

## 36 nuevos establecimientos obtienen la Marca 'Q'

Con estas nuevas incorporaciones ya son 2.230 los establecimientos certificados con la 'Q' de Calidad Turística

Estas certificaciones corresponden a los siguientes sectores: hoteles y apartamentos turísticos (16 nuevos establecimientos), servicios de restauración (ocho), Oficinas de Información Turística (OIT) (ocho), alojamientos rurales (dos), servicios turísticos de intermediación (uno) y espacios naturales protegidos (uno).

### Hoteles y apartamentos

El sector hotelero suma un total de 542 hoteles y apartamentos turísticos certificados en toda España, situándose en segunda posición en lo que a número de establecimientos certificados se refiere, por detrás únicamente de los restaurantes, que ascienden a 631 Restaurantes con la 'Q' de Calidad Turística.

Entre los nuevos hoteles certificados, destaca la red de Hospederías de Extremadura, la cual ha certificado a toda la cadena, compuesta por seis hospederías.

En la provincia de Cáceres se encuentra el Hotel Hospedería Conventual de Alcántara, Hotel Hospedería Hurdes Reales, Hotel Hospedería Parque de Monfragüe, Hotel Hospedería Valle del Ambroz y Hotel Hospedería Puente de Alconétar; mientras que el Hotel Hospedería Mirador de Llerena, se sitúa en la provincia de Badajoz.

Los otros diez hoteles certificados se reparten de la siguiente forma: Andalucía: Hotel de Naturaleza Rodalquilar; Baleares: Hotel Laguna; Canarias: Apartamentos Casas Pepe 2LI e Hibiscus Hotels;

Castilla y León: Hotel Atrio y Hotel Termal Burgo de Osma; Cataluña: Felix Hotel y Hotel Silken Diagonal; País Vasco: Hotel Conde Duque y Larramendi Torrea.

### Servicios de restauración

Cuatro de los ocho nuevos restaurantes certificaciones corresponden al País Vasco. Restaurante Baserri Maitea, Restaurante Eneperi Jatetxea, Restaurante Landatxueta y Restaurante Miramar son los nuevos restaurantes vascos que ostentan la 'Q' de Calidad Turística, que se suman a los 76 que existían en esta Comunidad hasta esa fecha. Por su parte, la Comunidad andaluza cuenta con tres nuevos restaurantes certificados, el Restaurante Judeolosan, La Abacería Casa de la Tapa Cordobesa y el Restaurante Losan 97. Galicia suma un nuevo restaurante certificado, el Restaurante la Tagliatella Vigo.

De esta forma, los servicios de restauración alcanzan las 631 certificaciones, situándose como el sector con mayor número de establecimientos certificados.

Por Comunidades autónomas, Andalucía se sitúa en primer lugar, con 99 restaurantes certificados, seguida de Madrid con 83 y País Vasco con 80.

### Oficinas de Información Turística

Los servicios turísticos municipales continúan su apuesta por la Marca 'Q', certificando ocho nuevas OIT.

En estos momentos, ya son 134 las OIT que cuentan con el distinti-

vo 'Q' que las acredita de estar en posesión de los cumplimientos de la norma UNE 187003:2008 para Oficinas de Información Turística.

Las OIT de Castellón, Elda y dos en Villajoyosa en la Comunidad Valenciana; de Almería y Lepe en Andalucía; de la Unión en Murcia y la Segurako Turismo Bulegoa en Guipúzcoa han obtenido recientemente la 'Q' de Calidad Turística para sus oficinas.

El sector público, una vez más en su apuesta por la calidad de sus servicios turísticos, ha incrementado en un 24% las certificaciones con respecto al año 2010.

La Comunidad Valenciana continúa como líder destacada con 42 oficinas certificadas, le siguen la Comunidad andaluza con 23 y 17 el País Vasco.

Esta norma, avalada por la Marca 'Q', establece los requisitos de calidad que deben cumplir las oficinas de información turística en su proceso de acogida de los visitantes de un destino turístico, los relacionados con el aprovisionamiento y *marketing* de los servicios de información, así como las infraestructuras y el mantenimiento de las instalaciones en las que se prestan los servicios de información y acogida.

### Alojamientos rurales y servicios turísticos de intermediación

Estos nuevos establecimientos incorporados al Sistema de Calidad Turístico Español corresponden a las Comunidades de Castilla-La Mancha y Castilla León, que cuentan



con 111 y 92 establecimientos certificados, respectivamente.

Las nuevas Marcas 'Q' se han otorgado a Casas Rurales Los Olivos y El Refugio de Cristal, en Castilla-La Mancha, y Viajes Rosymar en Castilla y León.

De esta forma, Castilla-La Mancha se afianza como la segunda Comunidad autónoma con más alojamientos rurales certificados, 47, después de Galicia que cuenta con 54.

### Espacios naturales protegidos

El parque natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, situado en la comarca de La Alberca, provincia de Salamanca, ha obtenido recientemente la 'Q' de Calidad.

Con este ya son nueve los parques naturales certificados en la Comunidad de Castilla y León.

Castilla y León es la Comunidad autónoma con más parques naturales certificados con la 'Q' de Calidad Turística.

La norma de espacios naturales contempla aspectos importantes sobre legislación, así como gestión ambiental, seguridad, prevención de riesgos, limpieza, información, atención al visitante, educación ambiental e interpretación del patrimonio.

En la actualidad 26 parques naturales se encuentran certificados y cumpliendo los requisitos de la norma UNE 187002, situándose nueve de ellos en Castilla y León, cuatro en Cataluña, tres en el Principado de Asturias, dos en Aragón, Murcia y Navarra y uno en Andalucía, Comunidad Valenciana, Galicia y La Rioja.

## La Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo, ANETA, y la Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos, CEACNA, se incorporan al ICTE

Con estos nuevos miembros, ya son 16 organizaciones turísticas de ámbito nacional las representadas en el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), además de la Secretaría General de Turismo, las Comunidades autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

La aprobación por parte de la Junta Directiva del ICTE en su última convocatoria de la Asociación de Empresas de Turismo Activo (ANETA), y la Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACNA) a los órganos de go-

bierno del ICTE, ha sido debida a la petición por parte de los mismos de normalizar sus sectores turísticos, colaborar en la edición de sus normas de calidad correspondientes e impulsar la certificación de sus sectores, así como apostar decididamente por un sistema de calidad regulado y avalado tanto por las organizaciones empresariales como por las Administraciones nacionales, regionales y locales.

Recordemos que el pasado año se certificaron las primeras empresas de turismo activo, Alúa Turismo Activo en Andalucía y Troka Abventura en el País Vasco, después de desarrollar la implantación de la norma y posterior auditoría externa.

Igualmente el sector náutico recibió sus primeros galardones durante 2010, siendo el Club Náutico de Torre Vieja, en la Comunidad Valenciana, la primera instalación

certificada y, posteriormente, Alcudiamar Puerto Turístico Deportivo en Mallorca.

### Miembros

Confederación Española de Hoteles (CEHAT); Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas (AEDAVE); Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas (AMAVE); Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes (FEAAV); Federación Española de Hostelería (FEHR); Federación Española de Empresarios de Camping y Ciudades Vacaciones (FEECYV); Asociación para la Calidad del Turismo Rural (ACTR); Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña (ATUDEM); RDO Spain; Europarc España; Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros (ASINTRA); Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL); Real Federación Española de Golf, (RFEG);



Junta Directiva del ICTE.

Asociación Nacional de Empresarios por la Calidad del Ocio (ECO); Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo (ANETA); Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACNA), la Secretaría General de Turismo, Comunidades autónomas y FEMP.

## ICTE participó en la Jornada de Competitividad en destinos turísticos españoles de la Universidad Nebrija

El Instituto defendió la importancia de la calidad cuando se habla de competitividad en el sector turístico español

El pasado 31 de marzo, la sede de la Fundación Antonio Nebrija organizó una jornada abierta donde representantes del mundo del turismo y alumnos de dicha Universidad, así como de otras instituciones debatieron la actual situación de España como destino turístico competitivo. En la mesa de debate el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) defendió la importancia del sector turístico español en el compromiso que adquiere aunando esfuerzos en torno a las normas de Calidad asociadas a la Marca 'Q', para dotar a los empresarios de herramientas de gestión.

El director de Normalización del ICTE, apuntó que "para ser competitivos nuestras empresas implantan sistemas de calidad en sus organizaciones a través del cumplimiento de las normas publicadas, que tienden especialmente a gestionar los costes, apostar por la formación del personal y rentabilizar



El director de Normalización del ICTE, junto a los demás ponentes en la jornada organizada por la Universidad Nebrija.

al máximo los procesos derivados de las actividades y servicios ofertados al cliente".

Anivarro subrayó que "la calidad no es sinónimo de lujo, que nuestro deber desde la institución es representar los intereses del sector y en España el sector es muy diverso, por eso la norma establece requisitos para los establecimientos en función del cumplimiento de las expectativas

de los clientes, no todos los turistas tienen las mismas necesidades, nosotros debemos cubrir las y desde el Instituto velar porque se cumplan las normas".

El director de Normalización del ICTE concluyó afirmando que "el término competitividad va ligado intrínsecamente al concepto de Calidad y el Instituto es la herramienta puesta por el sector turístico y está a disposición del mismo".

## El ICTE prosigue con su compromiso con el colectivo sordo a través del proyecto Consignos

El proyecto piloto se está desarrollando en el hotel Intur Palacio San Martín, que cuenta con la "Q" de Calidad Participa en el consorcio para la creación y reproducción automática de lengua de signos española

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Castilla La Mancha, Ambiser, EMT Madrid, la Fundación CNSE e Indra Software Labs —ésta última como coordinadora del proyecto—, han firmado en el marco del Plan Avanza, la creación de un consorcio para el desarrollo y puesta en funcionamiento de un avatar reconstructor de voz y traductor a Lengua de Signos Española (LSE) que pueda ser utilizado en distintos servicios, como el transporte y el turístico.

Si bien existen otros sistemas similares de traducción a otras lenguas (inglés) a través de agentes animados, con este proyecto, que

tendrá una duración de dos años, se desarrollará el primer prototipo innovador de traducción a Lengua de Signos Española.

El ICTE, que aporta su experiencia en el sector turístico y participa activamente analizando las necesidades de los clientes sordos en alojamientos turísticos, ha contado con la colaboración del Hotel Intur Palacio San Martín, para la recogida de datos y análisis de la situación de partida del proyecto.

Los miembros del Consorcio han podido visitar sus instalaciones y realizar entrevistas al personal con el fin de extraer conclusiones que permitan dotar al agente animado de información adecuada para la posterior traducción.



El Hotel Intur Palacio San Martín está ubicado en Madrid y cuenta con la 'Q' de Calidad Turística desde 2004, pertenece a la cadena valenciana Intur Hoteles, que cuenta con todos sus hoteles certificados: Intur Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Intur Orange, Intur Azor, Intur Castellón, Intur Bonaire (Comunidad Valenciana), Intur Palacio San Martín (Madrid).

## Galicia destina 300.000 euros en ayudas para la certificación de la 'Q' de Calidad Turística

La Xunta de Galicia destinará 10 millones de euros en ayudas al sector turístico, de los que, 300.000 euros serán destinados para la certificación de la 'Q' de Calidad Turística que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en establecimientos durante el periodo 2011-2012. Con carácter bianual, la Xunta destinará 1.500.000 euros para incentivar el turismo activo; 1.500.000 euros para la

mejora de hoteles y creación de oferta complementaria de establecimientos hoteleros; 1.000.000 de euros para la creación de aldeas de turismo rural y la creación o mejora de la oferta complementaria en los mismos; 1.000.000 de euros para la mejora de restaurantes y; finalmente, 4.000.000 de euros para la creación de hoteles balneario y hoteles talaso en la comunidad gallega.

## El ICTE se presenta en la Universidad de Sevilla



De izquierda a derecha: Irene Rodríguez (ICTE), Rafael Perriáñez (Universidad de Sevilla) y Zulema Vigistain (ICTE).

Invitado por la Facultad de Turismo y Finanzas, las directoras de formación y de relaciones institucionales del instituto, Irene Rodríguez Gayo y Zulema Vigistain, respectivamente, participaron en las mesas redondas sobre 'Gestión de Calidad y Calidad Turística' que tuvieron lugar en la Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla, el 11 y 12 de abril.

A estas sesiones acudieron más de 150 personas, entre profesores adscritos al centro de Ad-

ministración de Empresas y Marketing, así como los alumnos de los grupos de mañana y tarde matriculados en la asignatura 'Gestión de la Calidad del Sector Turístico' correspondiente al tercer curso de la Diplomatura en Turismo.

Para el Instituto es muy importante y gratificante poder compartir la experiencia del sector turístico español en calidad, y contribuir a la formación de futuros profesionales de la industria turística.

## APPLUS+ comienza a homologar sus auditores en las Normas de Calidad Turística

Del 4 al 7 de abril tuvo lugar en el ICTE el primer curso de homologación de auditores de APPLUS+ en las normas: UNE 182001:2008 Hoteles y Apartamentos Turísticos, UNE 167000:2006 Servicios de Restauración, UNE 183001:2009 Alojamientos Rurales y UNE 187001:2008 Playas.

A través de este curso, el ICTE formó a auditores de APPLUS+ para que obtuvieran los conocimientos necesarios para auditar bajo el es-

quema de estas normas UNE.

Desde febrero de 2011, APPLUS+ entró a formar parte de las auditoras homologadas por el ICTE para realizar auditorías de concesión, renovación y seguimiento de la Marca 'Q' Calidad Turística, uno de los distintivos más prestigiosos de servicios y productos turísticos en nuestro país. Con este curso, sus auditores estarán preparados para comenzar a realizarlas.

### BREVES:

#### - El ICTE prepara su participación en Expovacaciones 2011

En esta importante feria del sector, el ICTE tendrá la ocasión de hacer entrega de la certificación a Troka Abventura, la primera empresa de turismo activo en conseguir la 'Q' de Calidad Turística.

Al mismo tiempo, el ICTE informará, tanto a profesionales como al público asistente, sobre el Sistema de Calidad Turística Español y la Marca 'Q' a través de su stand. Expovacaciones celebrará su XXXII edición, del 5 al 8 de mayo de 2011 en Bilbao Exhibition

Centre, confirmándose como uno de los encuentros de negocios y de ocio del sector turístico del norte de España.

#### - El Consejo Español de Turismo se compromete a impulsar el 'Plan Turismo Litoral Siglo XXI'

En ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, presidió el pasado 31 de marzo el Pleno del Consejo Español de Turismo (Conestur), órgano en el que están representados, además de la Administración general de Estado, las Comunidades autónomas, entes locales, Cámaras de Comercio, empresas turísticas y agentes sociales, junto a profesiona-

les de reconocido prestigio en el ámbito del turismo, entre los cuales se encuentra el presidente del ICTE, Miguel Mirones Díez.

Esta iniciativa revitalizará y modernizará zonas turísticas maduras en el litoral mediterráneo y de los archipiélagos de Baleares y Canarias.

El plan pretende dinamizar la adaptación del turismo español a los nuevos modelos turísticos en base a un fuerte compromiso colectivo y la cooperación de todas las administraciones y agentes implicados.

#### - El Gobierno aprueba la tercera edición del Plan FuturE con 300 millones de euros para la mejora de las infraestructuras turísticas

Serán financiables las inversiones encaminadas a la implantación de Sistemas de Calidad. Con esta tercera edición del plan, se habrán puesto a disposición del sector un total de 2.100 millones de euros.

El Consejo de Ministros aprobó el pasado 8 de abril la normativa de la tercera edición del Plan FuturE, destinado al actual año 2011. Con este plan se busca la mejora de la calidad de las infraestructuras turísticas de la totalidad del sector, incluyendo alojamiento, restauración, oferta complementaria y agencias de viajes.

#### - La Cámara de Comercio de Cuenca organizó el pasado 5 de abril una jornada sobre

#### implantación de la 'Q' de Calidad Turística

La Cámara de Comercio de Cuenca, delegación territorial del Instituto para la Calidad Turística Española, organizó una jornada de sensibilización para implantar la 'Q' de Calidad Turística el pasado día 5 de abril, en la sede institucional.

Con esta jornada se intentó sensibilizar a las empresas turísticas de Cuenca sobre los beneficios y ventajas para la gestión del empresario que tiene implantar esta norma de calidad.

El director general del ICTE, Fernando Fraile, asistió a esta jornada con la ponencia 'El Sistema de Calidad Turística Español: la 'Q' de Calidad'.