

Audiencia: 20.000

Difusión: 6.500

Valor Pub: 98,2 €

agenttravel
BOLETÍN DE LA COMERCIALIZADORA ESPAÑOLA

Sección: Portada

Pág.: 1



01-Nov-2010

ESPACIO: 29 cm2

PORCENTAJE: 3%

PERIODICIDAD: Mensual

► **Mesquida anima a que se internacionalice la 'Q' de Calidad**

El secretario general de Turismo, Joan Mesquida, aprovechó la inauguración del I Congreso de Calidad Turística, organizado por el ICTE en Santander, para animar al sector a que internacionalice la marca 'Q' por su prestigio. **[p. 23]**



20 Jornadas y congresos

El mes de octubre ha estado cargado de jornadas profesionales. Aedave celebró en Santiago de Cuba su Congreso; FEAAV sus jornadas en Jaén; el ICTE organizó en Santander su primer Congreso de Calidad y en Bilbao se celebró la convención de Travel Advisors.





► [I Congreso de Calidad]

agenttravel

Mesquida apuesta por la internacionalización de la 'Q'

El presidente del ICTE, Miguel Mirones, asegura que "la calidad turística no es un lujo"

"La calidad es uno de los principales ejes de actuación del turismo, pero no es un lujo". Así de contundente se mostró Miguel Mirones, presidente del ICTE, durante la inauguración del I Congreso Internacional de Calidad Turística que se celebró entre el 20 y el 22 de octubre en Santander. Mirones añadió que la calidad "es un concepto que significa respaldar a todas aquellas demandas que el cliente espera recibir de un determinado servicio o producto".

De esta manera, "todos aquellos que componen el mundo del turismo deben dar calidad, desde un establecimiento pequeño hasta uno de cinco estrellas", matizó Mirones.

Por su parte, Joan Mesquida, secretario general de Turismo, se mostró en concordancia con Mirones durante la ponencia inaugural y afirmó que "la marca 'Q' aporta prestigio y rigor a los establecimientos certificados por alcanzar la plena satisfacción de los clientes".

Mesquida apostó también por la internacionalización de la 'Q' de Calidad Turística, consciente



Miguel Mirones, durante la inauguración del congreso.

del interés que despierta, y destacó que el turismo es "la industria de la felicidad", por lo que "esto no casaría con una industria que no es de calidad". Así, "ser líderes como potencia turística requiere un esfuerzo mayor", matizó.

FACTOR DE DIFERENCIACIÓN

Javier Blanco, director de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), señaló, durante la pri-

mera mesa redonda denominada 'De la gestión de la calidad a la calidad percibida', que "los clientes han cambiado y por ello los negocios deben cambiar". Por ello, "hay que vislumbrar la calidad como factor de competitividad y diferenciación".

Con optimismo, Blanco explicó que aunque 2009 fue un año para olvidar para el turismo, 2010 experimenta ya un incremento y que de enero a junio se han registrado aumentos "nota-

bles" en la actividad turística. En un intento por definir el concepto de calidad, Blanco subrayó también que "es compleja de definir", pero que es "una condición necesaria para la satisfacción del turista".

LA CALIDAD NO ES CARA

En este sentido, el director general de comercialización de Paradores, Carlos Abella, hizo especial hincapié dentro de la tercera mesa redonda '¿Cómo optimizar tu empresa con la certificación 'Q' de Calidad Turística', en que "la calidad no es cara, lo que es caro son los costes de la no calidad como son el boca a boca negativo o las reclamaciones".

Recalcó que "la calidad nunca es cara porque esto nos va a ayudar a fidelizar a más clientes". Por ello sentenció que "o apostamos por la calidad, o estamos muertos".

Como ejemplo, el directivo explicó con satisfacción que la empresa Paradores es la única cadena hotelera española con todos sus establecimientos certificados.



Sierra Nevada (Granada)

El referente Meliá

La prestigiosa cadena hotelera cuenta con dos hoteles en la estación de esquí andaluza y cubre todas las necesidades de ocio de los viajeros más exigentes

JUAN-CARLOS ARIAS

andaluciaviva@activanet.es

La cadena líder española Sol Meliá tiene en Sierra Nevada muy buena embajada. Atiende variables en servicios, gustos, precios, gastronomía, sensibilidades... lo que contribuye al bienestar del viajero. Sus dos hoteles de 4* tienen personalidad propia. La preside su excelencia y el factor humano. La temporada es corta (diciembre/mayo) para los esquiadores.

En Sol Meliá tienen donde elegir los miles de personas que visitan Sierra Nevada, y a pie de pista; sus dos hoteles colindan con los remontes en

Pradollano, están a 33 kilómetros de la universal Granada y a 44 de su aeropuerto internacional. Ambos establecimientos alojan esquiadores (con servicio gratuito de guardaesquí), congresos y quienes quieren disfrutar del aire puro de la sierra o usarlo como base para subir o bajar hasta Granada.

Sol y Nieve es el mayor hotel de la estación y representa al siglo XXI con vanguardia. Con 250 habitaciones, este hotel, reformado en 2008, combina el inconfundible estilo clásico Meliá de sus habitaciones estándar con el más moderno diseño en sus áreas comunes, más las superiores y suites.

Además de un magnífico servicio de habitaciones, restaurantes (Aqua, y buffet Veleta), cafeterías y solarium. También dispone de un spa (YHI) que vivifica de estrés urbano amén de cultivarse el cuerpo para enfrentarse a quienes acosan su salud. Incluso hay un gimnasio bien dotado.

El otro Sol Meliá de la estación granadina es el Sierra Nevada. Con estilo más clásico, donde predomina la piedra y tonos claros en todos sus rincones, se insinúa lo alpino, su carácter señorial y la tradición local. El hotel se sitúa frente al Sol y Nieve, contando con 225 habitaciones, dobles, triples y

suites. Las vistas a la estación son espectaculares, sobre todo desde las plantas superiores.

Considerado un referente en la estación, este hotel recientemente obtuvo la 'Q' de calidad turística tras someterse a diversos análisis por expertos independientes. Un restaurante, el Veleta, cuenta con un *show cooking* para desayunos y cenas. El bar Inglés —algunas tardes actúa un excelente grupo de jazz granadino—, sala recreativa, club infantil y salón ayudan a relajarse. El restaurante a la carta La Tinaja de la Sierra y La Bodeguilla redondean la oferta gastronómica de un hotel que cuenta con siete salas de reuniones que admiten hasta 300 participantes. Una discoteca situada a la entrada del hotel es la mejor opción para disfrutar la música y el baile, mientras una galería comercial sita en sus bajos oferta al viajero lo que precise. En obras previstas hasta 2011 se encuentra un *parking* para 250 vehículos, una nueva galería comercial que sustituirá a la actual, más una piscina de grandes dimensiones con zona ajardinada, que dará la dimensión de Sierra Nevada, donde del esquí se salta al relajante baño.

Lo mejor de Sol Meliá en Sierra Nevada es una oferta que bifurca en sus dos hoteles los gustos del cliente acomodándolos al confort que caracteriza esta cadena. Hay muchos, demasiados, argumentos para visitar Sierra Nevada. La mejor opción es alojarse en alguno de los Meliá que llevan años sirviendo a huéspedes que encuentran allí su nuevo hogar. ■



01-Nov-2010

ESPACIO: 696 cm2

PORCENTAJE: 77%

PERIODICIDAD: Mensual

Las empresas españolas saldrían de la crisis recortando gastos y exportando sus negocios

NexoBusiness 2010 reúne a los profesionales del Turismo de Reuniones e Incentivos en su octava edición

Los profesionales participantes en la octava edición de la Convención NexoBusiness 2010 han afirmado, en general, que las empresas españolas

podrían salir de la crisis con la innovación, el recorte de gastos y exportando sus negocios al exterior. Paralelo a la Convención, se ha celebra-

do el Salón NexoBusiness con una importante representación de proveedores del Turismo de Reuniones, Incentivos y el Viaje de Empresa.

La Convención, titulada 'Estrategias en 2010: Claves del éxito en 2011', se ha desarrollado a través de una mesa redonda donde han participado profesionales de distintos segmentos del sector turístico. El primero en dar su opinión ha sido el presidente de la Asociación Española de Gestores de Viajes de Empresas (AEGVE), Damián Arroyo, que ha señalado que "la receta para 2011" es seguir con las prácticas llevadas a cabo en 2010, es decir, "disminuir costes".

Sin embargo, para el gestor de Cuentas Globales de Iberia, Augusto Cordero, la clave es exportar el negocio fuera de España, esto es, "abrir nuevos mercados". Como ejemplo, ha puesto a su propia compañía, que con una *joint business* con British Airways y American Airlines, la va a permitir "cubrir el tráfico del Atlántico norte y ofrecer cualquier destino en Estados Unidos a precios muy competitivos". "Va a ser como una especie de Puente Aéreo", ha añadido Cordero.

El siguiente profesional en exponer sus ideas ha sido el responsable de Empresas de Renfe, Julio Toquero, quien ha ofrecido la apuesta de la compañía ferroviaria por el mercado corporativo a través del AVE, en primer lugar, con su servicio a Sevilla, pero más aún en 2008 con su llegada a Barcelona. Un servicio que se va a completa aún más, según ha ma-

nifestado Toquero, con la próxima llegada a Valencia, con nuevos programas de fidelización, "sobre todo para el corporativo".

Por otro lado, el jefe de Grandes Cuentas de Amadeus, Fernando Puellas, ha destacado el ahorro de costes en viajes para las empresas con la utilización de herramientas de autorreserva. Así, ha afirmado que el 25,6% de las empresas que utilizan estas herramientas, según un estudio de su compañía, han obtenido un ahorro considerable en su cuenta de gastos en viajes. En este sentido, Amadeus ofrece a las empresas dos herramientas fundamentalmente: E-Travel Management para grandes empresas y Business Travel Portal para *pymes*. Además, dispone de soluciones para móviles.

'Rent a car', seguros y hotel

Otro de los segmentos tratados ha sido el *rent a car*, en este caso a través del jefe de Ventas de National Atesa, Manuel Martín, que ha manifestado que este segmento se encuentra en un proceso de reestructuración a causa de la crisis económica y del "boom" que el propio segmento vivió hace pocos años, lo que ha obligado a las empresas, según Martín, a cambiar su modelo de negocio en muy poco tiempo. Sin embargo, Manuel Martín ha indicado que en 2010 el *rent a car* cre-

cerá en torno al 2% y en 2011 lo hará un 4%. Todo ello será posible con una serie de estrategia en cuanto a la mejora de la calidad, ofrecer tarifas competitivas, ampliar la gama de vehículos, ofrecer rapidez en la respuesta, etc. Y sobre todo "con ilusión y trabajo".

Por su parte, el director general de Europea de Seguros, David Hernández, ha expresado su opinión negativa a la práctica de recortar gastos porque, según él, "estaremos hipotecando el futuro". Hernández apuesta más por la innovación e inversión en nuevos mercados. Esta práctica ha permitido a Europea de Seguros tener "los últimos tres años magníficos". En cuanto a los seguros de viajes, Hernández ha solicitado a los asistentes la contratación de un buen seguro, ya que tienen cláusulas específicas para los viajes y, además, con la confianza de que "un buen seguro paga".

Por último, el vicepresidente de Ventas para el Mercado Corporativo de Sol Meliá, Hugo Rovira, ha coincidido con otros ponentes en indicar que la clave en estos momentos es abrir mercado fuera de España y desarrollando algunas iniciativas en cuatro áreas: ingresos, gastos, *cash flow* y *risk management*. En cuanto a los ingresos, iniciativas por segmentos, por marcas, por mercados, etc. En el área de gastos, acciones en recursos humanos,

política de viajes, videoconferencias, ROI, etc. En *cash flow*, intentar ingresar antes o a tiempo, pagar en el plazo fijado, tener unas finanzas sanas y transparentes, etc. Y en *risk management*, asegurarse el cobro de los servicios prestados.

Exposición comercial

La mesa redonda ha sido moderada por el vicepresidente de la Mesa de Turismo y presidente de Honor de la Federación Europea de OPC (EFAPCO), Julio Abreu, y por el presidente del Consejo Asesor de CONEXO, Claudio Meffert. La octava edición del Salón y Convención NexoBusiness 2010 ha sido organizada por el Grupo NEXO en colaboración con la AEGVE y OPC España, y ha contado con el patrocinio de Viajes El Corte Inglés y el Hotel Eurostars Madrid Tower.

Por otro lado, paralela a la Convención se ha celebrado el Salón NexoBusiness con una amplia representación de proveedores del Turismo de Reuniones, Viajes de Incentivo y de Empresa. Entre ellos, han estado presentes una representación de destinos y Conventions Bureau, espacios para reuniones y eventos, organizadores profesionales de congresos, agencias de viajes, establecimientos hoteleros, compañías de transporte de viajeros o mayoristas de viajes.



La VIII Convención NexoBusiness reunió a numerosos profesionales del sector turístico en torno a una mesa redonda sobre 'business travel'.



El presidente de AEGVE, Damián Arroyo, y el director general del ICTE, Fernando Fraile, inauguraron oficialmente el Salón NexoBusiness.



En el marco del Salón NexoBusiness 2010, Viajes El Corte Inglés realizó una reunión privada con el título 'Movimiento inteligente'.



Para finalizar la jornada los profesionales asistentes pudieron disfrutar de un cóctel ofrecido por los organizadores, el Grupo NEXO.

Audiencia: 100.000

Difusión: 30.000

Valor Pub: 104,7 €



01-Nov-2010

ESPACIO: 42 cm2

PORCENTAJE: 4%

PERIODICIDAD: Mensual

Santander acoge el Congreso de Calidad

Más de 450 profesionales asisten al congreso internacional.

Noticias con 'Q' / P.Centrales



Actualidad de 'Noticias con Q'



Noticias con **Q** de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Noviembre 2010

Más de cuatrocientos cincuenta profesionales se dieron cita en Santander en el I Congreso Internacional de Calidad Turística

El Presidente de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, inauguró este primer foro internacional

Más de cuatrocientos profesionales se reunieron en el I Congreso Internacional de Calidad Turística que se desarrolló en Santander, los días 20, 21 y 22 de Octubre, para debatir sobre la importancia de la calidad en el sector turístico y su incidencia en el consumo.

El Presidente del Gobierno de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, inauguró el pasado 21 de Octubre este acto acompañado del Alcalde de Santander, Iñigo de la Serna; del Secretario General de Turismo del Gobierno de España, Joan Mesquida; el Presidente del ICTE, Miguel Mirones y el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, Francisco Javier López Marcano.

Durante su intervención, el Presidente de Cantabria mostró su agradecimiento y orgullo por la celebración de este foro internacional en Santander, añadiendo que "la calidad en este sector es el futuro".

Por su parte, el Secretario General de Turismo señaló, durante la conferencia inaugural de este I Congreso, la función relevante del ICTE en todo el sector, así como el impulso del instituto a la hora de desarrollar este I Congreso Inter-

nacional de Calidad Turística, cuyas conclusiones marcarán las pautas a seguir por aquellos países que quieran sumarse a esta iniciativa de la que España es pionera desde hace más de 10 años.

Así mismo transmitió que la celebración de este primer congreso, es el primer paso para consolidarlo como el mayor foro internacional de Calidad Turística del mundo.

El Secretario expresó el compromiso de la Secretaría General de Turismo en el continuo apoyo a la Marca "Q" de Calidad Turística, así como su internacionalización, consolidando la inversión ya realizada.

Miguel Mirones, Presidente del ICTE, que hizo un repaso exhaustivo de la actividad del instituto, coincidió en señalar que al término de este congreso se podrán elaborar conclusiones para el futuro del sector y de la Calidad Turística.

Los objetivos principales de este primer Congreso Internacional serán entre otros el compartir experiencias, conocimientos, valores y principios fundamentales del sector y otros sectores que estarán también presentes, así como promocionar la Marca "Q" de Calidad Turís-

tica, a todas las partes directa e indirectamente implicadas, de todos los organismos, instituciones, empresas y entidades Turísticas Nacionales e Internacionales.

Durante los días previos a este I Congreso Internacional se vinieron desarrollando una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE, los empresarios y administraciones españolas en los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

El Instituto para la Calidad Turística Española

Durante 2010 se celebran los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.



Más de 2.000 establecimientos certificados en España con la Marca "Q", una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la "Q", como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello ha permitido al ICTE impulsar la celebración de este I Congreso Internacional de Calidad Turística.

La Calidad Turística, entendida como eje transversal en la búsqueda de un futuro turístico comprometido. El programa.

Con este primer encuentro internacional, el ICTE reúne a todas las partes implicadas en el desarrollo del turismo a nivel internacional. Administraciones públicas, empresarios, profesionales del sector, asociaciones empresariales... unidos con un objetivo común, potenciar la calidad turística como motor en el desarrollo de un sector turístico comprometido con las necesidades del presente y del futuro.

(Segue en página siguiente)

Santander acogió el I Congreso Internacional de Calidad Turística

Fue presentado por el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

El 18 de Octubre, fue presentado en Santander, en la sede de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, el Congreso Internacional de Calidad Turística, acto que sirvió además para rubricar el convenio suscrito entre ambas entidades para la celebración de este Primer Congreso Internacional.

El encuentro internacional ha sido íntegramente patrocinado por la Secretaría General de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, y el Ayuntamiento de Santander.

Para el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en este I encuentro internacional de Calidad Turís-

tica se debatió por parte de expertos nacionales e internacionales sobre la importancia de la calidad como herramienta de gestión y como referente, siendo una apuesta segura para combatir los tiempos de crisis.

Este primer foro internacional de Calidad Turística congregó en la ciudad de Santander personalidades de primer nivel, tanto nacionales como internacionales, como el Secretario General de Turismo, el Ministro de Turismo de Colombia, la Secretaria de Turismo de Argentina, Presidentes de organizaciones empresariales turísticas nacionales e internacionales, Alcaldes,

concejales, empresarios, diplomáticos y técnicos de la administración, que debatieron durante esos días sobre la importancia de la calidad en las empresas y los destinos turísticos, así como las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

En el marco de este I Congreso Internacional se desarrollaron una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresa-



rios y administraciones españolas de los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.



Noviembre 2010



CONEXO / 21

(viene de página anterior)

Para ello, el Instituto ha venido trabajando en un amplio programa de actividades que se han desarrollado tanto en los días congresuales como en los anteriores, para poder contribuir con esta labor en todos los focos de actividad que actualmente desempeña. Grupos de Trabajo Internacionales, Comités de Normalización Técnicos, Comités de Certificación, encuentros con técnicos de calidad de administraciones públicas, con delegaciones territoriales ICTE y un largo etcétera. Estas fueron las acciones que se desarrollaron en el marco del Congreso y que sirvieron para poner en común entre los expertos del sector la visión del Instituto y su camino a seguir en el futuro en materia de Calidad Turística.

El ICTE buscó así, crear un clima favorable que permitiera desarrollar acuerdos de colaboración Nacionales e Internacionales con objetivos comunes, a través de estas experiencias compartidas que tuvieron lugar del 20 al 22 de Octubre en Santander, y que sirvieron para impulsar el Sistema de Calidad Turístico Español, la Marca "Q Calidad Turística", el desarrollo de nuevas normas y la certificación Nacional del conjunto turístico.

Se analizó la situación del sector turístico bajo el prisma de la calidad como herramienta de gestión y elemento diferenciador de la oferta turística española e internacional. Igualmente se debatió sobre la evolución del Sistema de Calidad Turístico Español desde su actual concepción, hacia uno de los ejes fundamentales contenidos en el documento "Horizonte 2020", como es la calidad percibida. Para ello contamos con la visión de algunos de los principales gestores del turismo y de la calidad a nivel mundial.

PATROCINIOS y COLABORACIONES

Organizado íntegramente desde el Instituto para la Calidad Turística Española, este I Congreso Internacional de Calidad Turística cuenta con el patrocinio del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, delegado en la Secretaría General de Turismo, el Gobierno de Cantabria a través de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte; y el Ayuntamiento de Santander.

Colaboraron en el mismo las empresas: AENOR, BUREAU VERITAS, IAC, LLOYD'S REGISTER, SGS, TÜV Rheinland, Eurocastalia y Pierot Higiene Bucal.

El ICTE realiza la entrega oficial de certificados en el marco del Congreso

La entrega de diplomas acreditativos abrió la Cena de Gala del I Congreso Internacional de Calidad Turística. Aprovechando tanto la ocasión, como la proyección internacional del acto, el Instituto reconoció el esfuerzo de todos los que apuestan por la Calidad en las empresas turísticas de nuestro país, entregando los certificados que acreditan la concesión de la Marca Q a los representantes que acudieron de las 260 entidades que han obtenido o renovado la Marca "Q" Calidad Turística a lo largo de 2010.

El acto tuvo lugar la noche del pasado Jueves 21 de Octubre, en el Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe" de Santander, y estuvo amenizado por la actuación del Grupo de revelación musical "No Reply".



Entrega de certificados en la Cena de Gala del Congreso



Actuación del grupo musical "No Reply" en la Cena de Gala

"Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) organizó el Miércoles, 20 de Octubre, en el I Congreso Internacional de Calidad Turística, un Encuentro con técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos, en el que se presentó la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística Integral.

Posteriormente, una mesa redonda con las seis auditoras homologadas por el ICTE: Aenor, Bureau Veritas, IAC, Lloyd's Register, SGS y TÜV Rheinland, debatió sobre la problemática de auditar normas de establecimientos o entidades turísticas que pertenecen o están gestionadas por algún ente público.



Reunión de Juntas Directivas

Tanto el ICTE, como la Asociación Nacional de Balnearios -ANBAL-, y la Asociación para la Calidad del Turismo Rural -ACTR- celebraron el Jueves 21 de Octubre, en el marco del I Congreso Internacional de Calidad Turística, las Juntas Directivas de sus respectivas asociaciones, al igual que el grupo de trabajo de Calidad Turística, formado por técnicos de calidad de Comunidades Autónomas.

El ICTE estuvo presente en el Salón Nexobussines y en Termatalia

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García y el Presidente de AEGVE, Damián Arroyo inauguraron oficialmente el Salón Profesional del Viaje de Empresa y Congresos, Convenciones e Incentivos, Nexobussines. Por otro lado, el ICTE acudió también a la X edición de Termatalia, celebrada los pasados 15, 16 y 17 de Octubre en Ourense.



El Director General del ICTE, junto a Carmen Pardo, Secretaria Xeral de Turismo de la Xunta de Galicia, en el Stand del ICTE



El Director General del ICTE en el momento del corte de la cinta en la inauguración del Salón NexoBusiness.



CALIDAD TURÍSTICA



Gijón Turismo

Gijón Turismo es una empresa mixta encargada de promocionar la ciudad como destino vacacional y de ocio, potenciar el desarrollo de productos turísticos y su comercialización, captar congresos y reuniones y coordinar la labor de los empresarios del sector turístico de la ciudad. Es una sociedad mixta participada principalmente por el Ayuntamiento de Gijón, junto con otras entidades y organismos como el Principado de Asturias, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y

Navegación de Gijón, Unión Hotelera del Principado de Asturias, Asociación Empresarial de Hostelería de Gijón y Unión de Comerciantes de Gijón. Por ser una empresa que está desarrollando una excelente labor en el logro de sus objetivos y porque está aportando un marco de referencia en calidad y excelencia para el turismo de Gijón: La Revista **ejecutivos** otorga a Turismo Gijón, el galardón a la Calidad Turística en la I edición de los Premios **ejecutivos** Principado de Asturias.



Gijón es la capital de la costa verde que huele a flor marina, que sabe a luz y a sal. Es dueña de un paisaje multicolor, con despliegue de alas que descienden viajando entre nubes, perdidas en contrastes de verdes y azules de montañas que vienen hacia el mar. Colores que emergen desde brumas marinas, ascendiendo fugaces entre montes que ocultan historias y leyendas de hadas. Leyendas de ciervos y osos perdidos en paisajes con rutas de pueblos encantados, a los que ir por senderos de ensueños.

En su ámbito estrictamente urbano Gijón cuenta con el paseo marítimo y su playa de San Lorenzo, el Jardín Botánico, su impresionante universidad-museo "Laboral Ciudad de la Cultura", el Acuario, el centro Talasoponente dedicado a la talasoterapia y al ocio, el barrio Cimadevilla, el Parque de Isabel La Católica, el Mirador Proa de la Providencia, entre otros tantos rincones con encanto. Asimismo, la ciudad posee un calendario de eventos para todo el año, como el Festival Internacional de Cine de Gijón, la Semana Negra, la Feria de Teatro Fetén para niños, el Salón Internacional del Libro Iberoamericano, los festivales de la Sidra y el Euroyeyé.

Apostar por el turismo

Gijón ha sido pionera en la elaboración de planes estratégicos, que comenzaron en 1991 con la planificación del desarrollo

Gijón ha sido pionera en la elaboración de planes estratégicos, que comenzaron en 1991 con la planificación del desarrollo



01-Nov-2010

ESPACIO: 468 cm2

PORCENTAJE: 74%

PERIODICIDAD: Mensual



turístico del municipio y el posicionamiento de marca, con un sistema ordenado, sostenible y competitivo. Actualmente está en vigor el Plan 2008-2012, con el programa de Citymarketing recién comenzado, otro programa de innovación en la gestión de la calidad y un tercero de comercialización, igualmente incluye apartados específicos vinculados a los equipamientos turísticos y al marketing.

Gijón Turismo ha multiplicado el número de acciones que realiza en las principales ciudades de Asturias, así como en destinos preferentes a nivel internacional como Reino Unido, Francia, Portugal o Estados Unidos. Una estrategia prioritaria es la firma de convenios con los principales medios de transporte y agencias mayoristas que tengan intereses en la ciudad, lo que asegura una presencia de la ciudad ante millones de ojos de la mano

de socios líderes en su sector. Poco a poco ese segmento se ha consolidado y ahora otorga una imagen muy positiva de Gijón, lo que ha contribuido a la creación de la marca "Gijón, Asturias con Sal".

Apuesta por la calidad

La calidad siempre ha sido una obsesión para Gijón Turismo. En Marzo de 2002 Infogijón se convierte en el primer Servicio de Información Turística de España certificado según la Norma ISO 9001:2000. En el año 2006 se decide extender la certificación al resto de áreas de la empresa. Cabe destacar también la participación de Gijón Turismo en el proyecto "Misión: Empresas Excelentes", promovido por el Club Asturiano de la Calidad, habiendo conseguido la obtención del Sello 300+.

En la actualidad, la entidad apuesta decididamente por el Sistema de Calidad Turística Española, más conocido como Q de calidad turística. Prueba de ello son las certificaciones del servicio de información turística (Infogijón) y del Gijón Convention Bureau, que fomenta la elección de la ciudad como destino de congresos y reuniones. El próximo reto está en la implantación de la Norma de Patronatos de Turismo, cuyo alcance se orienta claramente a la actividad de la entidad. Con el objetivo de incrementar el nivel de exigencia y posicionar la ciudad como feudo de la calidad se creó en el año 2004 una asociación específica.

Con la vocación de coordinar las sucesivas actuaciones relacionadas con el fomento y desarrollo de los sistemas de gestión de calidad y extenderlas a las empresas

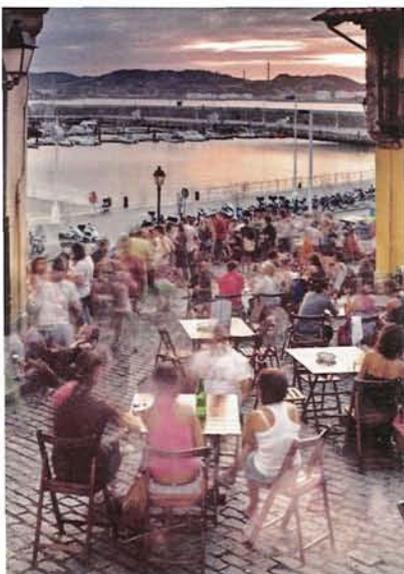


José María Pérez López,
concejal delegado de Promoción
Económica e Innovación

Cifras y más

Gijón se ha convertido en la última década en una potencia turística. Según la Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto Nacional de Industria el incremento de pernoctaciones a lo largo de estos años ha sido de un 22,69%, y el número de viajeros ha experimentado un crecimiento de un 60,50%. Este ascenso de la demanda se ha realizado en paralelo con la aparición de nuevos establecimientos hoteleros, que, por ejemplo, en el caso de hoteles de cuatro estrellas es de un 161,74%. Esto ha permitido captar reuniones y congresos hasta ahora imposibles, con más de siete mil personas en una única reunión. El presidente y principal respaldo de Turismo Gijón es José María Pérez López, Concejal Delegado de Promoción Económica e Innovación, Teniente de Alcalde y miembro de la Junta de Gobierno, de la que es Portavoz Titular y Secretario Suplente.

de la ciudad se crea en 2004 la Asociación de Gijón para la Calidad Turística (Agicatur). Su principal función es la gestión y coordinación del Sistema de Calidad Turística en Destino (Sicted) y promover la implantación de la Q de calidad y de otros sistemas superiores en las empresas preparadas para ello. Otras funciones son asesorar a entidades que pretendan implantar sistemas de gestión de la calidad, fomentar las relaciones de cooperación y colaboración con otras asociaciones o entidades de naturaleza similares, actuar como nexo de comunicación entre empresas y sectores, fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación entre las empresas turísticas de Gijón, así como facilitar un asesoramiento continuo a las empresas del sector y apoyar la diversificación de productos por sectores.





01-Nov-2010

ESPACIO: 61 cm2

PORCENTAJE: 9%

PERIODICIDAD: Mensual

EL PALACIO DE CONGRESOS DE GRANADA RENUEVA EL ISO 14001 Y LA Q DE CALIDAD

El Palacio de Congresos de Granada ha renovado dos de las certificaciones de calidad más significativas que posee, la ISO 14001, referida al respeto y compromiso con el medio ambiente, y la Q de Calidad Turística. Según Encarnación Ortúzar, responsable de Calidad del palacio, la certificación ISO "reitera la implicación y preocupación de los gestores del recinto por la conservación y cuidado del medio ambiente, una de nuestras constantes en nuestro trabajo diario, ajustándose a los criterios exigidos por la normativa, mantener el equilibrio entre rentabilidad de la gestión y la reducción del impacto medioambiental". Por su parte, la Q de Calidad Turística, concedida por el Instituto para la Calidad Turística Española, sirve al Palacio de Congresos de Granada como elemento diferenciador de gran parte de su competencia.

☎ 958 246 700

Cáceres

EXTREMADURA HOTEL ****



Avda. Virgen de Guadalupe, 28. 10001 Cáceres. Tel.: 927 629 639. Fax: 927 629 249. E-mail: info@extremadurahotel.com. Dpto. de Congresos y Convenciones: Raquel Rosco. www.extremadurahotel.com

• 151 habitaciones (136 dobles, 12 individuales y 3 junior suite) con conexión a internet Wi Fi gratuita • Gastronomía: Restaurante. Servicio de coffee break, lunch, almuerzos de trabajo, cócteles, banquetes, etc. • Piscina (exterior) • Aparcamiento (1 subterráneo y 1 exterior para autobuses)

SALÓN	M2	ALTURA	BANQUETE	CÓCTEL	ESCUELA	TEATRO	FORMA U	IMPERIAL	LUZ NATURAL	EXPO. VEHÍC.	DIÁFANO
Extremadura (*)	560	2,70	450	550	200	550	-	-	Sí	Sí	No
Sierra de San Pedro (1)	180	2,70	140	175	100	175	70	80	No	No	No
Las Hurdes	235	2,70	150	200	150	225	80	90	No	No	No
Valle del Jerte	75	2,70	60	65	50	65	30	40	No	No	Sí
Sierra de Gredos	75	2,70	60	65	50	65	30	40	No	No	Sí
Sierra de Gata	75	2,70	60	65	50	65	30	40	No	No	Sí
La Vera (**)	240	2,70	180	215	150	250	80	90	Sí	No	No
La Siberia (**)	130	2,70	120	125	100	125	70	80	No	No	No
Los Ibores (**)	130	2,70	120	125	100	125	70	80	No	No	No
Las Villuercas	63	2,50	50	-	45	60	25	35	Sí	No	Sí
Despachos (***)	25	2,70	-	-	-	-	9	12	Sí	No	Sí
ESPACIOS EXTERIORES											
Terraza	1.000	-	800	-	1.000	-	-	-	Sí	No	Sí

(*) Los salones Extremadura y Sierra de San Pedro se pueden unir.

(**) Los salones La Vera, La Siberia y Los Ibores se pueden unir, consiguiendo unos espacios de 370 a 500 m², dependiendo si se unen dos o los tres.

(***) Seis despachos.

Moderno y funcional, el Extremadura Hotel se sitúa en el centro de Cáceres, a sólo 10 minutos a pie del casco antiguo, declarado Patrimonio de la Humanidad. Desde que abrió sus puertas en 2000, su posición estratégica y su buen servicio le han valido para satisfacer las más altas exigencias de los clientes de negocios. No en vano, el Extremadura Hotel se convirtió en el primer establecimiento de España en conseguir la Q de Calidad, la ISO 9001 y la ISO 14001 al mismo tiempo.



El cliente de negocios encontrará en este cuatro estrellas el mejor aliado para la celebración de sus reuniones de trabajo y congresos, gracias a los 10 salones disponibles, capaces de acoger entre ocho y 750 personas, dotados con los últimos adelantos



técnicos y audiovisuales, y complementados con un *business corner*. El diseño y decoración de todos ellos también los hacen adecuados para organizar eventos sociales, como ban-

quetes, cócteles o cenas de gala. Cuenta, además, con seis despachos, altamente demandados por su funcionalidad, para realizar entrevistas y pequeñas reuniones de trabajo. Un

equipo de profesionales especializado en estos acontecimientos y un servicio de restauración exquisito se ocuparán de que el desarrollo de la jornada sea perfecto.

Durante el día, los huéspedes disponen de diferentes propuestas para el tiempo libre (piscina y cafetería) y, por la noche, espera un ambiente animado en la discoteca, el pub o la terraza de verano, una de las mejores de Cáceres por su ambiente y frescor nocturno.

El hotel dispone de 151 habitaciones (tres son junior suites) que ofrecen un diseño actual y vanguardista, sin olvidarse de la comodidad (televisión interactiva, internet, baño completo, etc.). Para los amantes de la buena mesa, el restaurante Orellana apuesta por la cocina de autor regional e internacional basada en productos de primera calidad cuidadosamente seleccionados. ■

CÁCERES-EXTREMADURA



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



B.P.



01-Nov-2010

ESPACIO: 155 cm2

PORCENTAJE: 17%

PERIODICIDAD: Semanal

Galicia lidera la lista de alojamientos rurales certificados con la 'Q' de calidad del ICTE

La Comunidad está desarrollando diferentes iniciativas como la campaña 'Q'

La secretaria general de Turismo de Galicia, Carmen Pardo, ha destacado que el segmento rural gallego figura en el primer puesto del *ranking* nacional en

lo que respecta a la 'Q', con 45 establecimientos certificados. Así, más del 20% de todos los alojamientos rurales certificados de España están en Galicia.

En el marco de la clausura de un encuentro de alojamientos rurales de Galicia en el ámbito de la marca 'Q' de calidad que se ha celebrado en Arzúa, la secretaria general de Turismo de Galicia, Carmen Pardo, ha puesto de manifiesto que "cada vez son más los turistas que condicionan la elección de su destino a la



Carmen Pardo

'Q'". Además, Pardo ha recordado que la Junta está apostando "más que nunca" por la "competitividad" de los establecimientos, una cuestión que pasa por "potenciar la gestión, la formación y la calidad".

Respecto a su departamento, ha destacado alguna de las actuaciones más importantes, como la consecución de la primera delegación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) o los convenios de colaboración con diferentes asociaciones rurales por un valor de casi 300.000 euros. Asimismo, Pardo se ha referido al Plan de Calidad Turística, en virtud del cual se ha diseñado la campaña 'Q' de Calidad Turística, valorada en 100.000 euros, y las ayudas lanzadas para reconvertir la planta hotelera, valoradas en 4,3 millones.

ción de la primera delegación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) o los convenios de colaboración con diferentes asociaciones rurales por un valor de casi 300.000 euros. Asimismo, Pardo se ha referido al Plan de Calidad Turística, en virtud del cual se ha diseñado la campaña 'Q' de Calidad Turística, valorada en 100.000 euros, y las ayudas lanzadas para reconvertir la planta hotelera, valoradas en 4,3 millones.



Mesquida anima a potenciar la calidad con una 'gestión de las experiencias'

El secretario general de Turismo ha participado en el Congreso del ICTE

El 21 de octubre el secretario general de Turismo inauguraba el I Congreso Internacional de Calidad Turística, organizado por el Instituto para la Calidad

Turística Española (ICTE). En el encuentro, 400 profesionales han analizado en Santander las futuras normas ISO para el Turismo, entre otros temas.

El secretario general de Turismo, Joan Mesquida, ha instado a los profesionales del Sector que han participado en el I Congreso Internacional de Calidad Turística a que, dentro de las políticas que potencian la calidad, adopten una "nueva estrategia" basada en la "gestión de las experiencias". Mesquida ha destacado que este tipo de gestión es "más compleja" y que el "reto permanente" del Turismo es conseguir la "satisfacción" de los usuarios, teniendo en cuenta que el Sector es la "industria de la felicidad".

Otro de los retos a los que se enfrenta el Sector, según el secretario general de Turismo, es la "revolución en el marketing" con la publicidad a través de Internet y las redes sociales, para lo que es necesaria una "innovación constante". En cuanto a la situación actual de las empresas, Mesquida ha recordado que se han enfrentado a la crisis con una "bajada generalizada de precios" y ha expresado su confianza en que, cuando la demanda empiece a crecer, se produzca una "recuperación" de los precios.

Por su parte, el presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Miguel Mirones, ha reivindicado los esfuerzos del Sector



Inauguración del I Congreso Internacional de Calidad Turística.

por "impulsar" la calidad en el Turismo. Por su parte, el presidente de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, ha subrayado que su Gobierno está "volcado en mejorar la calidad". En el mismo sentido se ha pronunciado el alcalde de Santander, Iñigo de la Serna, que ha defendido la "apuesta por la diversificación" que se está llevando a cabo en la ciudad y ha manifestado que sería un "desperdicio" no potenciar el Turismo ambiental, el cultural o el gastronómico.

Cuatrocientos profesionales del Sector participan en Santander en este encuentro organizado por el ICTE y patrocinado por la Secretaria

General de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria y el Ayuntamiento de Santander.

En el encuentro, expertos de todo el mundo analizan las futuras normas ISO para el Turismo, un campo en el que España desarrolla un "papel fundamental", según Mirones, de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresarios y Administraciones españolas. Igualmente, en el congreso se debate sobre la importancia de la calidad como una herramienta de gestión y como una apuesta "segura" para combatir los tiempos de crisis.



01-Nov-2010

ESPACIO: 30 cm2

PORCENTAJE: 3%

PERIODICIDAD: Semanal

SUBEN

Miguel Mirones

EICTE ha organizado por primera vez el Congreso Internacional de Calidad Turística. Según su presidente, Miguel Mirones, este encuentro ha servido para debatir sobre la importancia de la calidad como herramienta de gestión y como referente.





Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Noviembre 2010

Más de cuatrocientos cincuenta profesionales se dieron cita en Santander en el I Congreso Internacional de Calidad Turística

El Presidente de Cantabria inauguró este primer foro internacional

Más de cuatrocientos profesionales se reunieron en el I Congreso Internacional de Calidad Turística que se desarrolló en Santander, los días 20, 21 y 22 de Octubre, para debatir sobre la importancia de la calidad en el sector turístico y su incidencia en el consumo.

El Presidente del Gobierno de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, inauguró el pasado 21 de Octubre este acto acompañado del Alcalde de Santander, Iñigo de la Serna; del Secretario General de Turismo del Gobierno de España, Joan Mesquida; el Presidente del ICTE, Miguel Mirones y el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, Francisco Javier López Marcano.

Durante su intervención, el Presidente de Cantabria mostró su agradecimiento y orgullo por la celebración de este foro internacional en Santander, añadiendo que "la calidad en este sector es el futuro".

Por su parte, el Secretario General de Turismo señaló, durante la conferencia inaugural de este I Congreso, la función relevante del ICTE en todo el sector, así como el impulso del instituto a la hora de desarrollar este I Congreso Internacional de Calidad Turística,

cuyas conclusiones marcarán las pautas a seguir por aquellos países que quieran sumarse a esta iniciativa de la que España es pionera desde hace más de 10 años.

Así mismo transmitió que la celebración de este primer congreso, es el primer paso para consolidarlo como el mayor foro internacional de Calidad Turística del mundo.

El Secretario expresó el compromiso de la Secretaría General de Turismo en el continuo apoyo a la Marca "Q" de Calidad Turística, así como su internacionalización, consolidando la inversión ya realizada.

Miguel Mirones, Presidente del ICTE, que hizo un repaso exhaustivo de la actividad del instituto, coincidió en señalar que al término de este congreso se podrán elaborar conclusiones para el futuro del sector y de la Calidad Turística.

Los objetivos principales de este primer Congreso Internacional serán entre otros el compartir experiencias, conocimientos, valores y principios fundamentales del sector y otros sectores que estarán también presentes, así como promocionar la Marca "Q" de Calidad Turística, a todas las partes direc-

ta e indirectamente implicadas, de todos los organismos, instituciones, empresas y entidades Turísticas Nacionales e Internacionales.

Durante los días previos a este I Congreso Internacional se vinieron desarrollando una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE, los empresarios y administraciones españolas en los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

El Instituto para la Calidad Turística Española

Durante 2010 se celebran los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Más de 2.000 establecimientos certificados en España con la



Marca "Q", una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la "Q", como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello ha permitido al ICTE impulsar la celebración de este I Congreso Internacional de Calidad Turística.

La Calidad Turística, entendida como eje transversal en la búsqueda de un futuro turístico comprometido. El programa.

Con este primer encuentro internacional, el ICTE reúne a todas las partes implicadas en el desarrollo del turismo a nivel internacional. Administraciones públicas, empresarios, profesionales del sector, asociaciones empresariales... unidos con un objetivo común, potenciar la calidad turística como motor en el desarrollo de un sector turístico comprometido con las necesidades del presente y del futuro.

(Sigue en página siguiente)

Santander acogió el I Congreso Internacional de Calidad Turística

Fue presentado por el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte y el Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

El 18 de Octubre, fue presentado en Santander, en la sede de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, el I Congreso Internacional de Calidad Turística, acto que sirvió además para rubricar el convenio suscrito entre ambas entidades para la celebración de este Primer Congreso Internacional.

El encuentro internacional ha sido integralmente patrocinado por la Secretaría General de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, y el Ayuntamiento de Santander.

Para el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en este I encuentro internacio-

nal de Calidad Turística se debatió por parte de expertos nacionales e internacionales sobre la importancia de la calidad como herramienta de gestión y como referente, siendo una apuesta segura para combatir los tiempos de crisis.

Este primer foro internacional de Calidad Turística congregó en la ciudad de Santander personalidades de primer nivel, tanto nacionales como internacionales, como el Secretario General de Turismo, el Ministro de Turismo de Colombia, la Secretaría de Turismo de Argentina, Presidentes de organizaciones empresariales turísticas nacionales e internacionales, Alcaldes, concejales,

empresarios, diplomáticos y técnicos de la administración, que debatieron durante esos días sobre la importancia de la calidad en las empresas y los destinos turísticos, así como las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

En el marco de este I Congreso Internacional se desarrollaron una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo trabajaron en las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresa-



rios y administraciones españolas de los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

Semana del 1 al 7 de Noviembre de 2010



NEXOTUR / 17

(viene de pág. 16)

Para ello, el Instituto ha venido trabajando en un amplio programa de actividades que se han desarrollado tanto en los días congresuales como en los anteriores, para poder contribuir con esta labor en todos los focos de actividad que actualmente desempeña. Grupos de Trabajo Internacionales, Comités de Normalización Técnica, Comités de Certificación, encuentros con técnicos de calidad de administraciones públicas, con delegaciones territoriales ICTE y un largo etcétera. Estas fueron las acciones que se desarrollaron en el marco del Congreso y que sirvieron para poner en común entre los expertos del sector la visión del Instituto y su camino a seguir en el futuro en materia de Calidad Turística.

El ICTE buscó así, crear un clima favorable que permitiera desarrollar acuerdos de colaboración Nacionales e Internacionales con objetivos comunes, a través de estas experiencias compartidas que tuvieron lugar del 20 al 22 de Octubre en Santander, y que sirvieron para impulsar el Sistema de Calidad Turística Español, la Marca "Q Calidad Turística", el desarrollo de nuevas normas y la certificación Nacional del conjunto turístico.

Se analizó la situación del sector turístico bajo el prisma de la calidad como herramienta de gestión y elemento diferenciador de la oferta turística española e internacional. Igualmente se debatió sobre la evolución del Sistema de Calidad Turística Español desde su actual concepción, hacia uno de los ejes fundamentales contenidos en el documento "Horizonte 2020", como es la calidad percibida. Para ello contamos con la visión de algunos de los principales gestores del turismo y de la calidad a nivel mundial.

PATROCINIOS y COLABORACIONES

Organizado íntegramente desde el Instituto para la Calidad Turística Española, este I Congreso Internacional de Calidad Turística cuenta con el patrocinio del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, delegado en la Secretaría General de Turismo, el Gobierno de Cantabria a través de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte; y el Ayuntamiento de Santander.

Colaboraron en el mismo las empresas: AENOR, BUREAU VERITAS, IAC, LLOYD'S REGISTER, SGS, TÜV Rheinland, Eurocastalia y Pierrot Higiene Bucal.

El ICTE realiza la entrega oficial de certificados en el marco del Congreso

La entrega de diplomas acreditativos abrió la Cena de Gala del I Congreso Internacional de Calidad Turística. Aprovechando tanto la ocasión, como la proyección internacional del acto, el Instituto reconoció el esfuerzo de todos los que apuestan por la Calidad en las empresas turísticas de nuestro país, entregando los certificados que acreditan la concesión de la Marca Q a los representantes que acudieron de las 260 entidades que han obtenido o renovado la Marca "Q" Calidad Turística a lo largo de 2010.

El acto tuvo lugar la noche del pasado Jueves 21 de Octubre, en el Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe" de Santander, y estuvo amenizado por la actuación del Grupo de revelación musical "No Reply".



Entrega de certificados en la Cena de Gala del Congreso



Actuación del grupo musical "No Reply" en la Cena de Gala

"Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"

El ICTE organizó el Miércoles, 20 de Octubre, en el I Congreso Internacional de Calidad Turística, un Encuentro con técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos, en el que se presentó la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística Integral.

Posteriormente, una mesa redonda con las seis auditoras homologadas por el ICTE: Aenor, Bureau Veritas, IAC, LLOYD'S Register, SGS y TÜV Rheinland, debatió sobre la problemática de auditar normas de establecimientos o entidades turísticas que pertenecen o están gestionadas por algún ente público.



Reunión de Juntas Directivas

Tanto el ICTE, como la Asociación Nacional de Bañerías -ANBAL-, y la Asociación para la Calidad del Turismo Rural -ACTR- celebraron el Jueves 21 de Octubre, en el marco del I Congreso Internacional de Calidad Turística, las Juntas Directivas de sus respectivas asociaciones, al igual que el grupo de trabajo de Calidad Turística, formado por técnicos de calidad de Comunidades Autónomas.

El ICTE estuvo presente en el Salón Nexobussines y en Termatalia

El Director General del ICTE, Fernando Fraile García y el Presidente de AEGVE, Damián Arroyo inauguraron oficialmente el Salón Profesional del Viaje de Empresa y Congresos, Convenciones e Incentivos, Nexobussines. Por otro lado, el ICTE acudió también a la X edición de Termatalia, celebrada los pasados 15, 16 y 17 de Octubre en Ourense.



El Director General del ICTE, junto a Carmen Pardo, Secretaria Xeral de Turismo de la Xunta de Galicia, en el Stand del ICTE.



El Director General del ICTE en el momento del corte de la cinta en la inauguración del Salón NexoBusiness.

Audiencia: 40.000

Difusión: 20.000

Valor Pub: 837,7 €



01-Nov-2010

ESPACIO: 121 cm2

PORCENTAJE: 23%

PERIODICIDAD: Bimestral

McDonald's España obtiene el sello Q de Calidad

La firma de restauración ha sido reconocida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) con la certificación Q de Calidad, en todos sus establecimientos operativos en nuestro país, que hoy en día superan los 410, con una plantilla de más de 20.000 empleados.

La marca Q de Calidad demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.



Para **Patricia Abril**, Presidenta y Directora General de la enseña para el territorio nacional, "es un orgullo ser la primera cadena de restauración en España que obtiene la Q de Calidad en todos sus restaurantes, ya que reconoce el compromiso de la compañía con la calidad total y el esfuerzo constante que realizamos

día a día en nuestros restaurantes, por ofrecer a nuestros clientes no sólo productos seguros y de calidad, sino un servicio excelente más allá de sus expectativas". ■



REPORTAJE

AEDAVE XXI CONGRESO EN SANTIAGO DE CUBA



Cerca de 250 profesionales se dieron cita en Santiago de Cuba

El XXI Congreso de AEDAVE en su inauguración oficial contó con la presencia del ministro de Turismo de Cuba, Manuel Marrero, el presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeiras, Roberto Álvarez Solano, presidente del municipio de Santiago de Cuba, Xiomara Martínez Iglesias, presidenta de Habanatur, así como miembros de la directiva de la Asociación.

El ministro de Turismo cubano que inauguró este XXI Congreso de AEDAVE aprovechó la ocasión para resaltar el carácter estratégico del mercado español como emisor de turistas hacia la isla caribeña. En su discurso explicó que aunque

todavía no se ha superado el récord de visitantes españoles a Cuba, alcanzado en el año 2005 y cifrado en algo más de 194.000 turistas, recordó que en Cuba operan diez cadenas hoteleras españolas, que se traduce en 59 hoteles y nada menos que 24.794 habitaciones.

El responsable de la política turística del Gobierno cubano destacó "la importancia que tiene este congreso para nosotros dada la relevancia del desarrollo del mercado español para el turismo de Cuba". Manuel Marrero culpó a la crisis económica internacional de que el número de turistas españoles haya decrecido pero, a pesar de ello, Cuba ha recibido un 3% más de visitantes internacionales. También adelantó del próximo inicio de operaciones de un crucero operado por la compañía española Quail Travel, que se recalará en la isla a mediados de noviembre.

El presidente de Aedave, José Manuel Maciñeiras, expuso un breve análisis de la situación de las agencias de viaje en España, así como de los cambios sociales y económicos de los últimos años. Su primera valoración de la situación actual fue que "estos profundos cambios, agravados por la crisis mundial, nos llevan a un escenario de gestión en el que se produce una concentración y globalización en torno a un número de grandes compañías que actúan de forma coordinada en mercados globales".

El presidente de AEDAVE, apostó por consensuar "un nuevo marco, en régimen de cooperación y respeto mutuo, abandonando viejos formatos impuestos", en clara referencia a IATA. También solicitó "un nuevo marco legal que regule las relaciones comerciales" y "una nueva fiscalidad que facilite la competitividad de las empresas". Pidió

REPORTAJE



nuevos medios de promoción y más acciones comerciales, así como una apuesta real por la calidad y la especialización. En su disertación, José Manuel Maciñeiras incidió en la importancia de crear un "nuevo sistema retributivo de todos los proveedores en general". Dicho sistema constaría de "una comisión básica independiente de la tarifa que cubra al menos los gastos de intermediación, complementada por unos incentivos variables en función de la producción, impulsando a la agencia a la venta de productos de mayor precio o valor añadido", y cree que es necesario "unas compensaciones por las labores administrativas realizadas por las agencias de viajes por cuenta de los proveedores". Finalizando su intervención con unas palabras a favor de la unidad del sector de las agencias de viajes. "Tenemos que ser capaces en un plazo muy breve, de encontrar un nuevo esquema asociativo que aglutine a todos los agentes de viajes".

El Congreso presentó varias ponencias muy interesantes en el momento actual hacia el agente de viajes. La primera *la relación contractual entre IATA y sus agentes*



El presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeiras y el Ministro de Turismo de Cuba, Manuel Marrero.

en el mercado turístico español, a cargo de Francisco Javier Cabarcos Dopico, experto en derecho mercantil, que analizó las peculiaridades del contrato que suscriben los agentes de viajes con IATA, indicando "la relación contractual que no se establece con IATA, sino que IATA actúa en nombre de los agentes de transporte". También se abordaron varios puntos de interés, entre otros, los derechos y obligaciones que ambas partes acuerdan al formalizar el contrato, y que son fuente de no pocas dudas y problemas Otra de las ponencias fue a cargo de Pedro Martín, economista y experto en derecho fiscal, que trató del *Estudio sobre el impacto del IVA en la rentabilidad de las agencias*

de viaje españolas. Situación actual y posibles modificaciones. El ponente ofreció en su disertación algo de luz sobre la controvertida cuestión del IVA. Demostró con la crudeza que caracteriza a las cifras, la pérdida de beneficios y rentabilidad que ha supuesto para las agencias de viajes la subida del IVA del 16 al 18%, y la notable ganancia que experimentarían las agencias de viajes si se aplicase el reducido, del 8%, que grava a sectores como el hotelero. También abordó la problemática de la aplicación del Régimen Especial. A este respecto, afirmó que "una posible solución podría ser que su aplicación sea opcional, usando el Régimen General de forma alternativa". Otra opción que expuso pasa



Dos momentos del Congreso.

REPORTAJE



La mesa de la presidencia del Congreso celebrado en el hotel Meliá Santiago, de Santiago de Cuba.



Arriba, la viceministra de Turismo de Cuba María Helena López Reyes, y abajo el presidente de Aedave, José Manuel Maciñeiras, clausurando el Congreso.

por no aplicar el Régimen Especial cuando el destinatario de la factura sea un empresario o profesional.

Otra de las ponencias fue *Presente y Futuro de las Ferias como elemento dinamizador de la activi-*

dad económica, a cargo de Fermín Lucas, director general de Ifema, que hizo una amplia descripción de las ferias en Madrid. También se trató de la *Importancia de la calidad en el sector de agencias de viajes como elemento diferenciador y su homologación internacional*, por Fernando Fraile García, director general ICTE.

Otra de las ponencias fue; *La problemática de la agencia de viajes vista por un experto*, realizada por Eugenio Quesada, presidente del Grupo Nexotur. Finalizando la mañana, con la ponencia: *Reflexiones sobre el asociacionismo empresarial en España*, por el presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeiras.

Ya en la tarde como continuación de la sesión de trabajo, intervinieron representantes de distintas empresas del sector como: Iberia, con la intervención de Ricardo Palazuelo; Renfe, por Víctor Bañares; Amadeus, por Fernando Cuelles; y Galileo por Matías Sabater, así como entidades colaboradoras de Cuba en este Congreso como Guama, Havanatur, Gaviota, Cubanacan, Sol Meía, Cubana de Aviación y otros.

La clausura tuvo lugar con la cena celebrada en el Hotel Playa Pesquero en Holguín, con la presencia de la viceministra de Turismo de Cuba, María Helena López Reyes, la presidenta de Havanatur, Xiomara

Martínez Iglesias, la delegada del Ministerio de Turismo en Holguín, Odalis Hernández Baez, el delegado de Gaviota en el Oriente Cubano, Abel Gómez Ruiz y miembros del Consejo Directivo de Aedave.

José Manuel Maciñeiras agradeció a la viceministra su presencia recordando en su intervención que en 1996 se celebró otro Congreso de Aedave y que "Esta noche todos los congresistas sentimos una sensación dulce porque hemos cumplido con nuestra obligación responsable y las jornadas de trabajo han finalizado con éxito". En otro momento hizo referencia a que "nuestro sector se prepara para un gran cambio estructural, normativo y asociativo". También hizo hincapié de que "Cuba ha fascinado a los congresistas, que hemos podido comprobar la inmensa riqueza turística y cultural, además de las bellezas naturales de su paisaje y el encanto de sus gentes" añadió, "Los asistentes a este Congreso nos hemos sentido acompañados por el cariño, el interés y la espontaneidad del pueblo cubano en cuantos lugares hemos visitado"

La viceministra de Turismo de Cuba cerró el acto con unas palabras de agradecimiento y felicitación a todos los participantes a este Congreso celebrado en su país. ☺

A. Flórez



Más de cuatrocientos profesionales se dan cita en Santander en el I Congreso Internacional de Calidad Turística

* *El Presidente de Cantabria inaugura este primer foro internacional*

Más de cuatrocientos profesionales se reunieron en el I Congreso Internacional de Calidad Turística que se desarrolló en Santander para debatir sobre la importancia de la calidad en el sector turístico y su incidencia en el consumo.

Los objetivos principales de este primer Congreso Internacional fueron entre otros el compartir experiencias, conocimientos, valores y principios



fundamentales del sector y otros sectores que estaban también presentes, así como promocionar la Marca "Q" de Calidad Turística, a todas las partes directa e indirectamente implicadas, de todos los organismos, instituciones, empresas y entidades Turísticas Nacionales e Internacionales.

El encuentro internacional estaba íntegramente patrocinado por la Secretaría General de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, y el Ayuntamiento de Santander.

Durante los días previos a este I Congreso Internacional se desarrollaron una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo estudiaron las futuras normas ISO para el turismo. España desarrolla un papel fundamental de la mano de la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresarios y administraciones españolas de los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc. 



La Oficina Madrid Convention Bureau logra la "Q" de calidad turística

La Oficina Madrid Convention Bureau (MCB) ha conseguido la "Q" de Calidad Turística, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que avala el trabajo y profesionalidad del MCB, organismo integrado en la estructura de Promoción Madrid, la agencia de citymarketing de la ciudad, adscrita al Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana.

Este distintivo supone un reconocimiento a la mejora continua de la labor y los servicios que presta de cara a la promoción del turismo de negocios madrileño. Esta certificación, marca de prestigio en el sector turístico español, representa, además, una imagen de confianza hacia a sus asociados o potenciales empresas interesadas en formar parte de este organismo. En la actualidad agrupa a cerca de 200 asociados.

Hay 1.766 establecimientos en España con esta certificación de calidad, distribuidos en 20 categorías. Entre ellas figuran patronatos de turismo, palacios de congresos, agencias de viajes y hoteles.

Además de Madrid, hay 11 ciudades en España cuyas oficinas de congresos disponen de la norma "Q":



Almería, Bilbao, Gijón, Málaga, Murcia, San Sebastián, Toledo, Córdoba, Valencia, Valladolid y Zaragoza.

La Oficina Madrid Convention Bureau, en la que está representada la Comunidad de Madrid, a través de Turismo Madrid, es la principal herramienta de promoción del turismo de negocios madrileño. Fue creada por el Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de promover a la capital como ciudad de encuentros nacionales e internacionales y facilitar su celebración.

Ranking ICCA

La Ciudad de Madrid, que ya ocupa el puesto 13 en el ranking de organización de eventos elaborado por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) y que tiene en cuenta los eventos mundiales realizados, en 2009 organizó 87 congresos (22 congresos más que el año anterior), lo que le permitió escalar nueve posiciones (desde la posición 22), logrando el número más alto de congresos de su historia. ●



Mecanismos para hacer compatibles la protección y los usos del territorio

INTERÉS TURÍSTICO

Los espacios protegidos de España reciben en torno a 26 millones de visitas cada año

A. T.
 ■ Un apartado por el que muestra un interés especial Europarc-España es la dotación de mecanismos de regulación para los espacios protegidos, que permitan una utilización controlada de los recursos del territorio—siempre en función de las características de cada lugar— y favorezcan también un uso turístico, respetuoso con el medio ambiente. El organismo calcula que los distintos espacios protegidos españoles reciben cada año unos 26 millones de visitantes, de los cuales 16 corresponden a espacios no declarados como parque nacional.

Por lo tanto, se hace urgente que todos estos lugares cuenten con sus correspondientes Planes de Ordenación de Recursos Naturales (PORN) y Planes de Regulación de Uso y Gestión (PRUG). Estas normativas se ajustan de manera pormenorizada a



Una visitante en el parque natural de las Lagunas de La Mata y Torrevieja. TIPOS

las características de cada espacio y, por lo tanto, permiten una mejor compatibilidad entre la protección del territorio y la relación con el entorno. De esta forma se favorece también un mejor uso turístico; en

este sentido, el informe de Europarc destaca el parque natural de la Font Roja como el único de toda la Comunidad que ha logrado el certificado Q de calidad en los servicios de uso público que ofrece.

PARAJES MUNICIPALES



Sierra de Redován, recién declarada Paraje Natural Municipal LORNO

Una figura muy extendida en la Comunidad Valenciana es la del Paraje Natural Municipal, en la que el propio ayuntamiento es el que se encarga de la gestión del territorio. Éstos son algunos de los espacios que cuentan con esa catalogación en la provincia:

Sierra de Redován. El más reciente.

Clot de Galvany (Elche). Uno de los más destacados por su relevancia como humedal.

Arenal de l'Almorxó (Petrer). Una singular formación en plena sierra.

Ladera del castillo de Sax. Naturaleza sobre el mismo casco urbano.

Monte Coto (Monóvar). Pulmón en una zona escarpada y de explotación marmolera.

San Pascual-Torretes (Ibi). También aprobado en 2010, a las puertas de la Font Roja y donde se ubica la Estación Biológica de la Universidad de Alicante.



03-Nov-2010

ESPACIO: 130 cm2

PORCENTAJE: 11%

PERIODICIDAD: Diario

El sector hotelero español refuerza su presencia en Europa

■ E. P.

MADRID. El actual secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat), Ramón Estalella, ha sido elegido miembro del comité ejecutivo de la Organización Empresarial Europea de Hoteles, Restaurantes y cafeterías (Hotrec) por un periodo de dos años. La elección de Estalella refuerza el peso del sector hotelero español en Europa y confirma la competitividad y solidez que se percibe de esta industria desde el exterior, según destacó ayer la patronal en una nota recogida por la agencia Europa Press. Se trata de la cuarta ocasión en la que un representante de España forma parte de consejo.

Ramón Estalella sustituirá a Joan Gaspart, ex presidente del F. C. Barcelona, vicepresidente de la patronal hotelera y actual vicepresidente de Hotrec, que dedicará sus esfuerzos a la Fundación Hotrec, donde ocupa la vicepresidencia y asistirá, por tanto, a las reuniones del comité ejecutivo de la organización.

El nombramiento de Ramón Estalella como miembro del comité ejecutivo reconoce sus dos años de labor al frente del Grupo de Trabajo sobre Propiedad Intelectual de Hotrec.

Estalella ocupa actualmente el cargo de secretario general de la Cehat desde 2003, así como el de secretario de la Fundación Cehat, es además secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) desde su creación, consejero del Instituto Calidad Turística Española (ICTE) y miembro del Consejo de Turismo de la CEOE.

La representación española en Hotrec la forman la Federación Española de Hostelería (FEHR) y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat), que agrupa a más de 14.000 establecimientos. Hotrec se encarga de representar a la industria hotelera ante los diferentes estamentos de la UE.



04-Nov-2010

ESPACIO: 111 cm2

PORCENTAJE: 9%

PERIODICIDAD: Diario

Tres alojamientos de la Costa da Morte obtienen el certificado Q de calidad

La distinción del ICTE es para Casa de Trillo, Casa O Arrueiro e Ínsula Finisterrae

Cee. La Asociación de Profesionales del Sector Turístico de Costa da Morte (Aptcm) continúa trabajando con sus asociados en la mejora de la oferta. Prueba de ello es que dos de sus asociados fueron certificados ya por el Instituto Para la Calidad Turística con la Q, según la patronal.

Se corresponden con las casas de turismo rural Casa de Trillo, de Muxía (la primera que obtiene esta distinción en la comarca de Fisterra) y la Casa O Arrueiro, de Laxe. A ellas se sumará en breve el también socio de Aptcm hotel

rústico Ínsula Finisterrae, de Fisterra, que superó ya la correspondiente auditoría. Los otros tres miembros del citado colectivo que disponen ya del certificado son el Balneario Baños Vellos, Pazo do Souto y Casa Perfeuto María.

ACTO EN FITUR. El acto de entrega de las certificaciones del ICTE está previsto en la edición de la feria de turismo Fitur, de Madrid, en un acto a nivel nacional.

Según explicó el presidente de Aptcm, Manuel Pan, la importancia de la Q radica "no compromiso empresarial por acadar a satisfacción do cliente nunha dinámica de mellora continua". **DELEGACIÓN**
delegcee@elcorreogallego.es

Audiencia: 36.200

Difusión: 6.168

Valor Pub: 25,9 €

Sección: Local

Pág.: 15



04-Nov-2010

ESPACIO: 13 cm2

PORCENTAJE: 1%

PERIODICIDAD: Diario

CARBALLO

**Cinco establecimientos
hoteleros de A Costa
da Morte obtienen la
marca 'Q de Calidad'**

Página 21



04-Nov-2010

ESPACIO: 271 cm2

PORCENTAJE: 29%

PERIODICIDAD: Diario

Los locales avalados se encuentran en Carballo, Fisterra, Muxía y Laxe

Cinco establecimientos hoteleros obtienen la marca 'Q de Calidad'

La asociación de turismo de A Costa da Morte espera que aumente el número de certificaciones, que otorga el Instituto para la Calidad Turística

M. Carmen Suárez

CARBALLO

Cinco establecimientos hoteleros de A Costa da Morte cuentan con la certificación *Q de Calidad* que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Los primeros que recibieron esta distinción hace años fueron el Pazo do Souto y el balneario Baños Vello, en Carballo, a los que ahora se suman dos casas de turismo rural: Casa de Trillo, en Muxía, y O Arrueiro, en Laxe, según informó ayer el presidente de la Asociación Profesional de Turismo da Costa da Morte (APTCM), Manuel Pan.

El hotel rústico Ínsula Finisterrae, en Fisterra, recibirá la misma distinción próximamente, ya que también pasó todos los requisitos exigidos por el ICTE. Otro establecimiento miembro de la asociación turística que cuenta con la misma distinción es Casa Perfeuto María, en el municipio de Outes, según confirmó la entidad.

Esta marca representa la calidad en el sector turístico español y les



Casa de Trillo, que obtuvo la nueva distinción. / M. C. S.

aporta "prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor frente a sus clientes". Para Manuel Pan la importancia de esta certificación "radica en el compromiso empresarial por conseguir la satisfacción del cliente en una dinámica de mejora continua de productos y servicios, lo

que supone una ventaja competitiva para los establecimientos que lo logran y también contribuye a recalcar la imagen de calidad de A Costa da Morte. La entidad confía en que reciban la distinción nuevos establecimientos y destaca el "trabajo diario" de sus socios.

Audiencia: 467.476

Difusión: 84.786

Valor Pub: 436,4 €



04-Nov-2010

ESPACIO: 48 cm2

PORCENTAJE: 4%

PERIODICIDAD: Diario

Distintivo

McDonald's España reconocido con el sello Q de Calidad

■ McDonald's España ha sido reconocida con la certificación Q de Calidad por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), convirtiéndose así en la primera cadena de restaurantes que lo obtiene. Para difundir la obtención de este distintivo, la compañía, cuya facturación a cierre de 2009 fue de 801 millones, destinará una inversión de 4 a 5 millones a una campaña de publicidad, que según Patricia Abril, la presidenta y directora general de la división en España, "va más allá de la certificación de calidad del producto". ❖ C.M.



05-Nov-2010

ESPACIO: 105 cm2

PORCENTAJE: 8%

PERIODICIDAD: Diario

El Consistorio persigue otros certificados de calidad para las playas

Espera obtener la Q turística para La Jara y la ISO 9001 para La Calzada y Las Piletas

F.J.F. / SANLÚCAR

El Gobierno local ha informado de la primera reunión del llamado "órgano gestor de playas" del Ayuntamiento, constituido en virtud de la reciente concesión del certificado Q de calidad turística a las playas de La Calzada y Las Piletas.

Este órgano, que dirigirá la concejala de Playas, Inmaculada Muñoz, contará con la asesoría técnica de la Mancomunidad del Bajo Guadalquivir y las delegaciones municipales de Seguridad Ciudadana, Infraestructuras, Salud y Turismo. En su primer encuentro ha abordado la adopción de las medidas necesarias para mantener esa distinción mediante un calendario de trabajo con vistas a la auditoría de las playas del año que viene, además de gestionar la obtención de la certificación Q para la playa de La Jara y la ISO 9001 para las de La Calzada y Las Piletas. Además, ha hecho balance de la actividad de Protección Civil el pasado verano y ha tratado el proyecto de "regeneración dunar de Las Piletas" que ejecutará la escuela taller Orillas del Guadalquivir y la organización de acciones formativas para el personal de playas.



TURISMO El director general de Turismo y Artesanía, Fernando de Pablo, daba al sector las pautas a seguir

La Junta considera que es necesario reforzar el turismo rural en Cuenca

Ayer se presentaba en el Centro "Ars Natura" el Plan Estratégico de Turismo 2010-2014

Para Fernando de Pablo, hay que apostar por la diferenciación como reclamo turístico

MIGUEL A. RAMÓN
CUENCA

Lograr que nos visiten más, que estén más tiempo con nosotros y se gasten, por lo tanto, más dinero en nuestra tierra es el objetivo primordial del Plan Estratégico de Turismo de Castilla-La Mancha para el periodo 2010-2014, que ha elaborado el Gobierno regional en colaboración con el propio sector castellano-manchego. Un plan que ayer era dado a conocer por el director general de Turismo y Artesanía, Fernando de Pablo, en un acto celebrado en el Centro de Interpretación de la Naturaleza "Ars Natura" a más de un centenar de personas, entre ayuntamientos, asociaciones del sector, empresarios turísticos, instituciones y grupos de acción local.

TURISMO EN CUENCA

Con este encuentro, incluido dentro del citado Plan Estratégico, el Gobierno regional daba ayer las pautas a seguir para que el sector turístico se adapte a la demanda actual existente y pueda seguir en su tendencia al alza, pero, incluso, mejorando allí donde es posible. Así, por ejemplo, y más concretamente en relación a nuestra provincia, De Pablo dejaba muy claro que el turismo rural no está desarrollado lo que debería, de ahí que asegurará que "el Gobierno regional está buscando el reforzarlo; y, precisamente, ahora es un buen momento, aprovechando las campañas de marketing que estamos llevando a cabo en este sentido". En este camino por avanzar en el campo del turismo rural, el director general del área insistía en la necesidad de promocionar más hacia el exterior las excelencias



Más de un centenar de personas relacionadas con el sector turístico de la provincia asistieron ayer a la presentación

PLAN ESTRATÉGICO 2010-14

Entre el apoyo de la Junta y la inversión privada inducida, con este plan se invertirán 680 millones de euros

de la belleza que atesora La Serranía de Cuenca. Asujicio, "esos paisajes increíbles son un reclamo más que suficiente para que visiten la provincia de Cuenca y le sirva de diferenciación turística ante cualquier otra provincia próxima, de ahí que sea necesaria su potenciación para convertirla en motor de desarrollo".

En el polo contrario, según De Pablo, se encuentra la capital conquense, que, según dijo, "con el reconocimiento de Patrimonio de la Humanidad, es muy conocida, lo que, sin duda, queda patente en las últimas cifras turísticas, que indican un crecimiento del número de visitantes y un aumento de las pernoctaciones; algo que demuestra que en turismo hostelero se están haciendo las cosas bien".

—Estrategia—



"El futuro pasa por la calidad"

El desarrollo del sector turístico va ligado directamente, a juicio de De Pablo, a la calidad. Por ello, dijo que es muy importante el papel que juegan los marchamos de calidad, dejando claro que no se reducen sólo al conocido como "Q calidad turística", sino que la tendencia va más allá, y, concretamente hablaba de los SITEC (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), que

está promocionando el Ministerio a través de Turespaña. "Este sistema —explicó— otorga un certificado de calidad no ya a un establecimiento individual, sino a un conjunto de establecimientos y servicios, incluso públicos, dando, de esta forma, este marchamo a toda una zona geográfica". Por ello desde el Gobierno regional se está invitando al sector hacia estos sistemas.

—el detalle—

"Éste es un plan con tres grandes ejes muy claros"

Fernando de Pablo
DIRECTOR GENERAL DE TURISMO



El director general de Turismo y Artesanía, Fernando de Pablo, explicaba que el Plan Estratégico de Turismo 2010-2014 ha quedado establecido en tres grandes ejes. Uno de ellos, según dijo, es el marketing y posicionamiento, donde "queremos implicar a todo el sector en las nuevas tecnologías y los buenos resultados de las iniciativas on-line de la Junta de Comunidades, explicándoles cómo se pueden aprovechar de los estudios y análisis que hemos realizado sobre los requisitos de la demanda turística en microdestinos con el fin de que tomen las medidas oportunas para orientar sus negocios hacia la demanda real del cliente potencial". El segundo eje se centra en la competitividad de las empresas turísticas, desarrollando toda una batería de medidas relacionadas con la calidad —el parámetro más demandado por este sector—, la formación, la innovación, etc...

Y, por último, el tercer y último eje sobre el que gira este Plan Estratégico es el de sostenibilidad. Eso sí, sostenibilidad entendida, según De Pablo, "en su concepto clásico, como es de respeto al medio ambiente, crecimiento sostenido, utilización adecuada de todos los elementos propios de la actividad turística, pero también sostenibilidad del modelo buscando las sinergias entre todas las administraciones, entidades y asociaciones de turismo para aunar esfuerzos en una misma dirección".



05-Nov-2010

ESPACIO: 63 cm2

PORCENTAJE: 5%

PERIODICIDAD: Semanal

EN BREVE

McDonald's consigue la Q de calidad. McDonald's se ha convertido en la primera cadena de restauración de nuestro país en obtener la certificación 'Q' de Calidad del Ins-



tituto para la Calidad Turística Española para los más de 410 restaurantes que tiene en España, según ha anunciado en rueda de prensa la presidenta de la marca, Patricia Abril. La compañía destinará una inversión de entre cuatro y cinco millones de euros a una campaña de publicidad "multimedia" que lanzará a partir de esta semana para difundir la obtención de este distintivo, que, según Abril, "va más allá de la certificación de calidad del producto" y evalúa las instalaciones, el servicio y el compromiso con los empleados y la sostenibilidad.



05-Nov-2010

ESPACIO: 103 cm2

PORCENTAJE: 8%

PERIODICIDAD: Diario

Una treintena de empresas del concejo logra certificados de calidad turística

Llanes, M. TORAÑO

El Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SIC-TED) ha aprobado la concesión de 32 certificados de calidad a diversas empresas del concejo llanisco. El miércoles por la tarde se reunieron los miembros de la Mesa de Calidad para revisar y aprobar los informes de evaluación pertenecientes a los establecimientos que participan en el proyecto. De las 42 empresas adheridas, 10 se quedaron fuera por no cumplir todos los requisitos exigidos. La evaluación fue superada por nueve hoteles, diez casas de aldea, cinco restaurantes, tres apartamentos de turismo rural, una empresa de alojamientos vacacionales, el Museo Etnográfico de Porrúa, una quesería, la oficina de turismo y por la Policía Local.

La Mesa estuvo formada por representantes del Ayuntamiento, del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), del Gobierno del Principado, de la Cámara de Comercio y de las asociaciones locales de turismo FOMTUR y de restaurantes ALLARES. Además, se acordó la apertura de una nueva convocatoria para los establecimientos interesados en participar en el programa, que puede consultarse en la oficina de turismo.



06-Nov-2010

ESPACIO: 386 cm2

PORCENTAJE: 31%

PERIODICIDAD: Diario

El Magistral logra la primera 'Q' de calidad otorgada a un hotel de Avilés

El director general de Turismo del Principado destaca el liderazgo asturiano en este tipo de certificaciones

:: J. L. G.

AVILÉS. La de ayer fue una jornada de felicitaciones en el hotel Magistral de Avilés. Tras cinco años de andadura, el establecimiento avilesino recibía la 'Q' de calidad, una certificación que entrega el Instituto para la Calidad Turística Española tras someter a los establecimientos a una serie de exámenes.

«La entrega de esta certificación viene a confirmar que el modelo de gestión que pusimos en marcha cinco años atrás fue el correcto», señaló el gerente del hotel, Alfredo García Quintana.

No es la primera vez que Alfredo García Quintana se convierte en el protagonista de un acto como el desarrollado ayer. Según señaló el presidente de la delegación asturiana del Instituto para la Calidad Turística Española, Alberto Martínez Villa, «esta empresa ya ha sido pionera en Oviedo, donde consiguieron la primera certificación para un hotel».



Alfredo García Quintana, a la izquierda, y José Luis Vega. :: ADRI QUINTANA

Para conseguir esta certificación, que se entrega a hoteles, restaurantes, oficinas de turismo, casas rurales, organizadores de congresos, playas o espacios naturales, es necesario pasar una serie de pruebas realizadas por organismos independientes homologados. En el caso del hotel Magistral, las pruebas consistieron en la valoración del proceso de toma de reservas, la atención a la llegada y salida de los clientes, las compras, el mantenimiento o la satisfacción de los huéspedes. Una vez conseguida, se renueva cada dos años, aunque cada año se realiza un nuevo examen para mantenerla.

Otras distinciones

En Avilés, sólo dos centros más cuentan con esta certificación. Según explicó el presidente de la delegación asturiana del Instituto para la Calidad Turística Española, se trata del Centro de Recepción de Visitantes y del restaurante La Posada.

«En el último informe de la secretaria de Turismo, Asturias es líder en calidad. Somos la región con más empresas certificadas, por delante de Valencia, Baleares o Cataluña», afirmó el director general de Turismo del Principado, José Luis Vega.



BODAS



El establecimiento pertenece a Pazos de Galicia. ADC

Un paraje idílico para bodas

CASA GRANDE DA FERVENZA. Una nueva opción en Lugo para que los novios vivan una experiencia única, en un lugar de ensueño

DIÁLOGOS COMUNICACIÓN

En 1997, el restaurante y hotel rural Casa Grande da Fervenza abrió sus puertas, y desde entonces lleva ofreciendo a sus clientes un esmerado trato y un servicio sobresaliente, ligado a una suculenta cocina de calidad.

Actualmente, gracias a la ampliación de sus instalaciones, el local ofrece la posibilidad de celebrar novedosos banquetes de boda; ágapes que no se ciñen a la degustación del menú, sino que posibilitan una vivencia única en un paraje de ensueño.

Se trata de un enclave majestuoso, en el que sobresale un conjunto del siglo XVII conformado por molino, museo etnográfico, hospedería y una *palleira* que actualmente alberga el restaurante, el cual estos días estrena nueva decoración. Todo ello, situado

al pie del bosque de A Fervenza, un antiquísimo robledal que fue merecedor del Premio Nacional Bosque del Año 2007.

Para las celebraciones nupciales, el conjunto dispone de un salón de bodas con capacidad para más de 200 personas, y en el que se dispensa a los comensales una cuidada atención. El establecimiento, ahora con excelentes comunicaciones gracias a la vía rápida a Sarria, ofrece además la posibilidad de degustar los aperitivos previos en una pradería a orillas del río Miño.

Casa Grande da Fervenza, que posee la Q de calidad turística, cuenta con una suite en la que el matrimonio puede pasar su noche de bodas, y otras ocho habitaciones, en las que los invitados pueden vivir el enlace como una experiencia inolvidable.

Salón de bodas

DISPONE AHORA DE UN NUEVO COMEDOR DE GRAN AMPLITUD





06-Nov-2010

ESPACIO: 50 cm2

PORCENTAJE: 4%

PERIODICIDAD: Diario

Benajárfate recibe la bandera de Ecoplayas

VÉLEZ-MÁLAGA

:: **A. P.** La asociación técnica para la gestión de residuos, aseo urbano y medio ambiente (ATEGRUS), perteneciente a The International Solid Association (ISWA), ha concedido la bandera Ecoplayas a la población veleña de Benajárfate. Este distintivo viene a sumarse a los otros dos ya obtenidos por esta misa playa: la Q de Calidad y la Bandera Azul. A nivel nacional sólo se otorgan 13 bandera Ecoplayas y tres en Andalucía. La playa de Benajárfate es una de las pocas del litoral andaluz que dispone de cartelería en braille para usuarios invidentes.



Establecimiento de McDonald's.

Hamburguesas con Q de Calidad

NEGOCIOS

La célebre multinacional de comida rápida McDonald's, fundada hace 70 años en California, cosecha premios y lo celebra abriendo sus puertas. Casi 30 años después de inaugurar su primer restaurante en España, la cadena ha sido ahora distinguida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) con la certificación Q de Calidad en los 410 locales

que posee en el país. El galardón coincide con el *Programa de puertas abiertas* de McDonald's, que sucede a otro llamado *Testigos de calidad* con el que casi 2.500 personas pudieron comprobar cómo se trabaja en los establecimientos de puertas adentro. O, dicho de forma más clara, cómo se hace una hamburguesa.

La consejera delegada de McDonald's en España, Patricia Abril, señaló en un encuentro informativo el "or-

gullo" que les supone "ser la primera cadena de restauración en España que obtiene la Q de Calidad". Abril también resaltó que los premiados "eran todos los restaurantes", lo que en su opinión viene a ser una muestra de que el servicio es "excelente, más allá de las expectativas".

Precisamente desde el pasado miércoles día 3, cualquiera puede inscribirse en el *Programa de puertas abiertas* de la multinacional. ■



McDonald's España obtiene el sello Q del instituto de la calidad turística

La Opinión

SANTA CRUZ DE TENERIFE

McDonald's España ha sido reconocida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) con la certificación Q de Calidad en todos sus restaurantes. Con la obtención de este distintivo, McDonald's España se ha convertido en la primera cadena de restauración que obtiene un reconocimiento de estas características.

La Marca Q de Calidad demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente. Tras la auditoría realizada por la entidad certificadora Bureau Veritas en una representación de los restaurantes, así como los centros de distribución del proveedor logístico con el que opera McDonald's, el ICTE ha reconocido que todos ellos aplican estrictamente los diferentes reglamentos y normas que esta entidad establece.

Para Patricia Abril, presidenta y directora general de McDonald's España, "es un orgullo ser la primera cadena de restauración en España que obtiene la Q de Calidad en todos sus restaurantes, ya que reconoce el compromiso de la compañía con la calidad total y el esfuerzo constante que realizamos día a día en nuestros restaurantes por ofrecer a nuestros clientes no sólo productos seguros y de calidad, sino un servicio excelente más allá de sus expectativas".

Además de los exhaustivos controles de calidad y seguridad alimentaria a lo largo de la cadena de suministro y del correcto mantenimiento de sus instalaciones y equipos, McDonald's ha conseguido esta certificación por su compromiso con ofrecer un buen servicio a sus clientes y por mantener una correcta línea de actuación en materia de sostenibilidad y empleo, al asegurar a todos sus empleados la formación necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones.



PREMIO AL TURISMO El restaurante de Daimús ofrece la mejor comida mediterránea

Casa Manolo, tradición e innovación en la cocina

DAIMÚS

Extras. Hace 25 años, Manolo y su mujer Matilde inauguraron Casa Manolo en la playa de Daimús. Entonces la gente se llevaba la comida de casa y compraban allí la bebida y alguna tapa. Hoy es uno de los restaurantes más reconocidos e innovadores de la Comunitat Valenciana, lo que les ha valido el Premio al Turismo 2010 de la Cámara de Valencia.

Casa Manolo, dirigida ahora por los hijos de los fundadores, Manoli y Juan Carlos, ha sabido renovarse y adaptarse a los nuevos tiempos sin abandonar su filosofía marinera. Por eso sigue ofreciendo una cocina elaborada con la mejor materia prima de la huerta y las playas, que la propia dueña selecciona en las lonjas y mercados de Gandía, Dénia o Valencia. Además, el establecimiento cuenta con una de las mejores y más modernas bodegas de la Comunitat.

Las instalaciones del restaurante también se han ido adecuando a los nuevos tiempos con una sala privada con capacidad para 50 personas, conexión wifi y la mejor infraestructura técnica para la celebración de todo tipo de eventos.

Las nuevas tecnologías han llegado también a la cocina de Casta Manolo. Envasadora al vacío, sala fría, abatidor de temperatura, ollas a presión que aíslan las bacterias, lavavajillas de bajo consumo energético, sistema informático de 'telecomanda',... cualquier cosa que sirva para mejorar el servicio y el producto, así como para colaborar con el medio ambiente.

Todo esto les ha servido para ser seleccionados por las guías tu-



Casa Manolo ha recibido la visita de numerosas personalidades. LP

rísticas y gastronómicas más importantes del país, como la Guía Michelin desde 2008 o la Repsol desde 2009, y obtener el reconocimiento de numerosos críticos.

Además, cuenta con el distintivo 'Q' del Instituto Español de Calidad Turística y es miembro de las dos asociaciones internacionales gastronómicas más importantes, Euro-Toques y Chaîne des Rôtisseurs, a las que se accede unos requisitos y asumir el código de ética y honor y utilizar siempre productos alimentarios de calidad.

Casa Manolo ha puesto en marcha a lo largo de estos años nu-

merosas iniciativas coherentes con su idea de responsabilidad social. Entre ellas destaca el tener la primera carta de menú en sistema Braille de la Comunitat Valenciana o la puesta en marcha de una campaña en la que pagaban el taxi a los vecinos de La Safor para que así pudieran disfrutar de su excelente bodega sin ningún problema.

Igualmente, en su afán por respetar el medio ambiente, se han reformado las instalaciones colocando grandes cristalerías que permitieran el paso de la luz solar y así ahorrar energía.