



## TURISMO

# Las certificaciones de calidad crecen un 4,5% en Andalucía

El sector turístico de la región acumula ya 1.732 distinciones, según un directorio que promociona las empresas reconocidas • Málaga, la provincia con más sellos, 581



Entrada del hotel Guadacorte Park de Los Barrios, con la 'Q' de Calidad Turística.

VANESSA PÉREZ

Por provincias, Málaga es la que concentra el mayor número de certificados de Andalucía durante el año pasado, con 581, lo que supone más de la tercera parte del total. A continuación se sitúan Sevilla, con 267 sellos (15,4%); Cádiz, con 249 (14,3%); y Córdoba, con 159 (9,1%). Asimismo, la provincia de Huelva acumula 149 distinciones (8,6%); Granada, 126 (7,2%); Almería, 107 (6,1%) y Jaén, 94 (5,4%).

El directorio, al igual que otras ediciones, se publica en español e inglés y se distribuye entre admi-

## EMPRESAS

1.246 establecimientos y espacios también son reconocidos en calidad y gestión medioambiental

### I. Touat

Hoteleros, profesionales y expertos del sector turístico andaluz reclaman la calidad como la premisa más elemental que debe caracterizar la oferta del destino. Andalucía camina en este sentido y acumula ya 1.732 certificaciones y 1.246 establecimientos y espacios reconocidos en calidad y gestión medioambiental, según los datos recogidos por la quinta edición de un directorio publicado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Estas cifras, co-

rrespondientes al ejercicio de 2010, reflejan un aumento del 4,5% en las distinciones y del 5,8% en las empresas en comparación a las del año anterior.

Según informaron ayer desde el Gobierno andaluz, el Directorio de Establecimientos y Espacios Certificados es una guía que tiene busca promocionar empresas y entidades turísticas que cuentan con reconocimientos como ISO 14001, ISO 9001, la marca Q de Calidad Turística, Bandera Azul, Carta Europea del Turismo Sostenible, Compromiso de

Calidad Turística, EMAS, Etiqueta Doñana 21 y Marca Parque Natural de Andalucía.

Del total de certificaciones, la mayoría de ellas, el 27%, son bajo la norma ISO 9001, seguida de los distintivos de Compromiso de Calidad Turística (23%) y la marca Q de Calidad Turística (23,6%). En el caso de este último sello, Andalucía registró un incremento de casi el 12% en el número de establecimientos y lidera la clasificación nacional de entidades reconocidas durante 2010, al sumar 410 sellos.

nistraciones turísticas, empresas y medios de comunicación. Además, está presente en las acciones de promoción en los mercados nacional e internacional.

Desde la Consejería restalaron que están "en marcha" actuaciones para impulsar las certificaciones en empresas y servicios. Estas medidas se materializan mediante una orden de incentivos para la implantación de sistemas de calidad, la formación en la materia, el Programa de Asistencia Técnica y la creación de nuevos Destinos Sicted, entre otras.



02-Abr-2011

ESPACIO: 485 cm2

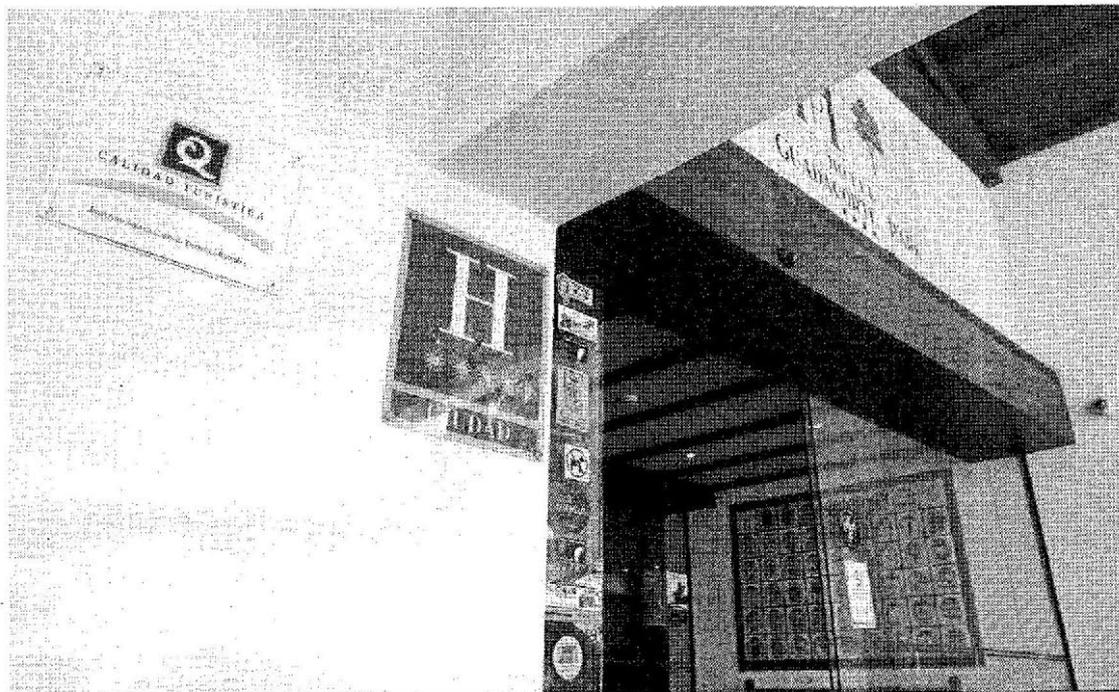
PORCENTAJE: 39%

PERIODICIDAD: Diario

## TURISMO

# Las certificaciones de calidad crecen un 4,5% en Andalucía

El sector turístico de la región acumula ya 1.732 distinciones, según un directorio que promociona las empresas reconocidas • Málaga, la provincia con más sellos, 581



Entrada del hotel Guadacorte Park de Los Barrios, con la 'Q' de Calidad Turística.

VANESSA PÉREZ

Por provincias, Málaga es la que concentra el mayor número de certificados de Andalucía durante el año pasado, con 581, lo que supone más de la tercera parte del total. A continuación se sitúan Sevilla, con 267 sellos (15,4%); Cádiz, con 249 (14,3%); y Córdoba, con 159 (9,1%). Asimismo, la provincia de Huelva acumula 149 distinciones (8,6%); Granada, 126 (7,2%); Almería, 107 (6,1%) y Jaén, 94 (5,4%).

El directorio, al igual que otras ediciones, se publica en español e inglés y se distribuye entre admi-

## EMPRESAS

1.246 establecimientos y espacios también son reconocidos en calidad y gestión medioambiental

### I. Touat

Hoteleros, profesionales y expertos del sector turístico andaluz reclaman la calidad como la premisa más elemental que debe caracterizar la oferta del destino. Andalucía camina en este sentido y acumula ya 1.732 certificaciones y 1.246 establecimientos y espacios reconocidos en calidad y gestión medioambiental, según los datos recogidos por la quinta edición de un directorio publicado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Estas cifras, co-

rrespondientes al ejercicio de 2010, reflejan un aumento del 4,5% en las distinciones y del 5,8% en las empresas en comparación a las del año anterior.

Según informaron ayer desde el Gobierno andaluz, el Directorio de Establecimientos y Espacios Certificados es una guía que tiene busca promocionar empresas y entidades turísticas que cuentan con reconocimientos como ISO 14001, ISO 9001, la marca Q de Calidad Turística, Bandera Azul, Carta Europea del Turismo Sostenible, Compromiso de

Calidad Turística, EMAS, Etiqueta Doñana 21 y Marca Parque Natural de Andalucía.

Del total de certificaciones, la mayoría de ellas, el 27%, son bajo la norma ISO 9001, seguida de los distintivos de Compromiso de Calidad Turística (23%) y la marca Q de Calidad Turística (23,6%). En el caso de este último sello, Andalucía registró un incremento de casi el 12% en el número de establecimientos y lidera la clasificación nacional de entidades reconocidas durante 2010, al sumar 410 sellos.

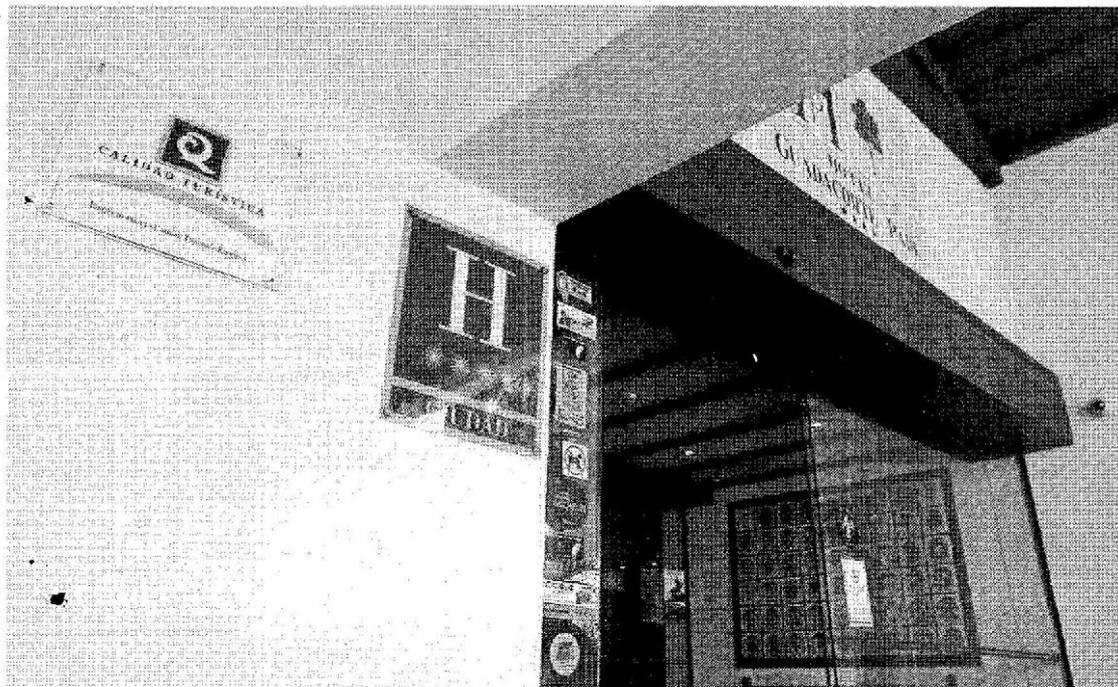
nistraciones turísticas, empresas y medios de comunicación. Además, está presente en las acciones de promoción en los mercados nacional e internacional.

Desde la Consejería restalaron que están "en marcha" actuaciones para impulsar las certificaciones en empresas y servicios. Estas medidas se materializan mediante una orden de incentivos para la implantación de sistemas de calidad, la formación en la materia, el Programa de Asistencia Técnica y la creación de nuevos Destinos Sicted, entre otras.



# Las certificaciones de calidad crecen un 4,5% en Andalucía

El sector turístico de la región acumula ya 1.732 distinciones, según un directorio que promociona las empresas reconocidas • Málaga, la provincia con más sellos, 581



Entrada del hotel Guadacorte Park de Los Barrios, con la 'Q' de Calidad Turística.

VANESSA PÉREZ

Por provincias, Málaga es la que concentra el mayor número de certificados de Andalucía durante el año pasado, con 581, lo que supone más de la tercera parte del total. A continuación se sitúan Sevilla, con 267 sellos (15,4%); Cádiz, con 249 (14,3%); y Córdoba, con 159 (9,1%). Asimismo, la provincia de Huelva acumula 149 distinciones (8,6%); Granada, 126 (7,2%); Almería, 107 (6,1%) y Jaén, 94 (5,4%).

El directorio, al igual que otras ediciones, se publica en español e inglés y se distribuye entre admi-

## EMPRESAS

1.246 establecimientos y espacios también son reconocidos en calidad y gestión medioambiental

### I. Touat

Hoteleros, profesionales y expertos del sector turístico andaluz reclaman la calidad como la premisa más elemental que debe caracterizar la oferta del destino. Andalucía camina en este sentido y acumula ya 1.732 certificaciones y 1.246 establecimientos y espacios reconocidos en calidad y gestión medioambiental, según los datos recogidos por la quinta edición de un directorio publicado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Estas cifras, co-

rrespondientes al ejercicio de 2010, reflejan un aumento del 4,5% en las distinciones y del 5,8% en las empresas en comparación a las del año anterior.

Según informaron ayer desde el Gobierno andaluz, el Directorio de Establecimientos y Espacios Certificados es una guía que tiene busca promocionar empresas y entidades turísticas que cuentan con reconocimientos como ISO 14001, ISO 9001, la marca Q de Calidad Turística, Bandera Azul, Carta Europea del Turismo Sostenible, Compromiso de

Calidad Turística, EMAS, Etiqueta Doñana 21 y Marca Parque Natural de Andalucía.

Del total de certificaciones, la mayoría de ellas, el 27%, son bajo la norma ISO 9001, seguida de los distintivos de Compromiso de Calidad Turística (23%) y la marca Q de Calidad Turística (23,6%). En el caso de este último sello, Andalucía registró un incremento de casi el 12% en el número de establecimientos y lidera la clasificación nacional de entidades reconocidas durante 2010, al sumar 410 sellos.

nistraciones turísticas, empresas y medios de comunicación. Además, está presente en las acciones de promoción en los mercados nacional e internacional.

Desde la Consejería restallaron que están "en marcha" actuaciones para impulsar las certificaciones en empresas y servicios. Estas medidas se materializan mediante una orden de incentivos para la implantación de sistemas de calidad, la formación en la materia, el Programa de Asistencia Técnica y la creación de nuevos Destinos Sicted, entre otras.



## Discrepancias con el nombre de la estación del AVE Almazora-Vera

La Asociación de Empresarios Turísticos del Almazora reclaman un trato igualitario

LA COMARCA NOTICIAS - 02/ABR/2011

Desde la Asociación de Empresarios Turísticos del Valle del Almazora deseamos manifestar nuestra preocupación ante las propuestas de algunos alcaldes de la Comarca del Levante de cambiar el nombre de la futura estación del AVE por el de Vera-Levante. Según Diego Asensio, dicha estación se ha ubicado con objeto de “prestar un servicio más próximo a los ciudadanos del Levante y del Almazora”. Entendemos la preocupación del Levante por cuanto este nombre proporcionará un posicionamiento a nivel nacional. Solicitamos que, por la misma razón, ellos entiendan la nuestra.

El Valle del Almazora constituye un destino turístico de interior de enorme potencial, que sin duda alguna contribuirá al desarrollo económico de esta comarca rural y de las adyacentes, cuya oferta turística complementará. Evidencian estas afirmaciones ejemplos como el hecho de que los únicos establecimientos almerienses de Turismo de Interior certificados con la Q de Calidad Turística están en el Valle del Almazora; el Museo Casa Ibáñez de Olula del Río es el Museo de Arte más importante de la provincia; tres de los cuatro telescopios del Observatorio Astronómico del Calar Alto se encuentran en el término municipal de Bacares; el Santuario del Saliente es el único, en toda la provincia de Almería, que ofrece una línea de turismo religioso; el turismo industrial, gracias a las Menas de Serón, catalogadas en el Patrimonio Histórico Andaluz, y la extracción y elaboración del mármol de Macael son una realidad. Por último, la diversidad paisajística y natural de nuestra Comarca es una de las mayores del territorio andaluz: en pocos kilómetros podemos observar la transformación de la naturaleza desde el pulmón verde de Almería (la Sierra de Los Filabres) hasta las zonas más áridas situadas en la parte baja del Valle.

Las oportunidades de desarrollo deben ser igualitarias entre nuestras comarcas. Si de identificación y posicionamiento se trata, quizá deberíamos considerar el nombre Almazora-Levante, o Levante-Almazora, como una opción equitativa, dado que en todo caso los usuarios del AVE sabrán que la población a la que llegan es Vera.



03-Abr-2011

ESPACIO: 968 cm2

PORCENTAJE: 103%

PERIODICIDAD: Diario

## Apuesta sostenible a través de jornadas educativas en El Candil

La Posada del Candil ubicada en Serón oferta módulos a colegios y grupos



ELOÍSA  
BENÍTEZ

**'Educación para la sostenibilidad', una iniciativa pionera en la provincia**

**SERÓN.** El La Posada del Candil es un espacio ecológico situado en plena sierra de Serón. Este complejo turístico que obtenía el pasado año la Q de calidad turística se ha construido con materiales naturales para un aprovechamiento mayor de la energía. Así, se ha utilizado el corcho natural como aislamiento o la cal hidráulica para la obra, en donde, por el contrario, no se ha utilizado el cemento, pero sí se han usado en los acabados pinturas y barnices ecológicos.

Sin embargo, la principal apuesta de este proyecto radica en la búsqueda del desarrollo rural sostenible, vértebra de todas las ideas que los empresarios Javier Morte-

**El entorno y la apuesta de los empresarios; un lugar idóneo para la oferta educativa**



Imagen externa del complejo situado en plena sierra. :: E. BENÍTEZ



Restaurante del complejo. :: E.B.



Interior de uno de los apartamentos. :: E.B.

**La Posada realizará campamentos de verano con 24 plazas para niños de 8 a 13 años**

ro y Pepa Franco han puesto en marcha sobre tres ejes básicos: ocio y naturaleza (turismo rural, de reunión o colonias de verano), educación ambiental global (actividades de educación en valores) y educación ocupacional (cursos de formación ocupacional rural).

### Módulos

En este sentido el complejo oferta diversas actividades educativas para grupos en un programa novedoso de desarrollo sostenible. Esta oferta educativa está organizada en módulos y jornadas. Cada una de ellas se adaptará a las edades de los participantes, mientras que el centro docente selecciona, a la contratación del servicio, aquella jornada que le interesa y define las edades a las que irá dirigida la actividad.

En el primer módulo denominado 'Conoce tu Tierra' se engloban varios temas: Los bosques del desierto, del campo a la mina, pueblos abandonados, arqueólogos del hierro, biodiversidad, las edades de la tierra, árboles milenarios, los que se echaron al monte, la vida del suelo, los caminos del agua, días de tormenta: la sublevación morisca de 1570 y los habitantes de la sierra. En cuanto al módulo II, este versará sobre el futuro sostenible donde se abordarán temas como el mundo industrial, la energía del sol, maderas en la construcción rural o la agricultura ecológica y el Módulo III en donde se tratarán temas como tú sí que vales, caminos con corazón, ser libres es ser responsables, inteligencia emocional o aprender a pensar.

Por otro lado, la Posada ha hecho pública su oferta de campamentos de verano a celebrar en el mes de julio en los que se llevarán a cabo jornadas de naturaleza, senderos, talleres de idiomas, vivac, juegos de agua, taller de arte, etcétera. Un total de 24 plazas para niños comprendidos entre 8 a 13 años.

### Fines de semana temáticos

Los fines de semana temáticos (viernes tarde, sábados y domingos mediodía), incluyen dos actividades, una el sábado y otra el domingo con una inscripción mínima de 10 participantes y varias modalidades en las que se incluyen dos alojamientos más las actividades previstas para el grupo.

En cuanto a los apartamentos, estos construidos en una primera fase, esperan de una segunda para añadir al entorno una zona denominada 'Casa del Agua' que acogerá unos baños árabes-nazaríes; pequeñas piscinas de poca profundidad con agua fría, templada y caliente.

La Posada del Candil se encuentra situada en plena sierra seronense, a unos 4 kilómetros del núcleo principal con fácil acceso.



03-Abr-2011

ESPACIO: 253 cm2

PORCENTAJE: 27%

PERIODICIDAD: Diario

# Cincuenta personas ponen a punto las playas del litoral

► El Ayuntamiento ya ha iniciado la campaña de limpieza de cara a las próximas fiestas desde Isla Plana a La Manga

**MARÍA JESÚS GALINDO**

■ Medio centenar de personas del Instituto Municipal de Servicios del Litoral trabajan a destajo estos días para poner a punto las playas del litoral, desde Isla Plana hasta La Manga.

La campaña de limpieza de playas se intensificó hace quince días, sobre todo tras los últimos

temporales que arrastraron más aportes de suciedad a la costa. Las tareas se centran en la limpieza y eliminación de algas, la retirada de lodos de los espigones, en coordinación con Costas, en Los Urrutias y Estrella de Mar.

Asimismo, incluyen la retirada de embarcaciones varadas en la playa, siempre y cuando estén dentro de los límites de balizamiento. De cara a las próximas fiestas, el personal reforzará la limpieza en La Manga y Cabo de Palos, zonas en las que los jóvenes suelen practicar el botelleo. Igualmente habrá puntos de socorris-

mo en las más transitadas y se instalarán ascos químicos en todas las que tienen la 'Q' de Calidad, indicaron. «Durante Semana Santa, habrá seis máquinas limpiando las playas todos los días», indicaron desde el IMSL.

Hasta la fecha ya se han renovado un millar de puntos del alumbrado en La Manga y Cabo de Palos y se han limpiado los graffitis de todos los espacios públicos.

Además, en breve, se señalarán tres senderos ecoturísticos: de la Marina de Carmolí a Cala Reona, de la iglesia de Isla Plana a la de La Azohía y El Cañar.



Un trabajador del IMSL limpiando la playa de Mar de Cristal.



03-Abr-2011

ESPACIO: 724 cm2

PORCENTAJE: 81%

PERIODICIDAD: Diario

## MANUEL LÓPEZ CACHERO | PRESIDENTE DE AENOR

Manuel López Cachero, presidente de la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor), recuerda que llevan ocho años de presencia en las dos capitales canarias. En las últimas semanas ha mantenido una ronda de reuniones con empresarios e instituciones de las Islas y ha dejado algunas reflexiones sobre su apuesta por elevar la calidad.

# “El pequeño comercio canario es líder nacional en certificaciones de calidad”

A. Peña

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

— ¿Cree usted que el ciudadano conoce lo que es Aenor o se trata de algo solo para el sector empresarial?

— Yo creo que la gente tiene cada vez más idea de lo que es Aenor. Es verdad que es más conocido en el ambiente empresarial que en el público en general. Esto se debe a que el contacto inmediato de Aenor con los agentes sociales son las Administraciones públicas o las empresas, no es el público directo.

— ¿Qué ventaja tiene que una empresa tenga el certificado Aenor?

— Cuando una empresa tiene un certificado nuestro, eso redundará en beneficio del gran público. Si usted compra un electrodoméstico y lleva junto a la marca del fabricante el sello Aenor, es evidente que estamos dando una seguridad adicional. O si va usted a un hospital y ve que el laboratorio de análisis clínicos está certificado usted puede tener la convicción de que los protocolos que realizan los sanitarios se cumplen fielmente. Y eso da una seguridad adicional.

— ¿Alguna vez se equivoca Aenor en sus certificaciones, como las agencias de calificación bancaria?

— Vamos a ver. Yo creo que la perfección absoluta no existe. Aenor se puede equivocar, pero la experiencia nos dice que nuestra gente, hasta donde yo sé, no se equivoca. Fíjese que no le he dicho que no se equivoca nunca. Pueden haberse cometido equivocaciones, pero se han rectificado a tiempo.

— ¿Cuántos certificados ha emitido Aenor en Canarias?

— La primera certificación a una empresa canaria fue en 1993. Y Aenor se establece en Canarias en 2003. Ahora tenemos oficina en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife. El número de certificados hasta el momento se eleva a 1.700 en productos en Canarias. Más allá de 30 no hemos dado en sistemas en el sector público. Acabamos de entregar en la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias la certificación que corresponde al servicio de Tecnologías de la Información. O la del laboratorio del Hospital Doctor Negrín. También hemos certificado la gestión ambiental de la Playa de Las Canteras, además de los parques nacionales del Teide y Timanfaya.

— ¿Cómo se financia Aenor?

— Bueno, se lo voy a explicar. Es fácil de explicar y difícil de

administrar. Tenemos una ayuda no muy grande de la Administración pública para financiar actividades normalizadoras. Somos una entidad no lucrativa y Aenor no puede tener beneficios. El Gobierno nos concede una cantidad en los Presupuestos Generales del Estado. Nuestra segunda fuente de financiación son las cuotas de nuestros socios, que son unos 800, cuotas que no han variado en los últimos 22 años. Y también lo que obtenemos de las certificaciones, tanto de productos como de sistemas. Esas son nuestras fuentes de financiación, somos muy transparentes, las cuentas las auditamos todos los años. Tenemos una plantilla de 650 trabajadores. Gastamos una cantidad importante de dinero en formación.

— ¿Es costosa una certificación de Aenor en relación con el valor añadido que le pueda dar a una empresa o servicio?

— No es muy costoso. Hay quien nos suspende la certificación porque le resulta caro. Pero con las certificaciones de sistemas se consiguen introducir metodologías de trabajo y ahorrar costes.

— ¿Qué duración tiene una certificación Aenor?

— Las certificaciones tienen una validez de tres años y anualmente hay que revisarla. A los tres años es necesario renovarla. Una importante empresa canaria, de la que no voy a dar el nombre, nos ha agradecido que nuestros auditores digan a los trabajadores cuando algo no ha salido bien, cómo lo tienen que rectificar. Mostramos los puntos fuertes y oportunidades de mejora para una empresa. No es entregar solo un papel.

— ¿Qué comunidad autónoma es la que más certificaciones demanda de Aenor?

— Andalucía, Madrid, Catalu-



El presidente de Aenor, Manuel López Cachero. | JUAN CARLOS CASTRO

“Aenor concedió un total de 1.700 certificaciones de productos en el Archipiélago y unos 30 en sistemas”

“Es un error que los empresarios turísticos no entren en los procesos de certificación”

ña. Canarias dispone del 3% de la certificación global, tanto en la ISO 9.000 como la 14.000. En términos absolutos es poco. Canarias ocupa el lugar décimo en el conjunto nacional. Los comercios canarios son líderes en España en certificaciones de calidad. El 25% de las certificaciones nacionales en el pequeño comercio está en el Archipiélago. Canarias se posiciona muy bien en temas medioambientales. En normalización, que no en certificación, es una comunidad líder. El hospital de La Candelaria, en Tenerife, tiene 36 servicios certificados, lo que lo convierte en el centro sanitario más certificado de España.

— ¿Por qué el sector turístico apenas contrata la certificación con Aenor?

— Los empresarios turísticos no entran en los procesos de certificaciones, pero estratégicamente es un error, porque si existe un sector que requiere una valoración creciente es el turismo. Yo creo que deberíamos esforzarnos todos por que la gran calidad que tiene el turismo canario fuese una constante y que fuese una nota común. Para conseguir eso hay un elemento adicional que puede ayudar mucho, que es la certificación.

— Pero algunos establecimientos canarios ya tienen la certificación de 'Q' de calidad.

— La 'Q' es algo que no concedemos nosotros. Aenor lo que ha ofrecido a la entidad que concede la 'Q' era una posible consideración para que conociera nuestros procedimientos, experiencia y nuestra forma de trabajar. Ellos han optado por prescindir de nuestra oferta y están en su perfecto derecho, pero no somos competencia, sino que, en los últimos años, auditores nuestros participan en la unificación de la normativa.





Semana del 4 al 10 de Abril de 2011

NEXOTUR / 17

## El Campo de la Real Federación Española de Golf, certificado con la "Q" de Calidad Turística

Es uno de los primeros campos de Golf certificados con la Marca "Q" y el primero de la Comunidad de Madrid

La obtención de la Marca "Q" en campos de golf supone una mejora de la calidad de la gestión, una mayor atención al medioambiente, y la fidelización de los clientes. Al cumplir los requisitos para la certificación "Q" Calidad Turística se asegura al visitante una calidad de servicio que cumpla sus exigencias tanto en el campo de golf como en todas las instalaciones y servicios, considerando así los campos de golf como un reclamo turístico más de la zona donde se asienta, además de un centro de ocio y deporte.

Esta norma se aplica con carácter voluntario a todos los campos de golf independiente de su modelo de explotación, tanto social como comercial o mixto.

La contribución y empuje de la Federación Española de Golf ha sido fundamental en el desarrollo de esta Norma, que arranca en el año 2004 y es elevada a UNE en 2008, que cuenta con la colaboración de más de 20 miembros.

Integrado plenamente en la ciudad de Madrid, el Centro Nacional de Golf es un campo urbano, público, con una boca de Metro y un dos paradas de autobús en las proximidades, lo que le convierte en un proyecto único en toda Europa.

Entre algunas de sus características, este campo cuenta con un sistema exclusivo de reservas y con una de las Escuelas más grandes de España, en la que aprenden y perfeccionan el deporte del



Gonzaga Escauriza, Presidente de la RFFG y Fernando Fraile, Director General del ICTE.

golf alrededor de 2000 alumnos, de los cuales 500 son niños.

## El presidente del ICTE acude al Primer Congreso Internacional de Turismo Termal en Ourense

Feijóo destacó que Galicia seguirá apostando por el termalismo como oferta turística internacional basada en la calidad

La inauguración, presidida por el presidente de la Xunta de Galicia y el Secretario General de Turismo del Gobierno de España, contó con la presencia de diferentes autoridades municipales y autonómicas, así como el Presidente del ICTE y ANBAL, Miguel Mirones.

El presidente de la Xunta destacó la importancia del sector termal en Galicia, así como la oferta de calidad de los balnearios gallegos, señalando que "Galicia cuenta con 6 balnearios certificados con "Q" de Calidad Turística, siendo la comunidad autónoma que mayores reconocimientos tiene en este sector".

El Secretario General de Turismo, Joan Mesquida, puso en valor la calidad del sector termal, que cuenta en la actualidad con 36 balnearios certificados con la "Q" de Calidad Turística, de los cuales seis están en Galicia.

En el mismo, participaron más de 40 expertos en termalismo y turismo termal procedentes de 15 países.

El presidente del ICTE y de ANBAL, Miguel Mirones, acudió a este primer congreso Internacional de Turismo Termal, apoyando y participando activamente la iniciativa que desde la Xunta de Galicia y Turespaña, entre otras instituciones, celebraron del 2 al 4 de marzo en Ourense, cuyos objetivos principales serán claves en sostenibilidad, salud, calidad y promoción.

Mirones que compartió jornada inaugural con otras autoridades moderó el panel sobre "Cómo afronta el termalismo europeo los retos del turismo, la salud, la cultura y el desarrollo local" destacó "la importancia de la celebración de un congreso de estas características que redundará en beneficio del propio sector, y donde se ha podido comprobar el alto nivel de los ponentes, así como sus experiencias en el turismo termal".

Durante toda la semana congresual, el presidente del ICTE



Inauguración Oficial del Congreso.

llevó a cabo importantes contactos con expertos del sector termal, tanto a nivel nacional como internacional, constatando el grado de interés que despierta el termalismo en España y fuera de nuestras fronteras, como así lo manifestó en la presentación de conclusiones y clausura del Congreso.

Mirones destacó el compromiso de los balnearios españoles en su apuesta por la calidad, así como el valor de las normas "Q" de calidad para el sector.

por las auditorías externas, siempre que estén directamente relacionados con la actividad subvencionada y sean indispensables para el mantenimiento y/o renovación de la misma, así como los gastos en concepto de derechos de uso de la marca.

La cuantía de la subvención no podrá exceder del 30% del presupuesto de la inversión aprobada, con un límite máximo de 100.000 euros, excepto en inversiones para el seguimiento y/o renovación de marcas de calidad, que podrá alcanzar hasta el 50% del presupuesto de la inversión.

## Mirones se reunió con el vicepresidente de la Comisión de la Unión Europea en CEOE

La sede de CEOE España acogió el pasado 16 de Marzo una reunión con Antonio Tajani, Vicepresidente de la Comisión de la Unión Europea, y responsable de Industria, Turismo y Pymes, que acudió acompañado por su Jefe de Gabinete, Diego Canga.

El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en su calidad de Vicepresidente de la Comisión de Turismo de CEOE en representación del sector turístico español, acompañado de los responsables de las Comisiones de Industria y de la Comisión Europea de la Patronato Española, participó en la reunión.

En la misma se trataron materias como el análisis de la po-



Miguel Mirones y Antonio Tajani se saludan a su llegada.

lítica europea de turismo, haciendo referencia a la Comunicación de la Comisión "Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo"; y el Turismo Social Europeo.

## El ICTE participa en el I Congreso de Turismo Rural que se celebra en Taramundi

El Director General del ICTE, Fernando Fraile, participó en el congreso "Turismo rural... 25 años después" celebrado del 22 al 25 de marzo, que llevó tras de sí intensas jornadas debatiendo el pasado, el

presente y el futuro, del Turismo Rural en nuestro país, bajo una misma premisa, la calidad como eje transversal de todas las políticas de ejecución en este y en todos los sectores del turismo nacional.



Asamblea general celebrada en el ICTE.

## La Asamblea General de ANETA se reunió en la sede del ICTE

La reunión contó con la presencia del Director General del ICTE, Fernando Fraile, que mostró el apoyo del instituto a la asociación facilitándoles toda la información necesaria para la certificación de las empresas en el sector de turismo activo. Norma de calidad que a pesar de su juven-

tud ya cuenta con dos empresas certificadas.

También acudió a esta cita el Subdirector General de desarrollo y sostenibilidad turística de la Secretaría General de Turismo, Gonzalo Ceballos, que quiso transmitir todo el apoyo de la Secretaría General de Turismo.

## El ICTE impartió su conocimiento en la 4ª edición del Master Universitario en Dirección de Empresas de Turismo de la Universidad de Alcalá de Henares

Irene Rodríguez Gayo, Directora de Formación del ICTE, participa en el profesorado de este Master con el fin de formar a los futuros profesionales sobre aspectos relativos a la Calidad en el sector turístico y en los diferentes procesos que asume el Instituto, como son la Normalización, Formación, Promoción y Certificación.

Desde el área de formación del instituto se considera de gran importancia poder impartir esta enseñanza en calidad a futuros profesionales del sector turístico que aplicarán en un futuro sus conocimientos sobre este tema.

El Master cuenta con el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, que será la encargada de verificarlo.

## Extremadura destina 778.000 euros para potenciar y mejorar la calidad del sector turístico

Balnearios, Hoteles y Apartamentos Rurales, Agencias de Viajes, Establecimientos de restauración y Empresas de Turismo Activo, entre otras, serán los beneficiarios de esta línea de ayudas

La Junta de Extremadura destinará 778.000 euros en materia de fomento de la calidad, con el objetivo de elevar el nivel de las infraestructuras turísticas de la región y la prestación de servicios turísticos con mayor valor añadido.

Dentro de las acciones subvencionables, destacan las actuaciones en materia de calidad, accesibilidad y sostenibilidad, comprendidas dentro las actuaciones dirigidas a disponer de las infraestructuras y equipamientos necesarios para acceder a los parámetros y estándares exigidos para la obtención de la marca "Q" de Calidad Turística Española, así como las acciones destinadas al seguimiento y/o renovación la "Q" de Calidad Turística Española, los gastos ocasionados por el asesoramiento externo y gastos ocasionados



05-Abr-2011

ESPACIO: 119 cm2

PORCENTAJE: 13%

PERIODICIDAD: Diario

**PROMOCIÓN** Para implantar la "Q" de calidad

## La Cámara organiza una jornada sobre turismo

La Cámara de Cuenca, como entidad certificadora de sistemas de calidad, organiza hoy una jornada de sensibilización para implantar la "Q" de calidad turística, a partir de las 11 horas en la sede institucional que será inaugurada por el presidente, Félix Aceñero.

La finalidad es sensibilizar a las empresas turísticas para que valoren los beneficios y ventajas que tiene implantar la "Q" como instrumento de promoción y comercialización, cuyas ventajas son, entre otras: mejora de la gestión empresarial; aumento de la formación del personal; mejora de

la eficacia de las herramientas empresariales; mayor satisfacción del cliente; inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento; reconocimiento por parte del sector turístico y del cliente y nueva visión del establecimiento como un "todo". La Cámara es una delegación territorial del I.C.T.E., entidad de certificación de sistemas de calidad, especialmente creados para empresas turísticas, de carácter privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

**EL DÍA**



## Varela y Juárez coordinarán varias actuaciones para la promoción del turismo rural

EFE > SANTIAGO

■ Los conselleiros de Cultura, Roberto Varela, y do Medio Rural, Samuel Juárez, firmaron ayer un convenio de colaboración para coordinar actuaciones turísticas conjuntas en el territorio rural gallego.

Las actuaciones, informó la Xunta, forman parte de los programas gestionados al amparo del programa de desarrollo rural de Galicia 2007-2013.

Entre las que pondrá en marcha la Consellería de Cultura en virtud del convenio figuran la concesión o renovación de distintivos de calidad, especialmente la Q de calidad turística.

También promoverá ayudas para la creación y mejora de establecimientos hoteleros de termalismo; las destinadas a la creación de aldeas rurales; mejora de establecimientos de turismo rural y oferta complementaria y acciones de promoción internacional, entre otras.

**Subvenciones** > Por su parte, la Axencia Galega de Desenrolo Rural (Agader), dependiente de la Consellería do Medio Rural, gestionará medida como convocatorias periódicas de subvenciones a proyectos dinamizadores de áreas rurales.

La ejecución de estos programas prevé la posibilidad de apoyar inversiones vinculadas a infraestructuras y servicios en el sector turístico.

Por otro lado, Cultura declaró ayer oficialmente como bienes de interés cultural en la categoría de monumento el castro de Saceda, en el Ayuntamiento ourensano de Cualedro. El castro se emplaza en una colina sobre la llanura que rodea el sur de la Serra do Larouco.



05-Abr-2011

ESPACIO: 76 cm2

PORCENTAJE: 6%

PERIODICIDAD: Diario

## Los expertos avalan el turismo activo en las I Jornadas sobre esta materia

Ribadesella, B. MORÁN

El turismo activo y de aventura tiene «enorme interés e importancia para el desarrollo económico y sostenible de la región». Fue una de las conclusiones de los participantes en la I Jornadas de turismo activo, que impulsó la Fundación Valdés-Salas, junto a la Universidad de Oviedo, el pasado viernes, en Ribadesella. Durante el acto, varios expertos en la materia avalaron la importancia de este sector turístico. El luxemburgués Jean-François Koster, que participó en el diseño e implantación de la «Q de Calidad» en España, avaló en su ponencia, al igual que el catedrático de Economía Luis Valdés, la apuesta en Asturias por este tipo de turismo. La jornada fue un éxito, según la organización.



### MEDIO AMBIENTE

# Las Batuecas-Sierra Francia, noveno parque natural de la Comunidad con la marca Q

**Cualidades.** Este espacio conserva todas las especies mediterráneas. **En cabeza.** Castilla y León se convierte en la región con más títulos de este tipo

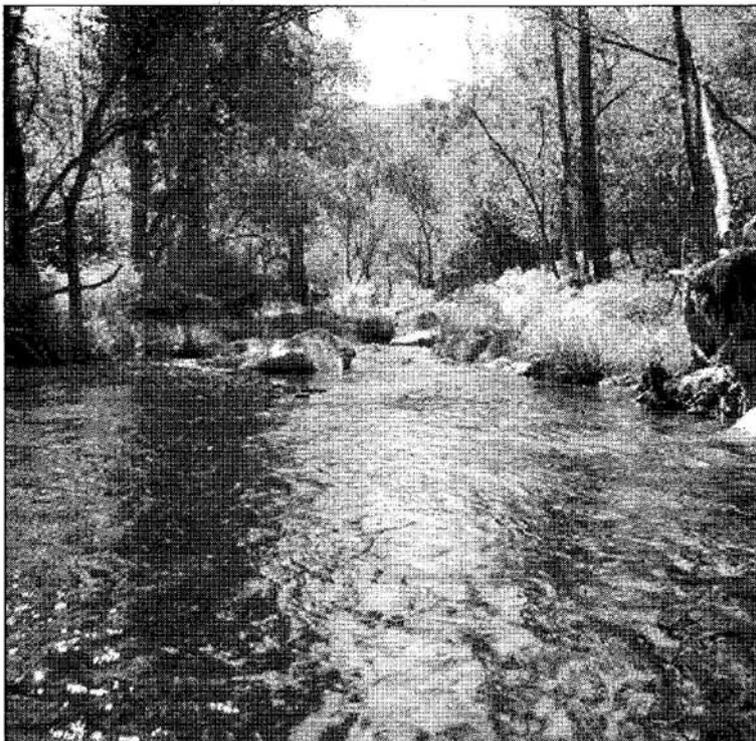
#### EUROPA PRESS

**E**l parque natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, situado en la comarca de La Alberca, ha obtenido recientemente la Q de Calidad que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

Según informaron fuentes del ICTE, el Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia fue declarado parque natural en julio de 2000 y su vegetación es un "verdadero jardín botánico" en el que están presentes todas las especies del clima mediterráneo.

Castilla y León es la Comunidad autónoma con más parques naturales certificados con la Q de Calidad Turística: comenzó su proceso en abril de 2004 con la certificación del Parque Natural Hoces del Río Duratón y continuó con el Parque Natural Cañón del Río Lobos, el Monumento Natural Monte Santiago, el Monumento Natural Ojo Guareña, el Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina, la Reserva Natural Valle de Iruelas, el Parque Regional Picos de Europa, el Parque Regional Sierra de Gredos y por último Las Batuecas-Sierra de Francia.

En la actualidad 26 parques naturales se encuentran certificados y cumpliendo los requisitos de la norma UNE 187002, de los que nueve se sitúan en Castilla y León, cuatro en Cataluña, tres en el Principado de Asturias, dos en Aragón, Murcia y



Espacios como éste han dado a la comarca esta cualificación / TRIBUNA

Esta cualificación contempla aspectos como la seguridad, prevención o limpieza

Navarra y uno en Andalucía, Comunidad Valenciana, Galicia y La Rioja.

Con la certificación Q de calidad se está en obligación de cumplir los requisitos de la norma UNE 187002:2008 Espacios Naturales Protegidos, tanto en las ins-

talaciones y equipamientos tangibles de uso público como en todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad en el área de uso público.

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



08-Abr-2011

ESPACIO: 541 cm2

PORCENTAJE: 62%

PERIODICIDAD: Diario

**TURISMO** Organizó una jornada para las empresas turísticas

## La Cámara muestra al sector las ventajas del sistema Q de Calidad



Imagen de los asistentes a esta jornada dirigida a las empresas turísticas de Cuenca y provincia.

Participó Fernando Fraile, director general del Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE)

Empresas turísticas de Cuenca, con este sello de calidad, explicaron sus experiencias

**EL DÍA**  
CUENCA

La Cámara de Comercio e Industria de Cuenca celebró el pasado martes 5 de abril una Jornada sobre el sistema de calidad turística español: la Q de Calidad. La Cámara de Cuenca es delegación territorial del I.C.T.E., El Instituto para la Calidad Turística Española, que es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Con esta jornada, la cual dio comienzo Félix Aceñero, presidente de la institución cameral, se persigue una sensibilización para que las empresas turísticas de Cuenca y provincia descubran los beneficios y ventajas que puede tener la implantación de esta norma de calidad. A través de esta jornada, la Cámara ha querido fomentar la implantación y certificación de la norma Q de Calidad, como herramienta de mejora y adaptación competitiva de las empresas.

**¿QUÉ APORTA ICTE?**

El ICTE como entidad certificadora de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas, aporta: prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigurosidad a los establecimientos turísticos cer-

tificados. Parte de su funcionamiento se basa en la investigación y tecnología para el avance en las normas. Para poder implantar dicha norma, según indicó Fernando Fraile, director general del ICTE, los pasos a seguir serían: la adhesión al sistema de calidad turística; la documentación e implantación del sistema de calidad basada en la norma del sector; la autoevaluación de la norma implantada; la auditoría externa (por la cual se evalúa la eficacia del Sistema de Calidad de un establecimiento y de su conformidad con respecto a las normas de calidad de Servicio, realizada por una entidad independiente del establecimiento y del órgano de certifi-

cación); y, por último, la certificación (es el reconocimiento por parte de un organismo certificador-ICTE-del nivel de calidad exigido en la prestación del servicio al cliente con respecto a una norma de calidad de servicio). Esta certificación se emite por medio de la marca, en este caso la Q de Calidad Turística Española).

Hay 7 empresas auditoras homologadas por el ICTE para realizar la certificación: AENOR, APPLUS, BUREAU VERITAS, IAC, LLOYDS REGISTER, SGS, TÜV RHEINLAND).

A través de ICTE y la Q de calidad se puede competir en calidad.

—detalle—



Unas jornadas muy completas

Fernando Fraile explicó que existe una normalización internacional, el 90% de las normas utilizadas por la UE son de origen español, desde el ICTE llevamos más de 10 años trabajando en la mejora de estas normas. Jesús Lozano, jefe de Servicio de Turismo y Artesanía de

la JCCM, Francisco Ibáñez del Hostal-Restaurante La Muralla y Francisco Contreras del Parador de Cuenca, cerraron la jornada explicando las ventajas de dicha norma y comentando las experiencias de estas empresas que ya tienen la Q de calidad.



08-Abr-2011

ESPACIO: 197 cm2

PORCENTAJE: 17%

PERIODICIDAD: Diario



► Las edilas Sonia Alonso y Susana Ros, en la zona de Els Terrers.

BENICÀSSIM ARREGLAN EL LITORAL PARA PASCUA

## Benicàssim termina de adecuar Els Terrers

Costas ha realizado las obras a instancias del propio Ayuntamiento

S. R.  
BENICÀSSIM

La concejala de Planeamiento Urbanístico, Susana Ros, informó ayer que la Dirección Provincial de Costas ha finalizado esta semana las obras de adecuación de la playa de Els Terrers. "El trabajo que se ha realizado a instancias del consistorio servirá para que esta playa de la zona intermedia del litoral se encuentre en perfectas

condiciones para las vacaciones de Semana Santa", manifestó.

Asimismo, subrayó que ahora solo queda el trabajo de la brigada municipal de obras, que está poniendo a punto las cuatro playas restantes para que estén listas para Pascua. Unas tareas que estaban concluidas, matizó la edila, pero, como de nuevo se soportaron temporales en las pesadas semanas, tuvieron que volver a realizarse. "Hemos de tener en cuenta que disponemos de unas playas de primera categoría, que cuentan con banderas azules cada una de ellas, y la Q de calidad", dijo Ros. ■

Audiencia: 164.000

Difusión: 31.921

Valor Pub: 204,3 €

# SUR

EL PERIÓDICO  
DE MÁLAGA  
DESDE 1937  
www.sur.es

Sección: Local

Pág.: 18



08-Abr-2011

ESPACIO: 40 cm2

PORCENTAJE: 3%

PERIODICIDAD: Diario

## Viaja sin barreras recibe la 'Q' de calidad turística

### EMPRESA

:: **P. M.** Viaja sin barreras ha sido certificada con la 'Q' de calidad turística que otorga el Ministerio de Industria y Turismo. La mayorista del grupo Almeida Viajes cuenta con diferentes productos especializados: la marca Viaja sin barreras es la primera mayorista en España dedicada al turismo accesible, ofrece servicios turísticos adaptados a las personas con movilidad reducida y discapacitados, y que cuenta con una web con un amplio abanico de productos a medida.