la óptica empresarial.

La presencia de miembros del instituto en este Comité alcanza también al Presidente de ASINTRA, Lorenzo Chacón. Al mismo tiempo se han integrado por primera vez en la Junta Directiva de la CEOE-CEPYME dos sectoriales más que forman parte de los órganos de gobierno del ICTE; AMAVE representada por su Presidente Carmelo Hernández y ANBAL, por parte de Nicasio Pérez Menzel, delegado a estas funciones al haber sido nombrado el Presidente de la patronal balnearia miembro del Comité Ejecutivo. Igualmente continúa Joan Molas, como Pre-



El Presidente del ICTE con su homónimo de la CEOE, Gerardo Díaz Ferrán.

sidente de la CEHAT y José María Rubio de FEHR.

El Instituto para la Calidad Turística Española es una Asociación empresarial conformada por las patronales turísticas más importantes de este país, así como por la Secretaría de Estado de Turismo, la FEMP y las CCAA.

## El ICTE reconoce la labor de 29 empresas certificadas en Extremadura

El Director General del Instituto para la Calidad Turística Española, Fernando Fraile García, y la directora general de Turismo, Manuela Holgado Flores, fueron los encargados de entregar el 1 de Abril, los diplomas de reconocimiento a 29 empresas extremeñas certificadas con la "Q" de Calidad Turística, en el transcurso de un acto celebrado en el Palacio de Congresos de Badajoz Manuel Rojas.

Desde la Junta de Extremadura se apuesta por la calidad como una forma de ser más competitivos en el sector turístico. Por eso, y con el fin de que los empresarios extremeños puedan acceder a la "Q", este año las ayudas de turismo han prestado especial aten-



Empresarios turísticos de Extremadura con la Directora General de Turismo y el Director General del ICTE.

ción no sólo a la obtención de la Marca sino también al seguimiento, renovación y uso de la misma.

Manuela Holgado está convencida y así lo expresó durante el acto, en que ofrecer servicios de calidad es una de las claves para ser más competitivos en el sector.

Para el empresario, tener la "Q" es una garantía en el sistema de gestión y organización de su empresa, así como de promoción y reconocimiento de la misma, mientras que para el cliente supone una mayor confianza para obtener la calidad de los servicios demandados.



A fecha de cierre de este periódico está teniendo lugar en Turquía la reunión anual del Comité ISO TC/228 Turismo y Servicios Relacionados, donde las propuestas españolas a título informativo están siendo presentadas a los más de 50 países que conforman este comité.

## El ICTE participó activamente en la V Edición de la TCV

El Instituto para la Calidad Turística Española participó en la última edición de la Feria Internacional de Turismo de la Comunidad Valenciana, que se celebró del 3 al 5 de Abril.

El ICTE distinguió, dentro del marco de la feria, a la ciudad de Valencia como la capital española con mayor número de oficinas turísticas certificadas con la Q de Calidad. El acto tuvo lugar en el stand de Turismo Valencia, y estuvieron presentes el Director General del ICTE, Fernando Fraile García, el presidente de la Cámara, Arturo Virosque, y el director del Instituto de Turismo Valencia, José Salinas. La entrega estuvo coordinada por la Cámara de Comercio de Valencia



Reunión del Plenario en la TCV.

como delegación del Instituto para la Calidad Turística Española.

Por otra parte, el ICTE celebró durante el día de inicio de la misma la 2ª reunión plenaria del Comité técnico de Normalización 187, que conforma los sectores públicos de Pla-



Jornadas PREDIF en Feria de Turismo de Valencia.

yas, Espacios Naturales Protegidos, Oficinas de Información Turística, Palacios de Congresos, Convention Bureau, Guías Turísticas y Patronatos de Turismo.

Y dentro de la participación del instituto en jornadas informativas,

colaboró con PREDIF en la mesa redonda que se desarrolló sobre turismo accesible.

Así mismo el Instituto, a través de un stand propio, estuvo durante los tres días de la feria informando sobre el Sistema "Q" de Calidad.



Entrega Q a Oficinas de Turismo de Valencia.