


Índice

MEMORIA ICTE 2008

- 
- 05 – Índice
 - 06 – Editorial
 - 07 – Estructura del ICTE
 - 08 – Órganos de Gobierno
 - 10 – Referencia Histórica
 - 11 – Presidencia
 - 12 – Normalización Nacional
 - 14 – Normalización Internacional
 - 16 – Normalización Nuevos Sectores
 - 18 – Relaciones Institucionales y Comunicación
 - 20 – Promoción de la Marca
 - 24 – Ferias
 - 26 – Jornadas y Ponencias
 - 28 – Formación
 - 29 – Área Técnica
 - 30 – Defensa de la Marca
 - 31 – Delegaciones Territoriales
 - 32 – Noche “Q”
 - 34 – Entrega Banderas “Q” a Playas Certificadas
 - 36 – Entrega de certificados
 - 39 – Inauguración nueva sede ICTE
 - 40 – Servicios centrales
 - 41 – Establecimientos Certificados 2008

MIGUEL MIRONES DÍEZ

Finalizamos 2008 con una Marca, la “Q”, en plena forma. Y todo ello por lo que a continuación voy a exponer.

Durante este año ha habido un incremento de certificaciones del 13,4% logrando alcanzar la cifra que nos habíamos propuesto para el año 2010, consiguiendo pasar la barrera de los 2.500 establecimientos certificados, cifra muy difícil de alcanzar hace pocos años. Esto se ha producido a pesar de que ha habido cerca de 130 establecimientos que tenían la “Q” de Calidad, y que por no reunir los requisitos demandados en las normas se les ha retirado la certificación. Una muestra del rigor que se está siguiendo en todo el proceso de certificación del instituto.

En el aspecto normativo, 12 normas que antes eran privadas, propiedad del instituto, ahora son UNE, restando tan sólo 3 textos normativos por convertirse en normas españolas en el próximo semestre, siendo los Convention Bureau, el Transporte por Carretera y el Tiempo Compartido. Además hemos incorporado nuevos sectores turísticos al proceso de normalización, estando trabajando ya en las futuras normas de Patronatos de Turismo, Ocio Nocturno, Turismo Activo, Estaciones Náuticas y Turismo Industrial.

En el ámbito internacional, hemos continuado con el proceso de internacionalización en el seno de ISO de los sectores de Balnearios, Golf, Playas, Espacios Naturales Protegidos y Oficinas de Información Turística. El instituto está co-liderando estos trabajos con representantes del sector empresarial o gubernamental de diferentes países del área sudamericana: Argentina, Colombia, Costa Rica, Brasil...

Dentro de este profundo cambio que está desarrollando el instituto, se ha comenzado el trabajo de elaboración de una encuesta de “calidad percibida” a nivel nacional, cuyos datos nos reflejan el comportamiento de los turistas españoles, y en el que la “Q” de Calidad Turística tiene un reconocimiento por parte de la población de un 36,1%. Conseguir que una marca de un intangible como es la “Q” tenga un reconocimiento tan alto es un éxito, debido principalmente al esfuerzo promocional que se está realizando, tanto desde la Secretaría de Estado de Turismo, que ha invertido casi 4 millones de euros en la “Q”, como desde las Comunidades Autónomas y otras administraciones regionales y locales. En nombre de los empresarios y en el mío propio quiero agradecerles a todos el esfuerzo que destinan para la promoción de la Marca “Q”, y en especial a la Secretaría de Estado de Turismo por el importante esfuerzo presupuestario que está realizando.

Quiero agradecer también el apoyo constante de la Junta Directiva del instituto; de los miembros de los comités, normalizadores y certificadores; del personal del ICTE; la colaboración con AENOR en el campo de la normalización; a las administraciones locales, regionales y autonómicas; y especialmente a la Secretaría de Estado de Turismo y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por su permanente colaboración y apoyo económico.

Miguel Mirones Díez

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

Estructura del ICTE

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

- Agencias de viaje
- Bañeros
- Camping
- Campos de Golf
- Casas Rurales
- Convention Bureaux
- Estaciones de Esquí
- Espacios Naturales Protegidos
- Empresas de Tiempo Compartido
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Playas
- Restaurantes
- Transporte Turístico por Carretera

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

- Dirección General
- Normalización
- Relaciones Institucionales y Comunicación
- Formación y Área Técnica
- Auditoría y Certificación
- Promoción

El ICTE cuenta, además, con una red de Delegaciones Territoriales de ámbito provincial o regional, cuyo objetivo básico es la prestación de servicios técnicos a las empresas en el proceso de implantación del Sistema de Calidad. Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

Órganos de Gobierno

Los miembros que constituyen el ICTE son las Organizaciones Empresariales de ámbito nacional representantes de los distintos sectores y de la Administración Pública.

1. Sector Hoteles

CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

2. Sector Agencias de Viaje

AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)

AMAVE (Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas)

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

3. Sector Restauración

FEHR (Federación Española de Hostelería)

4. Sector Camping

FEECYV (Federación Española de Empresarios de Camping y

Ciudades de Vacaciones)

5. Sector Turismo Rural

ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

6. Sector Estaciones de Esquí y Montaña

ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña)

7. Sector Empresas de Tiempo Compartido

OTE (Organización de Tiempo Compartido Europea)

8. Sector Espacios Naturales Protegidos

Europarc España

9. Sector Transporte Discrecional por carretera

ASINTRA (Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros)

10. Sectores de Gestión Pública (Oficinas de Información Turística, Oficinas de ámbito supra Municipal, Playas, Palacios de Congresos, Convention Bureaux)

FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)

Estructura del ICTE

11. Sector de Balnearios

ANBAL (Asociación Nacional de Balnearios)

12. Sector de Campos de Golf

RFEG (Real Federación Española de Golf)

13. Sector Ocio Nocturno

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

14. SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO (SET)

15. FEDERACION ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)

16. COMUNIDADES AUTONOMAS (CCAA)



Referencia Histórica

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

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

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



Presidencia

MIGUEL MIRONES – PRESIDENTE DEL ICTE

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

Como presidente del ICTE desarrolla acuerdos con otras administraciones nacionales y autonómicas. Asimismo representa al instituto en foros, congresos y ponencias que se desarrollan en el ámbito turístico. Mirones preside además la CEOE-CEPYME de Cantabria, la Asociación Nacional de Balnearios, es tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos; es miembro de la Junta Directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de Calidad Turística Española, y como consecuencia de su actividad profesional participa en el Consejo Español de Turismo y forma parte de distintos foros y organizaciones sobre materia turística.



El Presidente del ICTE Miguel Mirones



Miguel Mirones con el Ministro Miguel Sebastián



El Presidente del ICTE con el Secretario de Estado en las instalaciones del instituto

NORMALIZACIÓN NACIONAL



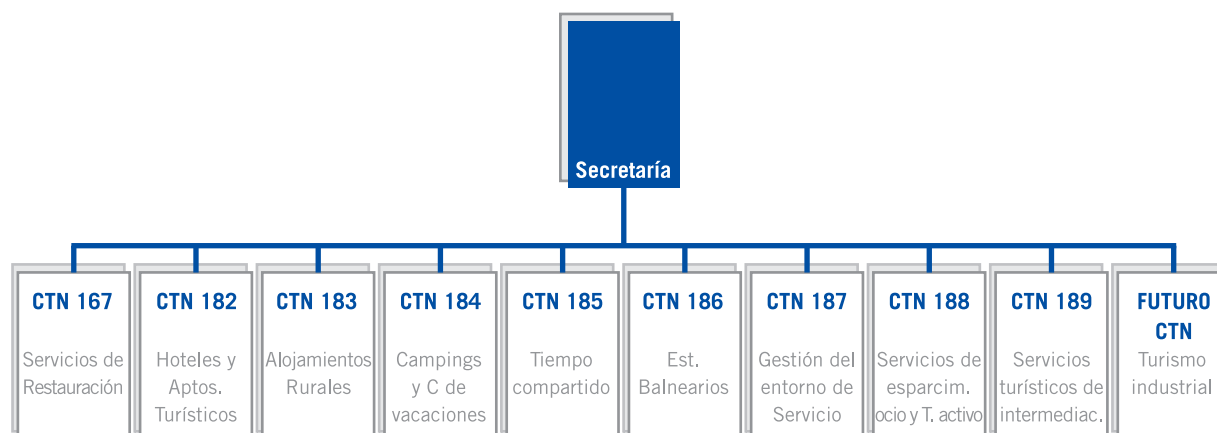
El año 2008 ha sido el año de la consolidación. Todos los comités técnicos de normalización se han ido actualizando, modernizando y modificando según los requisitos de las nuevas tendencias, y necesidades de un cliente y turista cada vez más exigente. Ha sido también un año de intenso trabajo de nuevos subcomités aprobados el pasado año.

El Instituto se consolida fuertemente como la herramienta sectorial para la normalización de todos los sectores públicos y privados, poniendo todos sus recursos a merced de nuevos sectores del ámbito turístico.

Los subsectores de Patronatos de turismo, Ocio nocturno, Turismo activo e Instalaciones náutico-deportivas han desarrollado un excelente trabajo que a lo largo de 2008 se ha ido forjando a través de las numerosas reuniones acogidas en las nuevas instalaciones del Instituto para la Calidad Turística Española. Los subcomités han elaborado durante este año proyectos de normas españolas bien estructuradas capaces de competir con cualquier norma turística internacional homóloga, y lo más importante, el consenso alcanzado durante los trabajos de redacción, el entusiasmo marcado desde cada subsector y el magnífico trabajo del departamento ha agilizado el trabajo hasta cotas impensables, proponiéndose como meta que las diferentes normas vean la luz el próximo año 2009.

El año 2008 será recordado como el año de actualización de un buen número de normas turísticas en España, para el instituto es un orgullo poder mostrar al sector turístico español que el compromiso adquirido en su día, de modernización y modificación en un espacio de tiempo razonable, es ya una realidad. Las modificaciones adoptadas por las diferentes partes interesadas aglutinan las UNE 182001:2008 Hoteles y apartamentos turísticos, UNE 188001: 2008 Golf, UNE 187001:2008 Playas, UNE 187002:2008 Espacios naturales protegidos, UNE 187003:2008 Oficinas de información turística y UNE 188004:2008 Palacios de congresos. Dichas normas recogen los acuerdos adoptados en cada uno de sus subcomités técnicos de normalización.

A continuación se muestra el mapa general de normalización nacional en la actualidad:





Constitución CTN Clubes Náuticos



CTN Patronatos de Turismo, Zaragoza



NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL

En el ámbito internacional el Instituto se consolida como gestor profesional de secretarías internacionales siendo el año 2008 el año donde España muestra su potencial en la normalización mundial.

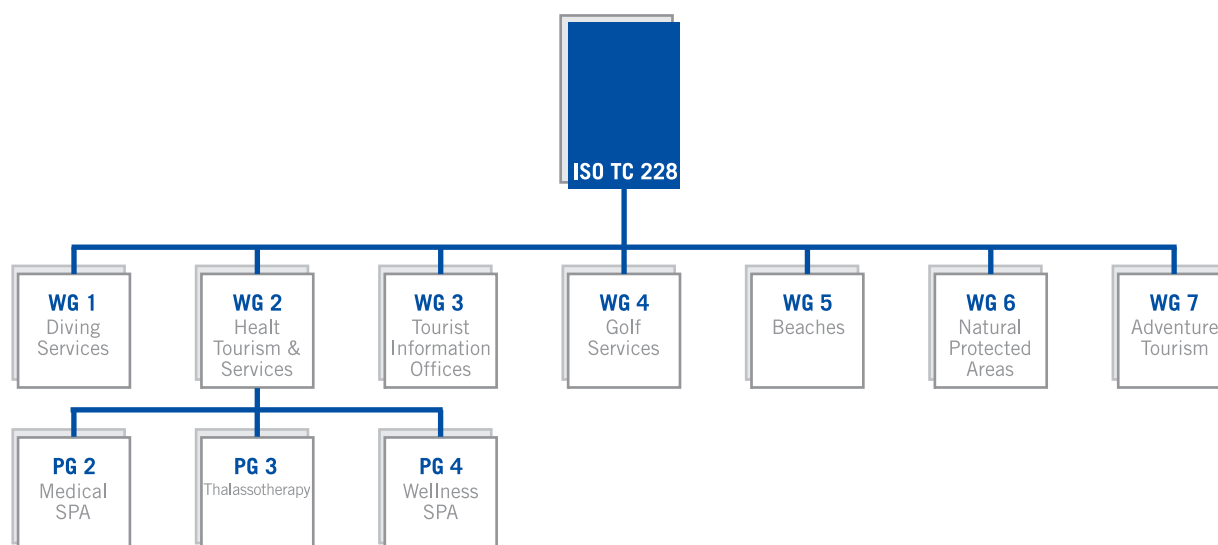
El despliegue de recursos, tanto materiales como humanos, aportado por la Secretaría de Estado de Turismo y el Instituto para la Calidad Turística Española se ha visto materializado en el desempeño de cuatro secretarías internacionales y un grupo de proyecto en el seno de ISO TC/228.

El grupo de trabajo ISO TC 228 WG2 Servicios turísticos de Salud, el Grupo de Proyecto PG Bañeros, ISO TC228 WG4 Golf Services, ISO TC228 WG5 Playas e ISO TC228 WG6 Espacios Naturales Protegidos son un exponente de la normalización turística liderada por España.

Las reuniones a lo largo del planeta gestionadas por el Instituto muestra la clara apuesta de nuestra Junta Directiva por traspasar nuestras fronteras y hacer de nuestras normas un referente mundial. Madrid, Marbella, Bangkok, San José Palacio y Cartagena de Indias han sido testigos del arduo trabajo de expertos internacionales de todo el mundo en la elaboración de textos que a lo largos de los siguientes años nacerán como las primeras normas ISO turísticas de prestación de servicios, donde España ha sido líder indiscutible.

A continuación se muestra el mapa general de normalización internacional en la actualidad:

CUADRO GENERAL ISO TC 228



La plataforma de normalización ISO TC/228 es una clara herramienta para garantizar a todos los turistas que nuestro país es sin lugar a dudas una elección excelente no tan solo por sus paisajes, su clima, sino también por su tecnología en materia de estandarización y gestión.



Grupo de Trabajo de Oficinas de Información Turística



Reunión en Madrid, sede de la RFEG del WG Golf



Reunión en Madrid del grupo Servicios Turísticos de Salud



ISO Reunión en Tailandia



Reunión en Colombia del WG de Playas



Pedro Nalda, coordinador internacional, saludando al Ministro Tailandés

NORMALIZACIÓN DE NUEVOS SECTORES

Patronatos de Turismo, Turismo Activo, Servicios Turísticos en instalaciones Náutico-Deportivas, Ocio Nocturno y Turismo Industrial serán los nuevos sectores turísticos que contarán con normas propias.

Una de las ventajas de normalizar en escenario nacional es la oportunidad de poder regularizar del mismo modo en ámbitos internacionales, pudiendo llegar a redactar futuras normas ISO específicas para los sectores antes mencionados.

Ventajas de la normalización:

- 1 Garantiza la calidad de las instalaciones, productos y servicios que ofrecen
- 2 Incrementa los clientes y logra su fidelización
- 3 Motiva al personal
- 4 Optimiza los recursos
- 5 Previene los riesgos
- 6 Disminuye los costes
- 7 Promociona los servicios que se prestan en las instalaciones

Objetivos:

- 1.- Impulsar la mejora del servicio turístico ofrecido a los clientes y consecuentemente su nivel de satisfacción.
- 2.- Implantar la cultura de la calidad y de la mejora en el sector, impulsando el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad, flexible y accesible a todos los empresarios y a las administraciones públicas.
- 3.- Mejorar y dar a conocer la imagen del producto turístico a través del establecimiento de un sistema reconocido que ofrezca un elevado nivel de garantía al cliente
- 4.- Desarrollar e implantar un sistema autorregulado que se pueda integrar o vincular con otros subsectores turísticos en general, para el desarrollo de la calidad turística como estrategia competitiva y generador de beneficios a todas las partes interesadas.





Patronato de Turismo Madrid Pza Mayor



Turismo activo



Club Náutico Torrevieja

Relaciones Institucionales y Comunicación



Los objetivos del Departamento de Comunicación del ICTE están orientados a la relación del Instituto con los medios de comunicación, así como de la promoción informativa del mismo y de las áreas que lo componen.

El Instituto para la Calidad Turística Española, desarrolla una actividad normativa exclusivamente para el sector turístico. Desde este departamento se da a conocer el trabajo que todas las áreas de Instituto desarrollan, informando tanto en comunicación interna, como externa.

Comunicación interna:

A todas las empresas certificadas con la Marca "Q", Compañías Auditoras, Delegaciones Territoriales ICTE, Comunidades Autónomas, etc.

Comunicación externa:

Informar a los medios de comunicación sobre las últimas noticias del Instituto. Es el encargado de las convocatorias de ruedas de prensa, de la generación de contenidos informativos y de la transmisión de dichos contenidos a sus públicos objetivos.

Por otro lado, el Departamento atiende y canaliza las distintas solicitudes de los medios de comunicación, tanto nacionales como regionales, que demandan información específica de las distintas áreas de funcionamiento del Instituto. El Área de Comunicación también se encarga del *clipping* de todo aquello que los medios publican acerca del ICTE, tanto en prensa escrita como en Internet.

Es el responsable de elaborar un periódico mensual con noticias. Estos ejemplares son editados por el grupo NEXO, y está dirigido a los profesionales del sector turístico.

Además elabora una Memoria anual que refleja toda la actividad del instituto, que son distribuidas a las empresas certificadas, empresarios, asociaciones empresariales turísticas, administraciones nacionales, autonómicas y locales, medios de comunicación, etc.

En cuanto a innovación y nuevas técnicas de comunicación, el Departamento cerró el año con la incorporación en sus instalaciones y stands en ferias, de una nueva técnica de marketing, como la de Mobile marketing, con el fin de potenciar así el paso del ICTE hacia nuevas tecnologías y facilidades a la hora de llegar más y mejor al usuario. Las tendencias actuales en comunicación corporativa apuntan a la optimización de recursos publicitarios, canalizando esos excedentes, en una eficiente gestión de tareas de relaciones públicas. Entre ellas, la repercusión mediática destaca como la mejor herramienta, pudiendo llegar a suponer, hasta el 50% del valor de la marca de una compañía. Por ello, el Departamento de Comunicación siendo consciente de esta realidad, sigue apostando por la generación continua de noticias sobre la labor del Instituto, así como por la colaboración conjunta tanto con establecimientos certificados, como con asociaciones o instituciones, con el fin de afianzar el valor de la Marca "Q" y su conocimiento general. El área de Relaciones Institucionales, tiene como objetivo fomentar, establecer y mantener encuentros con entidades públicas y privadas con el fin de dar a conocer la actividad del ICTE y fomentar posibles acuerdos estratégicos con los que seguir avanzando en el futuro. Este departamento es el encargado de organizar los eventos más importantes del año, así como entrega de certificados en CCAA, presencia en Ferias y jornadas de interés.



Actividades sociales organizadas para WG



Rueda de prensa en ICTE



Promoción de la Marca

Un año más, la Secretaría General de Turismo ha invertido más de 4 millones de euros en la Marca “Q”, principalmente en campañas de televisión, con excelente resultado de cara al conocimiento de la “Q” por el cliente final.

La Eurocopa de fútbol y las Olimpiadas, han sido el soporte sobre el que se ha apoyado la promoción de la Marca “Q” en televisión. Además de esta acción, se han insertado anuncios publicitarios en los medios de comunicación más importantes de este país, tanto en prensa escrita, como radio, televisión; medios del sector turístico, escrito y online; catálogos de turoperadores; tarjetas de embarque, etc..



ABC

EL PAÍS

EL MUNDO

La Voz de Galicia

MARCA



El objetivo principal de estas acciones es reforzar el conocimiento de la "Q" de Calidad Turística tanto a nivel nacional como internacional, impactando a un público objetivo y apoyar a todos los establecimientos que cuentan con la marca de calidad, o que sean susceptibles de obtenerla.



Promoción de la Marca

EJEMPLOS DE PROMOCIÓN DE LA MARCA "Q" EN CCAA



MANUALES Y DIRECTORIOS

Editada la nueva versión 2009 de Manuales de Calidad y Directorios del Instituto para la Calidad Turística Española

Un año más, los dos tipos de ejemplares que financia la Secretaría de Estado de Turismo, servirán para ilustrar por un lado, los orígenes y avances del Sistema de Calidad Turística Española, y por otro, el conjunto de establecimientos certificados, hasta septiembre de 2008, con la Q de Calidad Turística Española.

Estas publicaciones son distribuidas en las Ferias Internacionales de Turismo más importantes de nuestro país, así como en Universidades, Oficinas de Turismo, establecimientos turísticos y otros organismos con el fin de dar a conocer y solventar dudas acerca del Sistema de Calidad Turística Española.

La finalidad de estas ediciones es promocionar y apoyar el Sistema de Calidad Turística Española, así como a los establecimientos que lo han implantado y sus características, para poder crear, entre todos, un mayor conocimiento de este sistema de calidad.



Ferias

Con el fin de difundir la Marca “Q” y los establecimientos certificados con la misma, el ICTE acude a las ferias de turismo más importantes, tanto a nivel nacional como internacional, en estas últimas de la mano de TURESPAÑA.

La presencia del instituto en estas muestras facilita el contacto con otros agentes del sector turístico, fortaleciendo la representación de la Marca, así como las uniones con los mismos de cara a futuros proyectos.



WTM 2008



Expovacaciones



Fitur



Feria Esquí y Montaña



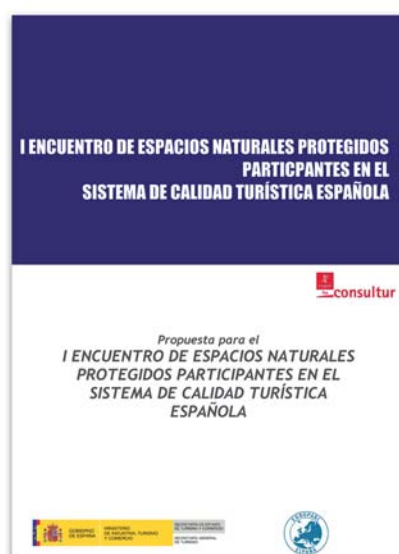
Feria de Málaga

Jornadas y Ponencias

La intensa actividad del instituto en este campo, nos lleva a participar en ponencias y jornadas de calidad tanto en el territorio nacional como internacional.

Las charlas van dirigidas en su gran mayoría a empresarios interesados en conocer la actividad y desarrollo del ICTE y del Sistema de Calidad Turística Española.

Pero la presencia del instituto no se queda tan sólo ahí, sino que cada día es más demandada la representación de los profesionales del instituto en universidades.



I Encuentro ENP



Congreso Turismo activo



Congreso Nacional de Turismo Industrial



Encuentro sobre calidad en FITUR



Jornada Turismo Industrial en Toledo



Termatalia 08



Inauguración Curso UCAM



Seminario Bogotá

Formación



Durante 2008 el departamento de formación del ICTE ha seguido llevando a cabo de manera exitosa la homologación de auditores para la realización de auditorías bajo normas "Q" y UNE del sector turístico, para la obtención de la marca Q de calidad que certifica el ICTE.

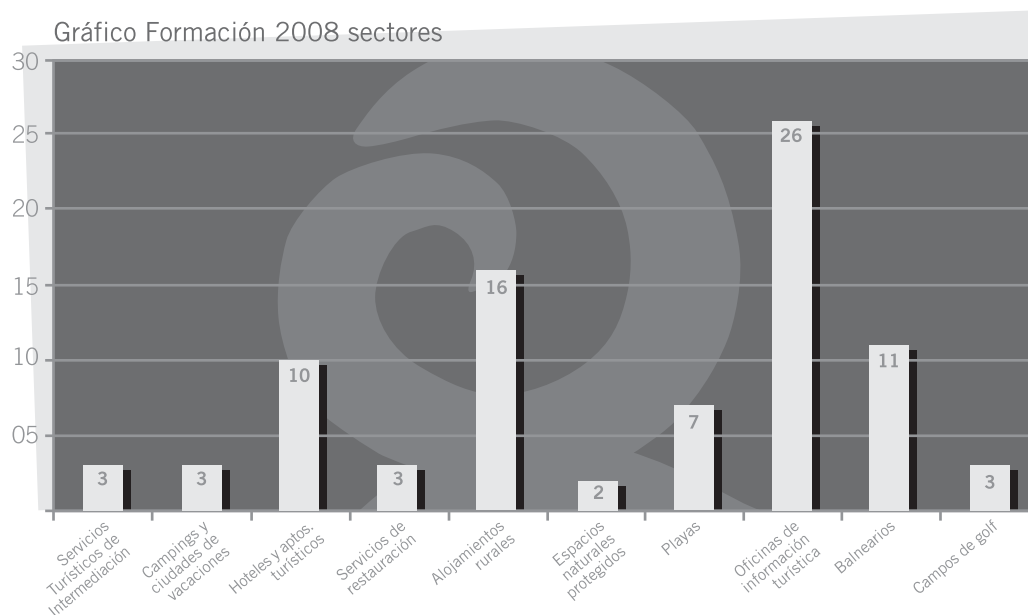
Con este tipo de formación el instituto asegura que los auditores de las firmas acreditadas por el ICTE tienen unos conocimientos detallados de las normas UNE y "Q", así como de los procedimientos de realización de auditorías, estableciendo criterios comunes que aseguren un desarrollo de la misma al máximo nivel de objetividad.

Durante el 2008 se han homologado un total de 88 auditores en los diferentes sectores turísticos. A finales de año se han comenzado a realizar los cursos de rehomologación con la nueva norma de hoteles y apartamentos turísticos, que se publicó a mediados del pasado año.

Formación online

Los cursos de formación on-line para los 4 sectores turísticos (hoteles y apartamentos turísticos, alojamientos rurales, servicios turísticos de intermediación y servicios de restauración), se han adaptado a los cambios suscitados por la publicación de la nueva edición de la norma de hoteles y han continuado ofreciéndose como mecanismo de implantación de las normas de Calidad Turística en los establecimientos.

Gráfico Formación 2008 sectores



Área Técnica



El año 2008 ha sido un año de cambios. La creación del área técnica, que pasaba a englobar las funciones de auditoría, certificación y documentación, se produce en Mayo de 2008.

Un mes después se conseguía, tras la preceptiva auditoría externa, la conformidad de acuerdo a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. Al mismo tiempo se comenzaban los trabajos para fortalecer el sistema de gestión interna

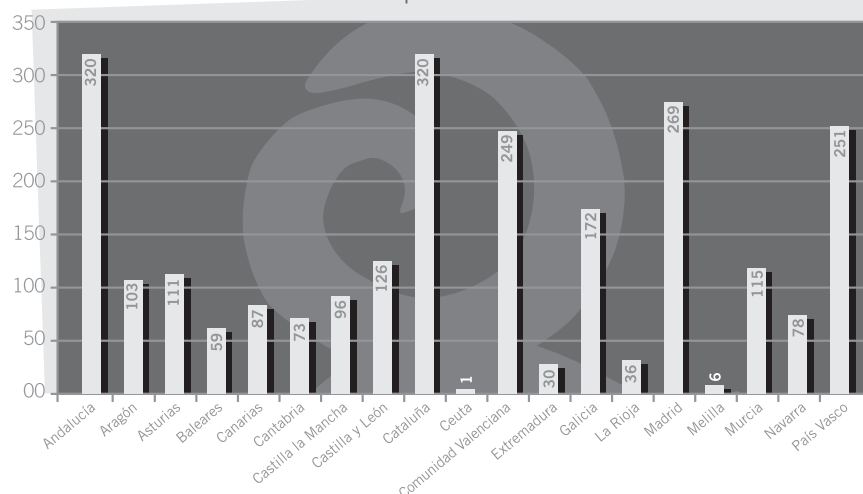
del área, revisando y adecuando la documentación técnica del departamento, que actualmente comprende ya más de 100 referencias documentales. Se iniciaron ajustes en algunos procesos de cara a optimizar los tiempos de gestión y facilitar el trabajo a las partes implicadas en el sistema de auditoría y certificación de la Marca.

El proceso de acreditación ante ENAC bajo la Norma UNE 45011 se iniciaba en otoño y se publicaba la Nota Técnica para la certificación de empresas turísticas españolas sitas en el extranjero (NT-01-08 Rev.0). Comenzaban también los trámites para la integración de los dos tipos de oficinas turísticas (supramunicipales y municipales) bajo un mismo sector, así como las preceptivas labores para impulsar el paso de los establecimientos certificados bajo la Norma de Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones a las normas UNE 182001: 2008 para Hoteles y Apartamentos Turísticos y UNE 183001:2006 para Alojamientos Rurales. La publicación, por su parte de esta edición 2008 de los estándares de Hoteles y Apartamentos Turísticos, así como la elevación de la Norma UNE 186001:2007 para Establecimientos Balnearios precisaba al mismo tiempo de la adecuación documental pertinente.

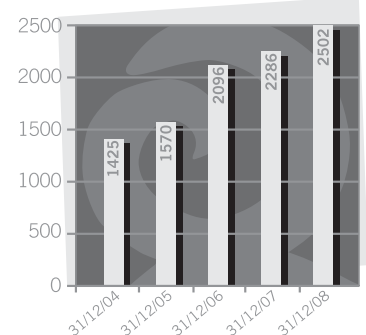
En cuanto a número de certificados, 2502 es la cifra con la que finaliza el ejercicio, lo que representa un crecimiento con respecto al pasado 2007 a dos dígitos: 13,4% neto. Un buen resultado a pesar de las retiradas de marca que durante este 2008 han sido tramitadas. El crecimiento más acusado se observa en el sector de Oficinas de Información Turística donde la concesión del sello de calidad se incrementa en un 86% con respecto al año anterior, pasando de 45 a 84 certificados, o en el sector de playas, que dispone actualmente de 118 banderas Q frente a las 72 del 2007 (un 64% más). Los establecimientos de restauración (44,5%), por su parte, así como los balnearios (40%), son sectores con incrementos porcentuales también muy significativos. Acabamos el año además con una buena noticia y es que dos campos de golf conseguían en diciembre las primeras Qs para este sector.

Por otra parte y desde el área técnica se han llevado a cabo 82 acciones concretas dirigidas a la defensa de la Marca, de las que prácticamente de todas ellas hemos obtenido resultados satisfactorios al cierre del ejercicio.

Establecimientos certificados por CCAA a 31/12/2008



Evolución establecimientos certificados 2004 a 2008



Defensa de la Marca

Nos encontramos ante un signo que distingue la calidad en el sector turístico, una marca de garantía.

El ICTE, como ente gestor de la Marca "Q Calidad Turística", sólo permite que sea utilizada y expuesta después de las empresas demandantes de la misma sean auditadas para comprobar la calidad de los servicios que ofrecen.

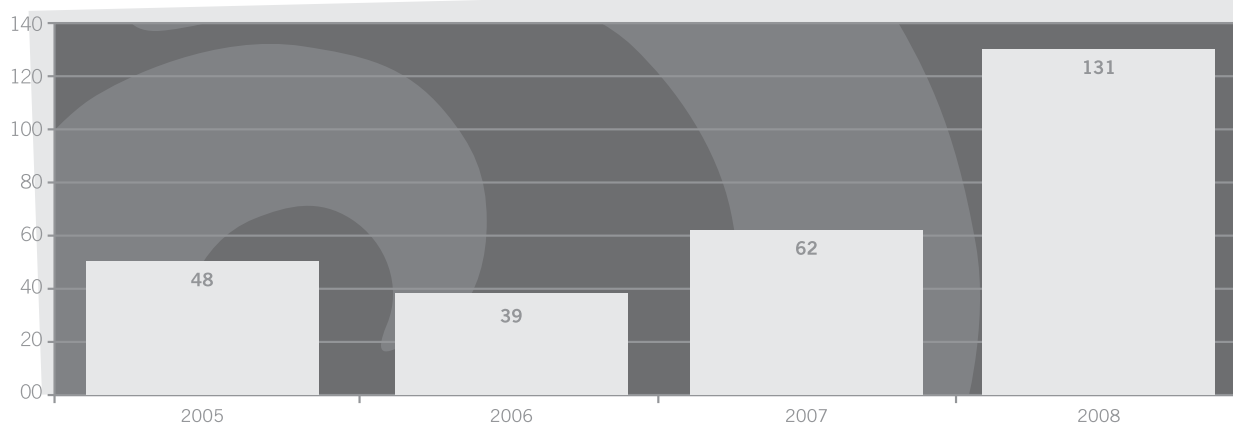
Cuando una empresa solicita el uso de la marca de garantía "Q Calidad Turística", todos sus servicios e instalaciones son comprobados rigurosamente para determinar si cumple las normas de calidad exigidas en su sector.

La Marca "Q Calidad Turística", es retirada cuando la empresa turística no cumple con los requisitos de la norma.

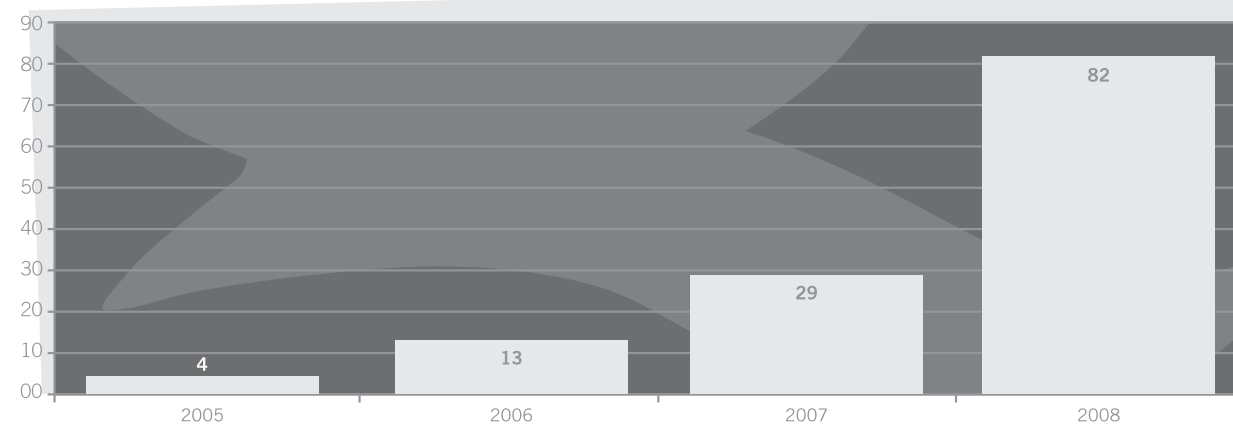
Durante 2008 las acciones de retirada de Marca se han incrementado respecto al año anterior, pasando de 62 en el año 2007, a 131 en la actualidad.

Del mismo modo, las acciones de protección de marca se han incrementado, de 29 casos en 2007, a 82 al finalizar 2008. Este dato refleja el aumento considerable de la popularidad de la Marca "Q", y del incremento de recursos destinados a esta labor de control.

Retirada de Marca



Acciones de protección de Marca



Delegaciones Territoriales

El ICTE cuenta, con una red de Delegaciones Territoriales de ámbito provincial o regional, cuyo objetivo básico es la prestación de servicios técnicos a las empresas en el proceso de implantación del Sistema de Calidad.

Estas Delegaciones Territoriales se constituyen mediante acuerdos entre las distintas asociaciones empresariales de los sectores que actualmente están implantando el Sistema de Calidad Turística Española.

Durante 2008 el instituto ha alcanzado acuerdos con la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol, AEHCOS, y con Excelencia Turística de Tenerife ubicadas en Málaga y Tenerife respectivamente, para abrir en sus dependencias las nuevas delegaciones territoriales, que se encargarán de apoyar a las empresas en la formación y difusión de los sistemas de calidad, así como tutelar y colaborar con el empresariado para la obtención de la certificación de calidad turística.



Tenerife



Málaga



Noche Q 2008

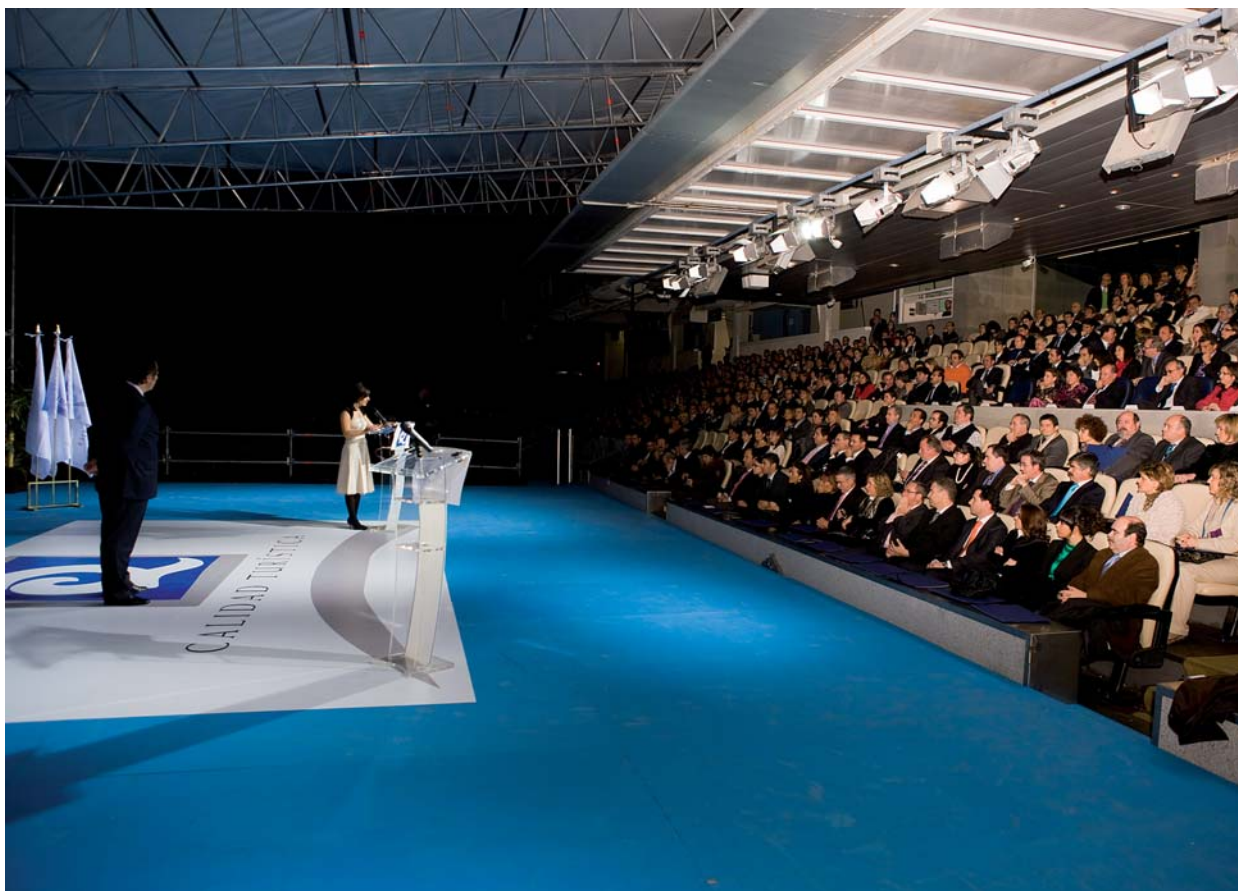


Cerca de 1000 personas se reunieron el 30 de Enero de 2008 en Madrid, en el Palco de Honor del Santiago Bernabéu, para celebrar la IV edición de la Noche "Q". La cita en la que el Instituto para la Calidad Turística Española reconoce el esfuerzo de todos los agentes que apuestan por la Calidad Turística.

Javier Gómez-Navarro, Rodrigo Rato, José Cuervo, en representación de José Montilla, y Pedro Mejía, en representación del Ministro Joan Clós, recogieron los Premios "Q", la máxima distinción anual que otorga la Junta Directiva del ICTE, y en que la labor de los cuatro Ministros galardonados en la creación y desarrollo de la Marca "Q", fue determinante a la hora de recibir el premio por parte del instituto.

Los cuatro premiados coincidieron en destacar que España es un referente mundial en normalización turística y pionera en el desarrollo de un sistema integral de calidad, que ha encontrado respuesta en el sector empresarial.

Consejeros y Directores Generales de Turismo de distintas CCAA; Alcaldes, Concejales, empresarios, asociaciones, medios de comunicación, fueron los máximos representantes de una noche que fue presidida por la Secretaria General de Turismo, Amparo Fernández y el Presidente del ICTE, donde además, se entregaron los certificados de calidad turística a las cerca de 400 empresas que obtuvieron la Marca "Q" durante 2007.



Palco de autoridades



Representantes del ITH con hoteleros



Ptes. de CCS con Directora Comunicación ICTE y Presentadora del acto



Comunidad Autónoma de Asturias



Galardonados con la Secretaria General de Turismo y Presidente del ICTE



Comunidad Autónoma de Valencia



Comunidad Autónoma de Andalucía

Entrega Banderas “Q” a Playas Certificadas

El Ministro de Industria, Turismo y Comercio y el Presidente del ICTE, invitaron e hicieron entrega de 72 banderas “Q” de Calidad Turística, a otras tantas playas acreditadas bajo la Norma de Calidad para Playas, correspondientes a 43 Ayuntamientos de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Asturias, Baleares, Cataluña, Murcia y Valencia.

El acto, que estuvo presidido por el Ministro; el Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones; contó con la presencia de Alcaldes y Concejales de Turismo y Medio Ambiente de los 43 Ayuntamientos galardonados, así como de los Directores Generales de Turismo de Andalucía, Asturias, La Rioja y la Secretaria Autonómica de Turismo de la Comunidad Valenciana, entre otras personalidades. El Ministro, que apoyó firmemente el sistema de calidad turístico español, expresó que “la mirada deberá estar puesta siempre hacia la satisfacción del cliente, las sostenibilidad del sector, y el entorno en el que se desenvuelve. Los turistas saben percibir la calidad de nuestros productos, y España, como segundo destino mundial, ya no puede diferenciarse por precio, ni competir con rebajas ni ofertas especiales”, en el mismo sentido continuó

“debemos ofrecer más y mejor, tanto para mantener a nuestros turistas más fieles, como para atraer a nuevos viajeros que sepan identificar y apreciar la calidad española en el aspecto turístico. En este aspecto, la Q de Calidad aportará un distintivo idóneo para englobar características comunes en esta materia, bajo un mismo abanico identificable a través de la Marca”.

Sebastián finalizó su discurso valorando el esfuerzo que se ha realizado por parte de las distintas administraciones “para dar el rango que se merece la calidad del producto turístico, y particularmente de las playas españolas”

El Presidente del ICTE agradeció en este mismo acto los apoyos que desde la administración se ha prestado al instituto para la gestión del ambicioso proyecto que es la Calidad Turística. Mirones expresó “los éxitos alcanzados por el ICTE, tanto en materia de normalización, como de certificación y promoción de la Marca, son consecuencia del modelo de gestión implantado en el instituto, en el que la colaboración público-privada ha alcanzado el máximo exponente de cuantas existen en el sector”.





Entrega de certificados

En los últimos años el instituto viene desarrollando entregas de certificados en Comunidades Autónomas. A petición de las distintas administraciones, el ICTE se desplaza por distintos lugares de nuestra geografía con el fin de hacer entrega de las certificaciones de Calidad Turística a empresarios locales.

Estos actos están presididos por los Presidentes de la Comunidad Autónoma anfitriona, Consejeros y Directores Generales de Turismo, además de numerosas autoridades locales y regionales, empresarios y medios de comunicación.



Entrega Restaurantes Guipúzcoa



Mirones hace entrega de la Q de calidad a la Consejera de Turismo por la Tourist Info de Valencia



Entrega Pazos Gallegos



Entrega Villas Marineras

Entrega de certificados



Entrega Las Palmas



Entrega Q Paracuellos del Jiloca



Entrega Q OIT Logroño

Inauguración nueva sede del ICTE

El Secretario de Estado de Turismo inauguró el 2 de junio de 2008 la nueva sede del Instituto para la Calidad Turística Española, junto con el Presidente de la institución.

Para Mesquida, que felicitó al Presidente del ICTE y a su Junta Directiva por el trabajo realizado en beneficio de la calidad turística de este país, reconoce la importancia y el esfuerzo de los empresarios y trabajadores en el centro de su quehacer diario y afirmó que la "Secretaría de Estado de Turismo seguirá trabajando con toda intensidad en colaboración con el ICTE, porque la Secretaría de Estado cree en la calidad, y seguirá expandiendo una marca de éxito como es la "Q" de Calidad"

Por su parte, Miguel Mirones, presidente del ICTE, trasladó al Secretario de Estado su agradecimiento por su compromiso con la calidad turística de este país, y con su marca, la "Q" de Calidad.

Al acto de inauguración de la nueva sede, acudió la Junta Directiva del ICTE, así como presidentes de las patronales turísticas más importantes de nuestro país, y otros invitados, entre ellos el presidente de la patronal hotelera de Colombia y ex ministro de Turismo de ese país, Jaime Alberto Cabal.



Joan Mesquida y Miguel Mirones descubren la Placa conmemorativa



Miembro de la Junta Directiva del ICTE y otros invitados en la nueva Sede

Equipo ICTE Servicios Centrales



Fernando Fraile García
Director General



Guillermo Anívarro Segura
Director de Normalización



Zulema Vignatín Urquijo
Directora de Relaciones
Institucionales y Comunicación



Irene Rodríguez Gayo
Directora Formación



Mª Cruz Cádiz Gómez
Directora Técnica



Pedro Nalda Condado
Coordinador Internacional
de Normalización



Claudia López Renaud
Área de Normalización



Raquel Cabeza Calatayud
Área de Normalización



Guillermo Ibáñez García
Área de Relaciones Institucionales
y Comunicación



Berta de la Haza Gurrutxán
Área de Relaciones Institucionales
y Comunicación



Mariel González Chaparro
Documentación



Ángel Ruiz Rozadilla
Auditoría



Teresa Almaraz Rodríguez
Certificación



Nerea Samartín Palencia
Área de Formación



Ignacio Rodríguez Zurruarain
Informática



Carolina Rodríguez Serrano
Administración



Fátima Martínez Benítez
Secretaría Servicios Generales

Establecimientos Certificados al 31 de diciembre de 2008

	Agencias de viajes	Alojamientos rurales	Alojamientos de peq. dimens.	Autocares de turismo	Bañerios	Campings	Campos de golf	Convention Bureaux	Espacios naturales protegidos	Estaciones de esquí	Hoteles y aptos. turísticos	Oficinas de informacón turística	Of. de inf. tur. de ámbito supramunicipal	Palacios de Congresos	Playas	Servicios de restauración	Tiempo compartido	Total
Andalucía	150	13	9		3	3	2	2	1	1	75	17		1	39	4		320
Aragón	67	2	2		5			1	2	7	15	1				1		103
Asturias	25	3	26			1		1	3		17	6	1		3	25		111
Baleares	10										45				2	2		59
Canarias	25	16									37	2	1			6		87
Cantabria	25	19	7		3	1					13				2	3		73
C. La Mancha	31	22	7		3			1			20	3				9		96
C. León	67	5	4		2			1	8		28		8			3		126
Cataluña	237	2				5			4	4	52	2			9	5		320
Ceuta											1							1
C. Valenciana	93	13	2	4	1	6		1	1		54	16	3	1	33	21		249
Extremadura	9	6	4		1						9					1		30
Galicia	59	62	2		6	1			1		31			2	7	1		172
La Rioja	14	13							1		4	1	1			2		36
Madrid	256					1					10					2		269
Melilla											2				4			6
Murcia	25	19		1	1	3		1	2		15	5		1	19	23		115
Navarra	29	21	5		2	1			2		12		2			4		78
País Vasco	147	4	12		1			2			22	14	1	1		47		251
Total	1.269	220	80	5	28	22	2	10	25	12	462	67	17	6	118	159		2.502