

Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Noviembre 2009

El Gobierno Vasco invierte 380.000 euros en una nueva campaña de promoción de la Marca 'Q de Calidad Turística'

El Gobierno Vasco, a través de Basquetour, Agencia Vasca de Turismo, presentó la nueva campaña con el objetivo de **augmentar el reconocimiento de los establecimientos con distintivos de calidad turística y lograr que nuevos empresarios del sector se sumen a esta iniciativa.**

"La Campaña tendrá una duración de casi tres meses".

"Euskadi es una de las comunidades con mayor número de establecimientos certificados con Q de Calidad: un total de 267".

La presentación contó con la presencia de **Pilar Zorrilla**, Viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, y con **Ana Izaguirre**, directora de Basquetour-Agencia Vasca de Turismo.

Ambas destacaron que "la calidad de los servicios que ofrece el turismo en Euskadi es una

de nuestras grandes ventajas competitivas, por lo que tenemos que seguir trabajando en ello". En este sentido, la viceconsejera señaló que "la aplicación de los estándares de calidad supone un gran esfuerzo para los empresarios, por lo que queremos dar un empujón a su trabajo impulsando el conocimiento de estos distintivos y promocionando a los establecimientos que ya tienen estos estándares de calidad".

La campaña va dirigida a **dos públicos diferenciados:** por un lado a la sociedad en general y, por otro, a los profesionales del sector turístico, como hoteles, alojamientos rurales, hostelería y agencias de viaje y un largo etcétera que conforman el sector turístico.

La campaña **se inició el pasado 28 de septiembre, y se extenderá hasta las fechas**

previas a la Navidad. A lo largo de estos meses se irán alternando las distintas acciones de comunicación programadas.

La campaña para la promoción de la Q dirigida al público profesional, busca apoyar e incentivar a los profesionales de los establecimientos adheridos y promover las ventajas de la certificación de cara a captar nuevos candidatos. Para ello la campaña se centrará en los medios locales de los tres territorios históricos, en televisión, radio, revistas, prensa, publicaciones especializadas en hostelería y turismo e Internet. Para dar credibilidad a esta campaña, se contará con la colaboración de los propios empresarios de algunos de los establecimientos certificados, actuando como prescriptores de la Marca "Q".



La Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, convoca ayudas para la obtención o renovación de la "Q" de Calidad Turística

Según el Plan de Ordenación y Promoción del Turismo en Castilla La Mancha, la calidad es uno de los principios elementales en el modelo de desarrollo turístico de la región, siendo un sello diferenciador que produce una ventaja competitiva, al distinguirse por seguir unos parámetros de excelencia, logrando la satisfacción del cliente y produciendo un ahorro considerable de recursos económicos y humanos.

En esa apuesta por la calidad, Castilla La Mancha continuará la misma línea de potenciación de adscripción de la oferta a la marca "Q" que concede el ICTE, en un intento de ajustar la oferta de servicios turísticos a la demanda que de los mismos se realiza, con un enfoque de mejora sustancial de la calidad en la prestación de los mismos.

Las subvenciones que se convocan tienen por objeto convertir a Castilla La Mancha como un destino turístico que destaque por la calidad de sus establecimientos y de los servicios prestados en ellos, como



consecuencia de la obtención de la Marca de Calidad Turística "Q", ya que, ésta es la principal norma de calidad del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), que concede el ICTE, avalada por la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Para conocer los requisitos, así como los conceptos subvencionables y la cuantía de los mismos, puede consultar esta noticia en nuestro periódico digital www.calidadturistichoy.es y descargarse la orden que aparece en el Diario Oficial de Castilla La Mancha.



Celebrado en Madrid el I Encuentro de empresas de turismo activo

El acto fue presidido por el Secretario de Estado de Turismo y los Presidentes del ICTE y ANETA

El pasado 28 de Septiembre, tuvo lugar en Madrid el I Encuentro de Empresas de Turismo Activo que participan en el Sistema de Calidad Turística Española, donde se puso de manifiesto la importancia de la regulación en el sector de Turismo Activo.

El Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE; ANETA, Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo; Administraciones Nacionales y Autonómicas, Universidades y otros agentes sociales han participado en la elaboración de la Norma de Calidad Turística para Empresas de Turismo Activo, con el fin de regular la actividad que ejercen estas compañías tan específicas.

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, resaltó en este foro la importancia de una norma de calidad, principalmente para empresas turísticas de estas características, ya que supone una herramienta de gestión empresarial así como un valor añadido para los clientes y proveedores de estos servicios.

Mirones destacó que para este sector es potencialmente importante la Norma de calidad ya que los clientes irán buscando la seguridad en los servicios, además de ser una herramienta en la gestión de las empresas.

Por su parte, el Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, destacó su compromiso y apoyo a la Marca "Q" de Calidad Turística, como sello de garantía y seguridad, afirmando que la misma aporta credibilidad en el sector e invita a los empresarios a sumarse a este proyecto.

La entrega tuvo lugar el Viernes 23 de Octubre, en el Salón del Área de Ayuntamiento de Madrid

El ICTE hizo entrega de los certificados "Q" de Calidad Turística Española, a seis restaurantes de la cadena hostelera Chaine des Rotisseurs

Restaurante Los Abetos, restaurante Rías de Galicia, restaurante Mamma Lila, restaurante St. James, restaurante Deluz y restaurante Días de Sur fueron reconocidos en este acto con la Marca "Q", que les acredita como restaurantes certificados en el Sistema de Calidad Turística Española.

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García, fue el encargado de entregar los diplomas de reconocimiento al esfuerzo y cooperación de esta cadena por conseguir la excelencia en la gestión de sus establecimientos.



cia en la gestión de sus establecimientos.

El Palacio de Exposiciones y Congresos de Santander recibe la "Q" de Calidad Turística

El galardón reconoce la calidad y profesionalidad de las prestaciones y servicios del edificio. Sólo 11 palacios de exposiciones y congresos del país disponen de esta certificación de calidad.

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones y la Concejala de Turismo del Ayuntamiento de Santander, Gema Igual, colocaron el galardón en el edificio.

La edil santanderina destacó la importancia de la distinción concedida al Palacio de Exposiciones de Santander ya que en la actualidad solamente poseen este distintivo once palacios de congresos de toda España.

Esta certificación, añadió, reconoce el buen hacer del



Palacio de Exposiciones de Santander desde su entrada en funcionamiento, hace ahora siete años. En todo este tiempo, el Palacio se ha ido consolidando como un lugar

idóneo para la celebración de todo tipo de congresos, ferias y reuniones de trabajo, superando una media de cien eventos al año de carácter nacional e internacional.

Publicados en el BOE los Proyectos de 6 nuevas Norma UNE

Establecimientos de Tiempo Compartido, Establecimientos balnearios, Patronatos de turismo, Turismo Activo, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas y Ocio Nocturno son los nuevos proyectos que el pasado 5 de Octubre fueron expuestos a información pública en el BOE Núm.204.

A lo largo de este año, los trabajos desarrollados por los distintos Comités Técnicos de Normalización (CTN's), han dado como resultado la elaboración de los borradores de estas futuras normas. Representantes de todos los sectores implicados, expertos, miembros del ICTE y de AENOR, representantes de instituciones públicas, y representantes de consumidores y usuarios, entre otros, han hecho posible gracias a su trabajo conjunto, la materialización de los borradores de lo que se-



rán las futuras normas UNE, orientadas a la prestación del servicio, y que tendrán como fin añadir un plus de diferenciación en materia de Calidad Turística

a los establecimientos que deseen implantar el Sistema de Calidad Turística Española y su Marca "Q" como elemento visible y reconocido del Sistema.



El ICTE acudió en el mes de Octubre a Termatalia, Aratur y Madrid Golf

El ICTE, en su apuesta por difundir entre todos los públicos el Sistema de Calidad Turístico Español, estuvo presente el pasado mes, en las ferias turísticas correspondientes a Termatalia, Feria Internacional del turismo termal, Aratur, el

Salón Aragonés del Turismo, y Madrid Golf.



BREVES:

- **El Instituto para la Calidad Turística Española oferta dos becas para los departamentos de Formación y Área Técnica (certificación y auditoría)**

Puede visualizar la oferta en nuestro periódico digital www.calidadturistica.org

- **Se convoca un nuevo curso de consultores para los días 3, 4 y 5 de noviembre**

Ya está abierto el plazo para inscribirse al curso de

consultores de Hoteles y Apartamentos turísticos que tendrá lugar en las oficinas del ICTE en Madrid.

Estos cursos de formación proporcionan a los profesionales que se dedican a la consultoría turística conocimientos relativos a la norma UNE 182001:2008, procedimientos aplicables de la norma como pueden ser manual de la calidad, política y objetivos y también una visión general de la legislación aplicable a dicho sector.

- **Presencia del ICTE en distintos foros y congresos realizados el pasado mes**

El V Foro Europeo del Turismo Social celebrado en Málaga, el II Congreso de Turismo Rural de Castilla la Mancha, la Feria Madrid Golf y la feria de Termatalia fueron los escenarios en los que el ICTE, a través del Director General del Instituto, Fernando Fraile García, tuvo la oportunidad de participar para dar a conocer la labor del Instituto y su visión acerca del turismo.

- **Reunión internacional del "ISO TC 228 WG6 Natural Protected Areas" en Roma**

Los pasados días 5 y 6 de octubre se reunió el grupo de tra-

bajo internacional responsable de redacción de la futura norma ISO para Espacios Naturales Protegidos en la sede de Federparchi, Federación Italiana de parques y reservas naturales.

- **A punto de finalizar los plazos para presentarse a los últimos Comités de Certificación correspondientes a 2009**

Esta obligatoriedad afecta a todas las entidades que hayan solicitado previamente auditoría al instituto y que actualmente se encuentren inmersas en este proceso, con las empresas auditoras acreditadas al efecto, con el

fin de que una vez concluido este trámite se pueda enviar el informe resultante al comité de certificación para su evaluación y posterior adjudicación de la Marca "Q". Una vez cumplidos los plazos de información pública del acta resultante de estos comités, se estará en condiciones de otorgar la Marca antes del 31 de Diciembre de este año.

El calendario de Comités de Certificación del ICTE puede encontrarse en www.calidadturistica.org, donde se informa puntualmente de todas las acciones relativas a la certificación.