



INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

memoria
2005



CALIDAD TURÍSTICA



ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Editorial	03
Miembros constituyentes	04
Estructura del ICTE	06
Referencia Histórica	07
Presidencia	08
Certificación, Normalización y Cesión de Marca	10
Promoción y Formación	15
Comunicación	18
Entregas de Certificados	20
Noche “Q”	28
Establecimientos certificados Diciembre 2005	30
Convenio Empresas Auditoras	31
Actividades ICTE (Primer Semestre 2006)	32



CALIDAD TURÍSTICA

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

Edita	Instituto para la Calidad Turística Española
Maquetación y diseño	nxo
Imprime	Gráficas Quinzaños
Depósito legal	SA-570-2006

Muchas son las cosas que han cambiado durante 2005 en torno a la “Q”, como Marca identificativa de un conjunto de 17 normas, de los diferentes subsectores turísticos españoles.

Estos cambios no se han producido por azar, sino que han respondido al cumplimiento riguroso de un nuevo plan estratégico que desde este Instituto se puso en marcha en el 2003, y del que tenemos que decir con satisfacción, que a pesar de que abarcaba un periodo de 4 años, los objetivos principales del mismo ya están alcanzados. Valgan como ejemplo los siguientes:

- Conversión de Normas ICTE en Normas UNE.
- Promoción Nacional e Internacional de la Marca “Q” con una inversión de más de 2 millones de euros.
- Convenio con principales empresas auditoras nacionales e internacionales, como únicas compañías auditoras de la Marca “Q”, renunciando éstas a certificar en el sector turístico en España con su marca propia.
- Constitución de Comités Técnicos Normalizadores en el seno de AENOR y Comités de Certificación para cada uno de los subsectores normalizados.
- Haber superado la cifra de 1.500 establecimientos certificados en el año 2005, con la previsión de alcanzar los 2.000 a lo largo de 2006.
- Reestructuración de la organización del ICTE para adaptarla a esta nueva realidad.

Este nuevo escenario va a permitir al sector turístico español, representado en todo lo concerniente a la Calidad Turística por el ICTE, liderar a nivel mundial los procesos de normalización turística, dando de esta forma a nuestra Marca, la “Q”, la oportunidad de convertirla también en el referente de la Calidad Turística fuera de nuestras fronteras.

Pero el ICTE es una asociación empresarial, que aglutina a todas las organizaciones nacionales de los diferentes subsectores turísticos, y como tal, no pueden conformarse con lo ya conseguido, sino que debe continuar defendiendo los intereses de las Asociaciones y Empresas a las que representa, demandando para las mismas más recursos en apoyo de los procesos de implantación de normas y de promoción de la Marca, así como un desarrollo adecuado del convenio firmado a comienzos del año 2006 entre la SGT y el ICTE. De esta forma, la “Q”, se puede convertir en uno de los principales activos del sector turístico español. En eso estamos.

Miguel Mirones Díez
Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

MIEMBROS CONSTITUYENTES

Los miembros constituyentes del ICETE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

1. Sector Hoteles

CEHAT (*Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos*)

2. Sector Agencias de Viaje

AEDAVE (*Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas*)

AMAVE (*Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas*)

FEAAV (*Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viaje Españolas*)

3. Sector Restauración

FEHR (*Federación Española de Hostelería*)

4. Sector Camping

FEECYV (*Federación Española de Empresarios de Camping y Ciudades de Vacaciones*)

5. Sector Turismo Rural

ACTR (*Asociación para la Calidad del Turismo Rural*)

6. Sector Estaciones de Esquí y Montaña

ATUDEM (*Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña*)

7. Sector Empresas de Tiempo Compartido

OTE (*Organización de Tiempo Compartido Europea*)

8. Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

9. Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (*Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros*)

10. Sectores de Gestión Pública

[Oficinas de Información Turística, Oficinas de ámbito supra Municipal, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux]

FEMP (*Federación Española de Municipios y Provincias*)

11. Sector de Estaciones Termales

ANET (*Asociación Nacional de Estaciones Termales*)

12. Sector de Campos de Golf

RFEG (*Real Federación Española de Golf*)

13. Sector Ocio Nocturno

ECO (*Asociación Nacional de Empresarios por la Calidad del Ocio*)

14. Secretaria General de Turismo (SGT)

15. Federacion Española de Municipios y Provincias (FEMP)

16. Comunidades Autónomas (CCAA)



De izquierda a derecha:

Alfredo García Quintana Vicepresidente ICTE

Eduardo Moreno Cerezo Director General del ICTE

Mercedes Tejero Federación Española de Agencias de Viaje

Jesús Blanco Pte. Turismo Rural Cantabria

Paloma García Pachá Directora de ATUDEM

Manuel Rodríguez Secretario General de ATUDEM

Miguel Mirones Díez Pte. ICTE

Valentín Ugalde Gerente de CEHAT

Gloria Barba Subdirectora General de Calidad e innovación turística SGT

Emilio Gallego Secretario General de FEHR

Teresa Gancedo Jefa de Calidad y Desarrollo Tecnológico SGT

Mª Teresa Grande Gerente Asociación Nacional de Bañerios

Elena García Cartagena Directora General de Promoción Turística de la Región de Murcia

Carlos Erze Director General de Turismo del Gobierno de Navarra

ESTRUCTURA DEL ICTE

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una Asociación sin ánimo de lucro cuyos miembros son las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional representativas de los subsectores turísticos que en el momento actual han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística, creando las siguientes normas:

- Agencias de viaje
- Alojamientos Turísticos de pequeñas dimensiones
- Balnearios
- Camping
- Campos de Golf
- Casas Rurales
- Convention Bureaux
- Estaciones de esquí
- Espacios Naturales Protegidos
- Empresas de Tiempo Compartido
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Oficinas de Información Turística de ámbito municipal
- Oficinas de Información Turística de ámbito supra municipal
- Palacios de Congresos
- Playas
- Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera

El ICTE tiene su sede central en Madrid y está estructurado en cinco áreas funcionales:

- Dirección General
- Normalización, Auditoría y Cesión de Marca
- Comunicación y Prensa
- Formación y Promoción

Con objeto de poder alcanzar sus objetivos y acercar sus servicios a las empresas turísticas, 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. Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

REFERENCIA HISTÓRICA

A petición de distintas Asociaciones y Federaciones empresariales del sector turístico español, la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, a través de las actuaciones del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), prestó la asistencia técnica necesaria para desarrollar Sistemas de Calidad en los diversos subsectores.

Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio Sistema de Calidad y en todos existía un órgano gestor del Sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del Sistema, facilitando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española. Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.

PRESIDENCIA

Miguel Mirones, de 41 años de edad, preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003.

En sus funciones como Presidente del Instituto, desarrolla acciones de Promoción Empresarial, con sesiones de sensibilización de empresarios, participación en foros y congresos turísticos, aportando en sus intervenciones todo lo referente a calidad turística.



Miguel Mirones en una de sus intervenciones dentro de la Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios Turísticos.

En esta etapa como Presidente se han descentralizado los actos de entrega de certificados, que se celebraban anualmente en Madrid, dando paso a las Comunidades Autónomas como sede de la celebración de los mismos, para facilitar a las empresas certificadas, la recogida de sus distintivos de calidad. Las Consejerías de Turismo de las Comunidades de Valencia, Murcia, Asturias, Cantabria, Navarra, Andalucía y La Rioja fueron las anfitrionas durante 2005.

Al mismo tiempo, se ha impulsado la realización de un evento especial, en el que se galardona a Instituciones y Empresas por su apuesta por la calidad y que se celebra con motivo de FITUR, denominado Noche "Q", y en el que, pasadas dos ediciones, empieza a ser uno de los referentes dentro de la semana de la Feria Internacional del Turismo. A este acto, asisten empresarios del sector y los máximos representantes turísticos de la Administración Central, Consejeros y Directores Generales de Turismo de las diferentes Comunidades Autónomas, así como medios de comunicación.



El Presidente en uno de los actos de entrega de certificados.

Gran parte de la actividad de la Presidencia del Instituto durante el pasado año, estuvo centrada en la negociación del convenio firmado entre el ICTE y la SGT, y que regula para el futuro las relaciones entre ambas Instituciones.

*Mesa redonda
en la Universidad
Menéndez Pelayo.*



Miguel Mirones, además, preside la Asociación Nacional de Balnearios y la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria, es Tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, miembro de la Junta Directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de la Calidad Turística Española, y como consecuencia de su actividad profesional participa en el Consejo Español de Turismo; en el Comité Internacional ISO para el Turismo, y forma parte de distintos foros y organizaciones sobre materia turística.

*Reunión con
el Ministro Montilla.*

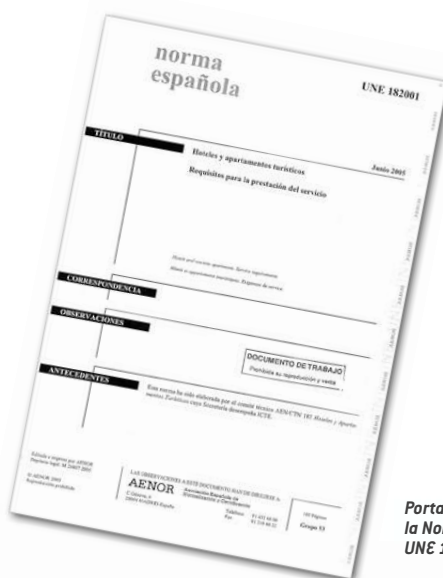


CERTIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CESIÓN DE MARCA

El año 2005 será recordado como el año de los profundos cambios en el Instituto, cambios importantes y de gran peso profesional en la certificación y normalización del sector turístico español y del lanzamiento fuerte y contundente de la marca Q Calidad Turística siendo ya un referente para otros sectores de servicios en España.

Durante el año 2005 el departamento técnico acometió diferentes proyectos que como consecuencia han tenido grandes cambios y que han llevado a la aparición de escenarios planificados en años anteriores.

- El comienzo de la normalización turística española y el traspaso de normas privadas del Instituto a normas de carácter público, UNE.
- La certificación de todos los subsectores turísticos españoles que conforman el SCTE, y la actualización de procedimientos y reglamentos que lo regulan.
- Aumento en la acreditación de auditores a través de la impartición de los cursos, con los medios y personal del Instituto.



Portada de la Normativa UNE 182001.

La Normalización en España

El Instituto para la Calidad Turística Española hasta bien entrado el año 2004, y a principios de 2005, normalizaba a través de sus comités sectoriales, aprobándose las normas en un solo comité intersectorial. El primer semestre de 2005 fue testigo del último sector normalizado internamente, el sector de golf, con su norma de campos de golf.

Durante todo 2005 se fueron constituyendo los Comités Técnicos Normativos, CTNs, de los sectores ya normalizados por el ICTE hasta la actualidad, encontrándose ya constituidos en AENOR gran parte de los CTNs, donde durante 2006 se irán elevando las normas del ICTE a normas UNE a través de información pública en el BOE.

Así pues encontramos ya creados los siguientes CTNs en el seno de AENOR.

- CTN 167 Servicios de Restauración. Serie UNE 167.000:2006
- CTN 182 Hoteles y apartamentos turísticos. UNE 182.001:2005
- CTN 183 Alojamiento rural.
- CTN 184 Campings y ciudades de vacaciones.
- CTN 185 Servicios turísticos de tiempo compartido.
- CTN 186 Establecimientos balnearios.
- CTN 187 Gestión de servicios del entorno turístico.
- CTN 188 Servicios de esparcimiento, ocio y turismo activo.
- CTN 189 Servicios turísticos de intermediación.

La constitución de estos CTNE, constituyen el punto de partida para la elevación de cada una de las normas en normas públicas. En este sentido, la UNE 182.001 para Hoteles y Apartamentos Turísticos, es la primera norma en aparecer ya como norma pública y es la que arranca esta carrera de conversión inevitable a la que se sumarán otras.

La Certificación Sectorial como ventaja para el ICTE

Al Instituto sigue creciendo en certificaciones anualmente, por ello se decide crear diferentes comités de certificación por cada sector que vaya a certificarse, así pues aparecen los diferentes Comités de Certificación Sectoriales, comités más flexibles y profesionalizados a cada sector turístico español.

Todos los sectores tienen ya sus comités de certificación, donde a través de sus asociaciones, se proponen profesionales del sector para un mayor entendimiento de la idiosincrasia de cada tipo de negocio evaluado, y del mismo modo para cada sector normalizado con sus correspondientes normas sectoriales.

Se ha trabajado en la adaptación de los procedimientos y reglamentos, como son los que regulan los comités, pero no tan solo éstos, sino que del mismo modo para los sectores con normas UNE los procedimientos de auditoria van personalizándose a cada sector.

*Constitución
del Comité Técnico
Normativo de Balnearios*



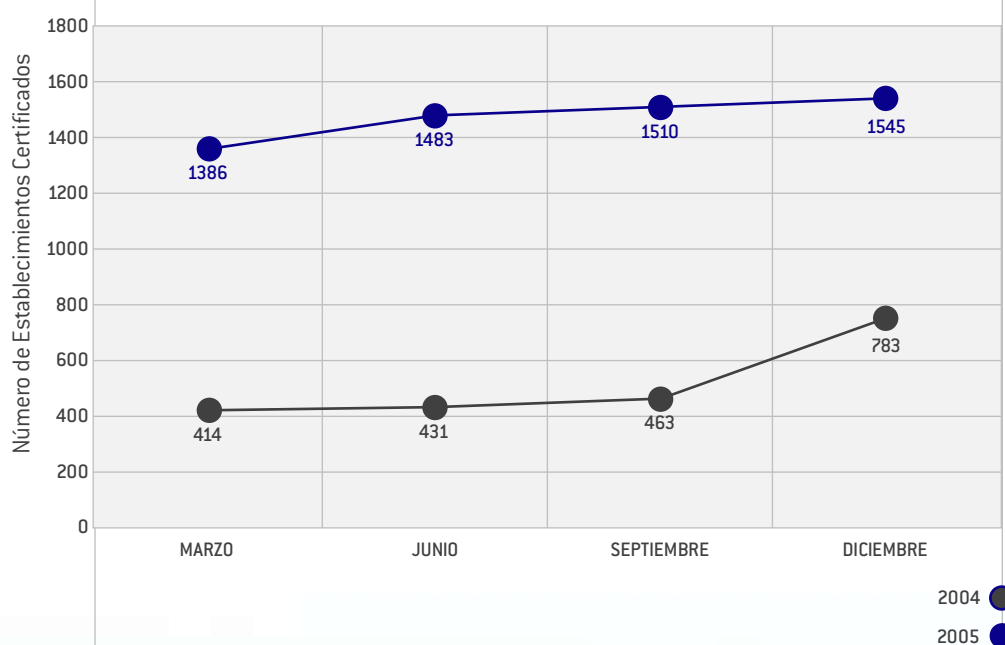
La Acreditación de Auditores con medios propios

Este año 2005 ha sido el año del arranque formativo profesional de acreditación de auditores de empresas auditoras reconocidas por el ICTE con medios propios del departamento técnico.

Hasta el pasado año 2004 todas las acciones formativas encaminadas a la acreditación de auditores se venían subcontratando con diferentes empresas consultoras, no es hasta el primer semestre de 2005 cuando el departamento técnico empieza a organizar de manera interna los cursos para la acreditación profesional de los auditores que van a ejercer los trabajos de campos en los distintos establecimientos.

La flexibilidad y la disponibilidad temporal de profesionales capacitados en la formación dentro del departamento técnico, crea un escenario de personalización de la formación para entidades auditoras y cursos en abierto para la formación profesional de delegados, técnicos de comunidades autónomas y todo aquel personal que quiera adquirir los conocimientos necesarios para poder realizar los trabajos de auditoría de certificación de la marca Q Calidad Turística.

Evolución de los Establecimientos Certificados 2004-2005



Aprobación de nuevas normas

En el primer semestre de 2005 se aprobaron las Normas sobre Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones, Campos de Golf y Oficinas de Información Turística de ámbito supra-municipal.

Primeras Certificaciones de los nuevos subsectores

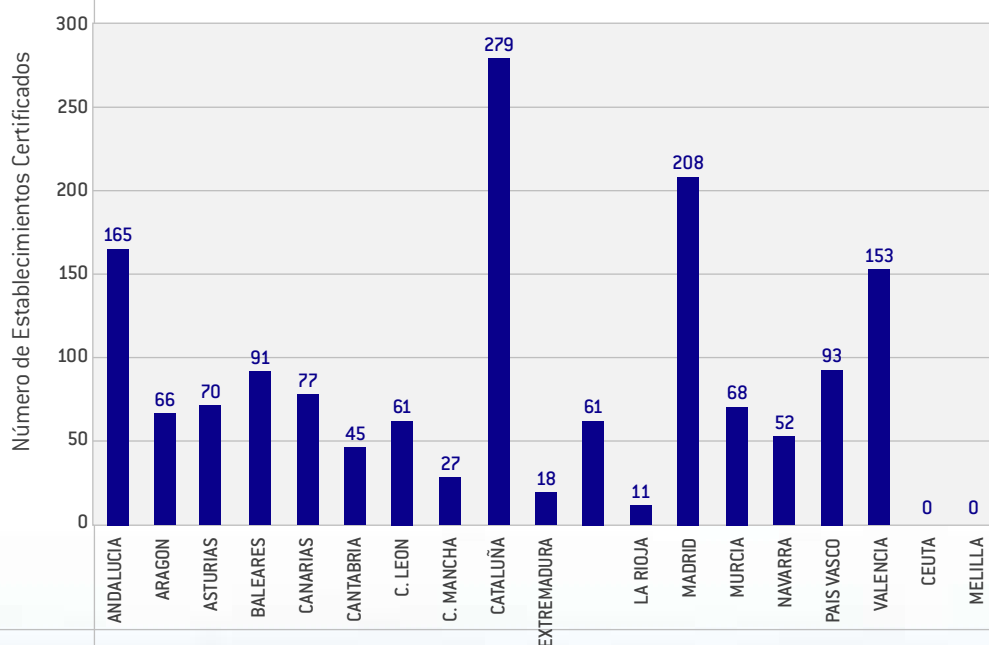
Cuatro Balnearios se certificaron con la norma de Balnearios, lo que supone un primer arranque para una norma que tan sólo cuenta con unos meses de antigüedad.

Trece Alojamientos de pequeñas dimensiones de la norma aprobada en el primer trimestre del año.

Además la primera agencia de viajes de ámbito regional que certificó toda su red de oficinas, Viajes Marsans, con setecientas sucursales.

Certificación de El Transcantábrico, tras adaptarse a la norma de pequeñas dimensiones.

1545 Establecimientos Certificados por Comunidades Autónomas 2005



PROMOCIÓN Y FORMACIÓN

Promoción

Radio:

Durante los meses de Junio y Julio se realizaron una serie de programas sobre la "Q" en la Cadena Ser Nacional, donde Iñaki Gabilondo, Director y Presentador del programa HOYXHOY, informaba sobre la "Q" y el sistema de calidad y requisitos de los establecimientos certificados. Del mismo modo, y durante los fines de semana de los meses de Junio y Julio, Jesús Soria, conductor del programa Ser Consumidor, realizó entrevistas al Presidente y Director General del ICTE, así como menciones especiales sobre la "Q" y el Sistema de Calidad Turística.

Directorios Establecimientos Certificados:

Se distribuyeron 48.000 directorios de establecimientos certificados, en dos ediciones, repartidos en Ferias, Comunidades Autónomas, Delegaciones ICTE, Establecimientos certificados y particulares que así lo demandaron, consiguiendo repartir cerca de 1000 ejemplares, que fueron solicitados directamente al Instituto, con motivo del anuncio que Iñaki Gabilondo efectuaba en su programa.



Directorio de Establecimientos Certificados 2005, 2ª Edición.

Promoción

Ponencias:

Ponencias desarrolladas a lo largo de 2005 sobre el Sistema de Calidad Turística Española que están dirigidas a empresarios relacionados y estudiantes de turismo y hostelería.

Febrero	Fuengirola. Málaga
Abril	Segovia
Abril	Torremolinos. Málaga
Mayo	Cádiz
Mayo	La Rioja
Junio	UNED. Plasencia. Cáceres
Junio	Toledo
Julio	Salou. Tarragona
Julio	Oviedo
Agosto	Avilés
Septiembre	Almodóvar del Río. Córdoba
Septiembre	II Congreso Ibérico de Termalismo. Orense
Octubre	Valladolid
Octubre	Constantina. Sevilla
Octubre	Castuera. Badajoz
Octubre	Toledo
Octubre	Puerto de la Cruz. Tenerife
Octubre	Peñafiel. Valladolid
Octubre	Zaragoza
Noviembre	Feria de Esquí y Montaña. Madrid
Noviembre	Universidad Complutense de Madrid
Noviembre	Loja. Granada



*Tenerife Mesa:
Ponencia celebrada
en Tenerife
en el 3er congreso
sobre Comercio y Turismo.*



*Toledo Mesa: De izquierda a derecha,
Teresa Gancedo SGT; Rafael Cabanillas Saldaña,
Director General de Turismo y Artesanía de la
Junta de Castilla la Mancha; Eduardo Moreno
Cerezo, Director General del ICTE*

Formación

Cursos sobre las normas desarrolladas, que están dirigidos a auditores y técnicos de Delegaciones ICTE.

Marzo	Alojamientos de pequeñas dimensiones	Oviedo
Junio	Transporte por carretera	Valencia
Septiembre	Hoteles y Apartamentos Turísticos	Madrid
Octubre	Hoteles y Apartamentos Turísticos	Madrid
Noviembre	Agencias de Viaje	Madrid
Diciembre	Agencias de Viaje	Madrid
Diciembre	Sistema de Calidad en Campos de Golf	Las Palmas



Curso sobre alojamientos de pequeñas dimensiones celebrado en Oviedo.



Curso de golf en Las Palmas de Gran Canaria.

COMUNICACIÓN Y PRENSA

Comunicación Interna

Este departamento establece la comunicación interna entre los Servicios Centrales del Instituto y las Delegaciones Territoriales del ICTE, así como con establecimientos certificados, empresas auditoras y consultoras.

Recopilación de noticias aparecidas en los diferentes medios de comunicación y colgarlas en la Intranet para su visualización por parte de los establecimientos certificados, Delegaciones Territoriales,...

Boletín mensual de noticias colgado de igual forma en la Intranet, donde se refleja la información generada mensualmente por el Instituto.

Actualización de contenido informativo en la página www.ict.es

Dotar de información pública, así como fotografías de los actos, a los establecimientos certificados que lo soliciten, para que a su vez vengán reflejadas sus empresas en la prensa local de sus zonas de influencia.



Boletín ICTE,
diciembre de 2005.

Nota de prensa.

Comunicación Externa

La tarea de este departamento es principalmente la de facilitar información al exterior para que esta se vea publicada.

Es el contacto directo con periodistas del sector y generalistas que requieren información sólida del ICTE, haciéndosela llegar de forma efectiva e intentando facilitarles su tarea.

También es labor del departamento, la realización de Notas de Prensa y Convocatorias sobre actos, firma de convenios, entrega de certificados o cualquier aspecto importante que el Instituto quiera destacar, y su posterior distribución a la prensa del sector turístico, diarios de información económica, nacional, agencias de prensa, cámaras de comercio,...

Establecer relaciones con otros Gabinetes de Prensa Institucionales con el fin de organizar convocatorias y actos conjuntos.

Gestionar entrevistas con los medios de comunicación del Presidente y Director General del Instituto, así como de otros departamentos.

Elaboración página de publicidad en el periódico de la CEHAT, y distribuido por el grupo NEXO, con noticias referentes al Instituto.



Noticia en el diario
La Opinión de Murcia.

Resumen de actividades:

- 24 Notas de Prensa recogidas en prensa nacional, sectorial y Comunidades Autónomas.
- 747 artículos relacionados con la "Q" y el ICTE. Recogidos en toda la prensa Nacional y Regional y controlados por OJD.
- 253 artículos relacionados con la "Q" y el ICTE. Recogidos en la prensa nacional, sectorial, revistas y periódicos.
- 212 artículos relacionados con la "Q" y el ICTE. Recogidos en Internet. Este apartado está creciendo de una forma muy importante, destacando que la mayor parte de las noticias están recogidas en el último semestre.
- Entrevistas del Presidente y Director General en medios nacionales como RTVE, RNE, Intereconomía TV.

ENTREGA DE CERTIFICADOS

El Instituto realizó diversas entregas de certificados en Comunidades Autónomas, con la asistencia de los diferentes Consejeros de Turismo, además de la tradicional entrega anual en el Ministerio de Economía, que este año se celebró el 6 de Junio con la presencia del Secretario General de Turismo, D. Raimón Martínez Fraile, la Subdirectora General de Calidad e Innovación Turística de la Secretaría General de Turismo, Gloria Barba, y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones.

En este acto se hizo entrega a 252 empresas turísticas de los certificados con la Marca "Q" de calidad, obtenidos tras superar el proceso de adaptación que exigen las normas del ICTE.

En esta jornada se dieron cita más de 300 personas, entre los que se encontraban representantes institucionales de las distintas Comunidades Autónomas, Delegaciones Territoriales del ICTE, así como empresarios del sector.



Miguel Mirones en su intervención con motivo de la entrega anual de certificados.



Aspecto de la sala en la entrega.

Entrega de Certificados en Murcia

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones; y el Consejero de Turismo, Comercio y Consumo de la Región de Murcia, José Pablo Ruiz Abellán, fueron los encargados de hacer la entrega a 8 empresas turísticas de la Región de Murcia del diploma acreditativo de haber superado el proceso de adaptación que exigen las normas del Instituto para la Calidad Turística Española.

El acto, que tuvo lugar el 27 de Julio en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, contó con la presencia de empresarios turísticos, autoridades y medios de comunicación de la Región de Murcia.

Público asistente en el acto posterior a la entrega de certificados en la Comunidad de Murcia.



José Pablo Ruiz Abellán y Miguel Mirones con los galardonados.



Entrega de Certificados en Valencia

La "Q" de Calidad fue entregada a 24 empresas turísticas de la Comunidad Valenciana el 27 de Julio. Después de haber superado el proceso de adaptación de las normas de Calidad Turística durante el Comité de Certificación celebrado el 30 de Junio.

Miguel Mirones, Presidente del ICETE y la Consejera de Turismo de la Comunidad Valenciana, Milagrosa Martínez presidieron el acto que se celebró el 27 de Julio en el Centro de Turismo para la cualificación profesional, CDT, y al que asistieron numerosas personalidades del mundo empresarial turístico, Cámara de Comercio y empresarios galardonados.



Miguel Mirones entrega la "Q" del ICETE a la Consejera de Turismo del Gobierno Valenciano, Milagrosa Martínez, junto a Arturo Virosque.



De izquierda a derecha, Arturo Virosque de la Cámara de comercio de Valencia, Milagrosa Martínez y Miguel Mirones.

Entrega de Certificados en Asturias

Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística, acudió junto a los Consejeros de Medio Ambiente, Francisco González Buendía y de Cultura, Comunicación Social y Turismo del Principado de Asturias, Ana Rosa Migoya, al acto de entrega de certificados que tuvo lugar en el Jardín Botánico de Gijón el 1 de Agosto, y en el que 13 empresas turísticas obtuvieron la Marca "Q" de calidad, tras haber superado con éxito el proceso de adaptación que requieren las normas del ICTE y su posterior aprobación por parte del comité de Certificación celebrado el 30 de Junio.

Todos los galardonados con el Presidente y Vicepresidente del ICTE, así como los Consejeros de Medio Ambiente y Turismo del Principado.

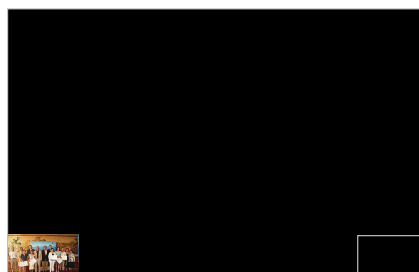


Miguel Mirones hace entrega de la "Q" al Consejero de Medio Ambiente.

Entrega de Certificados en Cantabria

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, hizo entrega junto al Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, Francisco Javier López Marcano, de 11 diplomas acreditativos de la Marca “Q” a otras tantas empresas turísticas de la Comunidad de Cantabria que tras superar el proceso de adaptación de las normas del ICTE obtuvieron el certificado de calidad.

Cantabria es la Comunidad Autónoma donde más certificaciones de calidad corresponden a Casas Rurales.



*Mirones y Marcano
junto a los
galardonados
en Santander.*

*Miguel Mirones,
Presidente del ICTE
junto al Consejero
de Cultura,
Turismo y Deporte del
Gobierno de Cantabria,
Francisco Javier López
Marcano.*



Entrega de Certificados en Navarra

Dieciocho Empresas de la Comunidad Foral de Navarra recibieron la Marca "Q" calidad turística en el acto de entrega de certificados que tuvo lugar el 5 de octubre, y que contó con la asistencia del Presidente de la Comunidad Foral de Navarra, Miguel Sanz Sesma, junto con los consejeros de Cultura y Turismo, Juan Ramón Corpas y de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, José Andrés Burguete, así como el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones.

El acto, que se desarrolló en las instalaciones del Balneario Gustavo Adolfo Bécquer de Fitero, contó con la presencia de más de 100 personas, entre los que se encontraban representantes de la administración Autonómica, Regional y Local de Navarra, asociaciones empresariales, empresarios y medios de comunicación.

Galardonados de la Comunidad Foral de Navarra con Sanz, Mirones, Corpas y Burguete.



El Pte. de Navarra y Miguel Mirones colocan la placa de la "Q" de calidad en el Balneario Gustavo Adolfo Bécquer de Fitero.



Entrega de Certificados en Andalucía

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, acudió el 11 de Noviembre a la entrega de certificados de calidad turística, correspondiente a las 19 empresas de la Comunidad Andaluza que obtuvieron la Marca "Q" durante los Comités de Certificación del año.

Paulino Plata, Consejero de Turismo, Comercio y Deportes de la Junta de Andalucía, junto con Miguel Mirones, Presidente del ICTE, fueron los encargados de hacer la entrega de los certificados que acreditan a los establecimientos de ser poseedores de la "Q" de Calidad Turística.



Mesa Presidencial en la entrega de certificado de la comunidad andaluza, con Paulino Plata y Miguel Mirones en el centro.



Miguel Mirones hace entrega de uno de los diplomas.

Entrega de Certificados en La Rioja

Miguel Mirones, Presidente del ICTE, acudió junto con la Vicepresidenta del Gobierno de la Rioja, y Consejera de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial, Aránzazu Vallejo, al acto de entrega de certificados que tuvo lugar en Cenicero el 13 de diciembre, y en el que 4 empresas turísticas de la comunidad de La Rioja obtuvieron la acreditación que les avala con la Marca "Q" Calidad Turística.

Entrega de Banderas en Valencia

Las playas de Gandía, Bellreguard y Miramar obtuvieron la Marca "Q" de Calidad Turística del Instituto para la Calidad Turística Española, en un acto que tuvo lugar en el Salón de Plenos de la Corporación Provincial de Valencia el 28 de Noviembre.

Los presidentes de la Diputación Provincial de Valencia, Fernando Giner, y de la Cámara de Comercio de la localidad, Arturo Viroque, han entregado las banderas acreditativas a los máximos responsables de las playas de la comarca de La Safor.

La Diputación Provincial de Valencia, la Cámara de Comercio y el ICTE, están colaborando de forma conjunta en la implantación del Sistema de Calidad Turística Española en el litoral de los municipios de la provincia de Valencia, siendo 6 playas en las que ondea la bandera "Q".



Entrega de bandera en Valencia a las playas de Gandía, Bellreguard y Miramar.

NOCHE “Q”

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) premió por primera vez en la Noche “Q” a empresas y municipios que han destacado en su apuesta por la calidad

El Ayuntamiento de Santander y el de Zaragoza, en la modalidad de Administraciones Locales y el Hotel Bahía del Duque y Viajes Marsans, en el de Empresas, son los galardonados

Dentro de los actos organizados en FITUR, El Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE, premió a empresas y administraciones locales para reconocer públicamente el compromiso por mejorar la calidad de su oferta turística apostando por Sistema de Calidad Turístico Español, marca de referencia de calidad turística en España.

El Secretario General de Turismo, con Gonzalo Pascual, copresidente de Viajes Marsans y Miguel Mirones.

Raimon Martínez Fraile, Secretario General de Turismo, con el Dtor. general del Hotel Bahía del Duque y Miguel Mirones, Pte. del ICTE.



Martínez Fraile acompañado de Gonzalo Piñeiro, Alcalde de Santander y el Presidente del ICTE.



Florencio García Madrigal, Delegado de Turismo del Ayuntamiento de Zaragoza, acompañado por el Presidente del ICTE y el Secretario General de Turismo.

El ICTE realizó cuatro reconocimientos. En la categoría de administraciones locales, al Ayuntamiento de Santander, por la celebración del 250 aniversario de la ciudad y por su apuesta intensa por la calidad, y también se destacó al Ayuntamiento de Zaragoza, por ser elegida sede de la celebración de la Exposición Universal y porque fue la primera ciudad que certificó un servicio público de turismo. En la modalidad de empresas, se destacará al hotel Bahía del Duque, de Tenerife, por ser el primer establecimiento que obtuvo la certificación, y que data del año 1998; así como también a Viajes Marsans, la última obtuvo este certificado, dotando a sus 700 oficinas de esta distinción de calidad.

Los galardones fueron entregados por el secretario general de Turismo, Raimon Martínez Fraile y el presidente del ICTE, Miguel Mirones Díez, durante la celebración de la "Noche Q", que tuvo lugar el 27 de enero en el restaurante madrileño Pedro Larumbe y al que asistieron cerca de 500 personas.



Mirones felicitando a los galardonados en presencia del Secretario General de Turismo, de la Subdirectora General de Calidad e Innovaciones Turísticas de la SGT, Gloria Barba; y la Jefa de Calidad y Desarrollo tecnológico, Teresa Gancedo.



Los premiados junto al Secretario General de Turismo y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones.



Público asistente en la Noche "Q".

LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS (31 de diciembre de 2005)

COMUNIDAD AUTÓNOMA	HOTELES	ALOJAMIENTOS PEQUEÑAS DIMENSIONES	BALNERARIOS	CASAS RURALES	RESTAURANTES	CAMPINGS	AGENCIAS DE VIAJES	ESTACIONES DE ESQUI Y MONTAÑA	PARQUES NATURALES	CONVENTION BUREAUX	OFICINAS INFORMACIÓN TURÍSTICA	PLAYAS	PALACIOS DE CONGRESOS	TOTAL
ANDALUCÍA	44	0	0	10	1	1	103	1	0	0	0	5	0	165
ARAGÓN	3	0	0	2	2	0	50	7	0	1	1	0	0	66
ASTURIAS	15	8	0	5	14	1	20	0	2	0	3	2	0	70
BALEARES	72	0	0	4	5	0	8	0	0	0	0	2	0	91
CANARIAS	35	0	0	15	8	0	19	0	0	0	0	0	0	77
CANTABRIA	1	0	1	26	1	1	15	0	0	0	0	0	0	45
C. LEÓN	11	3	0	1	0	0	45	0	1	0	0	0	0	61
C. MANCHA	4	0	0	2	0	0	21	0	0	0	0	0	0	27
CATALUÑA	48	0	0	12	3	8	198	4	2	0	1	3	0	279
EXTREMADURA	4	1	0	6	0	0	7	0	0	0	0	0	0	18
GALICIA	11	1	0	13	0	0	36	0	0	0	0	0	0	61
LA RIOJA	2	0	0	1	2	0	6	0	0	0	0	0	0	11
MADRID	9	0	0	0	3	1	194	0	0	0	0	0	1	208
MURCIA	9	0	1	22	13	1	14	0	1	1	2	4	0	68
NAVARRA	16	0	1	17	4	1	10	0	2	0	1	0	0	52
PAÍS VASCO	20	0	1	3	17	0	48	0	0	0	3	0	1	93
VALENCIA	49	0	0	9	6	4	76	0	1	0	0	7	1	153
CEUTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MELILLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	353	13	4	148	79	18	870	12	9	2	11	23	3	1545

CONVENIO DE EMPRESAS AUDITORAS

El ICTE firma un acuerdo con las principales firmas auditoras de Calidad

El Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE, firmó el 11 de Junio en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, un acuerdo con las principales firmas Auditoras de Calidad, avalado por la Secretaría General de Turismo. Se establecerá un marco de colaboración para la difusión del Sistema de Calidad Turístico Español, SCTE, y específico de la Q de Calidad Turística en el sector de Hoteles y Apartamentos Turísticos, motivado principalmente por la conversión de las Normas Q del ICTE, en normas de calidad sectorial UNE.



Acto de la firma con Miguel Mirones, Presidente del ICTE; Gloria Barba, Subdirectora General de Calidad e Innovación Turística de la SGT, y Ramón Naz, Director General de AENOR.



Momento de la firma con representantes de las empresas auditoras acreditadas, en presencia del Presidente del ICTE, de Gloria Barba y de Eduardo Moreno, Director General del ICTE.

Dentro de este marco de colaboración, se reconoce al ICTE como Entidad Certificadora, a AENOR, como miembro del Comité de Certificación, y a las firmas AENOR, Bureau Veritas, Lloyds Register Quality, SGS y TÜV Rheinland como Empresas Auditoras reconocidas para llevar a cabo los trabajos de auditoría, seguimiento y todos los que sean necesarios para ostentar la Q de Calidad Turística.

El ICTE considera este compromiso de gran importancia, ya que en este nuevo escenario será el Instituto para la Calidad Turística Española quien de forma exclusiva, certifique, vele y mantenga el valor de la Marca Q de Calidad Turística. Así mismo, las Empresas Auditoras, con este acuerdo renuncian a certificar con su marca en las diferentes normas UNE que se vayan aprobando dentro del sector turístico.

ACTIVIDADES ICTE (Primer Semestre 2006)

Audiencia Real a la Calidad Española

La IX Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, CIMET, fue clausurada por Su Majestad el Rey D. Juan Carlos I en el palacio de la Zarzuela el 25 de enero. Miguel Mirones, Presidente del ICTE, participó en las jornadas que se celebraron con motivo de CIMET dentro de la ponencia sobre la "Situación actual de la inversión turística española en Iberoamérica".



Miguel Mirones, Presidente del ICTE, saludando a S.M. El Rey en el Palacio de la Zarzuela con motivo de CIMET.

El ICTE preside el Comité Internacional sobre Normalización Turística

Eduardo Moreno Cerezo, Director General del ICTE, preside el Comité Internacional de normalización ISO/TC 228 "Turismo y Servicios relacionados".



Eduardo Moreno, Presidente del Comité ISO.

Entrega de la “Q” de Calidad a el Transcantábrico

El Tren turístico que recorre el norte de la península, conocido como El Transcantábrico, fue distinguido con la “Q” de Calidad Turística el 20 de Marzo, en un acto en el que también fueron galardonadas 14 empresas regionales.

La entrega tuvo lugar en el municipio asturiano de Llanes, y vino precedido de un viaje en “El Transcantábrico” desde Oviedo hasta la localidad llanista, donde fue recibido por numerosas autoridades, entre las que se encontraban la Consejera de Turismo del Principado, Ana Rosa Migoya, el Delegado del Gobierno en Asturias, Antonio Trevín, el Presidente del ICTE, Miguel Mirones; la Alcaldesa de Llanes, Dolores Álvarez y el Director del Transcantábrico, Amador Robles.



*Autoridades
en la llegada
del tren.*



*Mirones
hace entrega
del diploma
acreditativo al
Director de
la División de
operaciones
de FEVE,
Amador Robles.*

El ICTE celebra la Noche “Q”, una gala en la que se entregaron los II Premios “Q” de Calidad.

Los galardones fueron entregados por el Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones.

El Instituto para la Calidad Turística Española, celebró el 26 de Enero la II Gala de los Premios “Q” de Calidad Turística. Al acto, al que asistieron más de 600 personas, congregó entre otros al Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile, la Alcaldesa de Cádiz, Teófila Martínez; el Alcalde de Ribadesella, José Miranda; el Presidente de Paradores, Toni Costa, así como Consejeros y Directores Generales de Turismo de diferentes Comunidades Autónomas, Alcaldes y Concejales de Turismo de distintos municipios, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones. En el transcurso de la noche se hizo entrega de los premios anuales “Q” de Calidad Turística a los Ayuntamientos de Cádiz y Ribadesella, en el apartado institucional, por su apuesta por la calidad turística en sus municipios. Y en el ámbito empresarial, a Paradores de España, por la incorporación de la red al sistema de calidad turístico español, así como a Hans Veyrat, por haber sido uno de los principales impulsores en la década de los 90 de la “Q” de Calidad Turística. Además, se hizo entrega de los certificados de Calidad Turística que acreditan a 179 empresas turísticas.

Asistentes Noche Q.





Mirones, Martínez Fraile y Miranda.



Miguel Mirones junto al Presidente de Paradores, Antoni Costa (centro) y el Secretario General de Turismo.



Momento del discurso de la Alcaldesa de Cádiz, Teófila Martínez



Galardonados en el apartado institucional, Alcaldesa de Cádiz y Alcalde de Ribadesella.



Miguel Mirones hace entrega de la Q al Alcalde de Ribadesella.



Tony Costa en el momento de su intervención, junto a Moreno, Barba, Martínez Fraile y Mirones.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Instituto para la Calidad Española firman un convenio que impulsará la “Q” de Calidad Turística.

- La titularidad de la Marca “Q” pasará a propiedad del Estado, y el uso, gestión y administración de la misma seguirá correspondiendo al ICTE.
- En el acto de la firma se puso de manifiesto el apoyo unánime del sector empresarial turístico español a la “Q” como única Marca de Calidad Turística, así como el respaldo al ICTE para su gestión.

El Secretario General de Turismo, Raimon Martínez Fraile, y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, firmaron el 3 de Abril un convenio de colaboración, en los que el Instituto cede la titularidad de la Marca “Q” de Calidad Turística a la Secretaría General de Turismo.

En la misma estaban presentes todas las asociaciones empresariales de todos los subsectores turísticos, lo que permitió afirmar al Presidente del ICTE la unanimidad en el sector empresarial a la hora de apoyar la actividad del Instituto, así como el reconocimiento de la “Q” como una marca de referencia a nivel nacional que cuenta con el respaldo absoluto de todo el sector turístico.



*Mesa Presidencial
con la Junta Directiva
del ICTE.*



Mirones, Martínez Fraile y Barba en la previa a la firma del convenio.



El Secretario General de Turismo y el Presidente del ICTE en el momento de la firma.

En el mismo acto de cesión de titularidad de la Marca, la Secretaría General de Turismo ha cedido al Instituto el uso, la gestión y administración de la misma, de forma tal que será el sector empresarial, a través del ICTE, quien continúe gestionando el Sistema de Calidad Español.

El objetivo principal del acuerdo es establecer un marco estable y definido entre la SGT y el ICTE, en el que ambas partes actuarán conjuntamente en la difusión, extensión, adecuación y gestión de los sistemas, procedimientos y procesos desarrollados en el ámbito de la calidad del sector turístico.

Sus principales acciones conjuntas serán el apoyo y reforzamiento de la Marca de Calidad Turística de España, el desarrollo de Normas, la adecuación continua del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE), la extensión y difusión del SCTE entre empresas y administraciones turísticas, así como administrar y gestionar los procesos de implantación del Sistema; el apoyo técnico, y la formación entre los profesionales y las empresas. Asimismo tutelarán y difundirán internacionalmente las Normas, procedimientos y marcas distintivas que favorezcan la imagen de calidad y su reconocimiento internacional.

Por su parte, la SGT difundirá y reforzará la Marca "Q" de Calidad Turística promocionándola nacional e internacionalmente a través de TURESPAÑA, y en la que se elaborarán campañas anuales en medios de comunicación nacionales e internacionales, cuyo fin principal será el reconocimiento y notoriedad de la Marca "Q", y que estarán acordadas y diseñadas por ambas partes.

El Instituto para la Calidad Turística Española y el Gobierno de La Rioja, firman un convenio de colaboración para la extensión y difusión de la “Q” de Calidad.

El Gobierno invertirá en el programa 28.500 euros durante 2006.

El Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Miguel Mirones, y la Consejera de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno de La Rioja, Aránzazu Vallejo Fernández, firmaron el 13 de Junio un convenio de colaboración en el que ambas instituciones se comprometen en la extensión y difusión de los programas de calidad en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El acuerdo contempla la promoción de las herramientas de formación basadas en nuevas tecnologías, y que han sido desarrolladas por el Instituto para la Calidad Turística Española, ICETE, y que complementan los programas, ya en marcha, de apoyo establecidos por la Secretaría General de Turismo y el Gobierno de La Rioja.

La formación a través de estas herramientas se dirigirá a las empresas, y sus empleados, que precisen de formación para su incorporación al Sistema de Calidad Turística Española y posterior certificación con la Marca “Q”.

El ICETE aportará las herramientas desarrolladas, así como los elementos de apoyo necesarios, como son la asistencia online o presencial.

Dentro del mismo acuerdo, la Consejería establecerá una línea de apoyo económico para las empresas que utilicen de manera efectiva este sistema de calidad, cuyo importe asciende a 28.500 € de inversión para este año, cubriendo con el mismo la incorporación de 30 nuevas empresas en este proceso de formación y adhesión.



De izquierda
a derecha:
Figueroa, Vallejo,
Mirones y Fraile.



La Viceconsejera del Gobierno de La Rioja, Aránzazu Vallejo
y el Presidente del ICETE, Miguel Mirones,
en el momento de la firma del convenio.



ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

C/ General Yagüe, 11

28020 Madrid

Tel: 914 176 470 - Fax: 915 970 945

email: info@icte.es

www.calidadturistica.es

