



01-May-2011

ESPACIO: 86 cm2

PORCENTAJE: 9%

PERIODICIDAD: Mensual

## Madrid Espacios y Congresos sigue con su política de sostenibilidad

Madrid Espacios y Congresos desarrolla una política competitiva de sostenibilidad en la que el respeto al medio ambiente ocupa un lugar destacado. Desde enero de 2009, la sociedad dispone de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 en toda la empresa. Además, en sus instalaciones de la Casa de Campo cuenta con la Q de Calidad de AFE.

Para desarrollar estos proyectos se ha creado un procedimiento en el que se identifican y evalúan los aspectos ambientales y que es aplicable tanto a los empleados como a los organizadores de los diversos actos que se realizan en las instalaciones del Campo de las Naciones, la Casa de Campo o en la zona sur de la ciudad.

El Palacio Municipal de Congresos de Madrid, por ejemplo, cumple la sistemática implantada por la empresa en relación a las normas ISO 9001 e ISO 14001, por ello, a lo largo del año 2010 se han implantado una serie de medidas sostenibles, tendentes todas a la mejora del medio ambiente, como la segregación de residuos o el consumo responsable de madera y papel.



01-May-2011

ESPACIO: 277 cm2

PORCENTAJE: 30%

PERIODICIDAD: Mensual

## Zaragoza acoge 495 eventos en 2010 con 122.900 delegados, un 1% más

El ZCB celebra su asamblea general donde informa de nuevas incorporaciones

La ciudad de Zaragoza ha celebrado un total de 495 eventos, entre congresos, jornadas, convenciones y reuniones, en los que han participado 122.900 delegados, es decir un 1% más que en 2009, según el Zaragoza Convention Bureau. Asimismo, ha confirmado que durante este año se llevarán a cabo 92 eventos.

La Oficina de Congresos ha revelado estos datos en su asamblea general, celebrada esta semana, en la que también ha asegurado que a pesar de la situación económica internacional, estos datos confirman que 2010 ha sido un año en que se ha vuelto a poner de manifiesto la consolidación de Zaragoza como destino de congresos. Igualmente, ha destacado que la ciudad se encuentra en una línea de mantenimiento sostenido en los últimos años.

Durante la asamblea, presidida por la concejal delegada de Turismo del Ayuntamiento de Zaragoza, Elena Allué, se ha informado de las nuevas empresas que se han incorporado como miembros al ZCB. Con esta nueva incorporación, la oficina congresual alcanza las 177 empresas asociadas.

La Oficina de Congresos también ha expuesto a los asistentes en la reunión el plan de acciones para este año 2011, destacando

que se sigue trabajando en la promoción de la ciudad de Zaragoza como sede de congresos. En este sentido, ha recalado que pretende afianzar el camino iniciado con diferentes empresas, tanto locales como nacionales, proponiéndoles la ciudad como el lugar idóneo para llevar a cabo sus convenciones.

### Acciones a realizar

Para lograr estos objetivos, la oficina congresual pretende reforzar la imagen de Zaragoza como ciudad de congresos y convenciones, al objeto de elevar el posicionamiento alcanzando hasta ahora, e incrementar, en lo posi-

ble, la actividad económica y los ingresos derivados del Turismo de Negocios. Así, el ZCB ha señalado que se incrementarán todas aquellas actividades de promoción destinadas a remarcar Zaragoza con una mayor relevancia nacional e internacional, potenciando la participación en salones profesionales de turismo y del Mercado de Reuniones.

Finalmente, la oficina congresual ha apuntado que dentro de los objetivos marcados para este año se encuentra mantener el Sistema de Calidad implantado, mediante la mejora continua para revalidar la certificación de la 'Q' de calidad y la forma UNE-EN ISO 9001:2000.



El World Trade Center de Zaragoza dispone de espacios de reuniones.



01-May-2011

ESPACIO: 1033 cm2

PORCENTAJE: 114%

PERIODICIDAD: Mensual

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Mayo 2011

## 36 nuevos establecimientos obtienen la Marca

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

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

### Hoteles y apartamentos

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

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

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

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

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

### Servicios de restauración

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

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

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

### Oficinas de Información Turística

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

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

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

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

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

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

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

### Alojamientos rurales y servicios turísticos de intermediación

Estos nuevos establecimientos incorporados al Sistema de Cali-



dad Turístico Español corresponden a las Comunidades de Castilla-La Mancha y Castilla León, que cuentan con 111 y 92 establecimientos certificados, respectivamente.

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

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

### Espacios naturales protegidos

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

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

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

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

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

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

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

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

no del ICTE, ha sido debida a la petición por parte de los mismos de normalizar sus sectores turísticos, colaborar en la edición de sus normas de calidad correspondientes e impulsar la certificación de sus sectores, así como apostar decididamente por un sistema de calidad regulado y avalado tanto por las organizaciones empresariales como por las Administraciones nacionales, regionales y locales.

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

Igualmente el sector náutico recibió sus primeros galardones durante 2010, siendo el Club Náutico de Torrevieja, en la Comunidad Valenciana,

la primera instalación certificada y, posteriormente, Alcudiamar Puerto Turístico Deportivo en Mallorca.

### Miembros

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



Junta Directiva del ICTE.

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

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

Defendió la importancia de la calidad cuando se habla de competitividad en el sector turístico español

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## ICTE se presenta en la Universidad de Sevilla



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

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

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

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

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

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

Del 4 al 7 de abril tuvo lugar en el ICTE el primer curso de homologación de auditores de APPLUS+ en las normas: UNE 182001:2008 Hoteles y Apartamentos Turísticos, UNE 187000:2006 Servicios de Restauración, UNE 183001:2009 Alojamientos Rurales y UNE 187001:2008 Playas.

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

quema de estas normas UNE.

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

### BREVES:

- El ICTE prepara su participación en Expovacaciones 2011

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

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

firmándose como uno de los encuentros de negocios y de ocio del sector turístico del norte de España.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## HOTEL TUDELA-BARDENAS

# Tradición y exquisitez gastronómica

*La trayectoria, su cocina y sus cuidadas instalaciones son el aval del histórico establecimiento hotelero de la capital ribera*

El Hotel Tudela-Bardenas es un establecimiento histórico en la capital ribera en el que la gran calidad gastronómica y tradición culinaria de su cocina junto a sus modernas y equipadas instalaciones lo convierten en el escenario adecuado para la celebración de banquetes y eventos de gran nivel.

Desde el pasado mes de enero al frente de todo el complejo hotelero se encuentra Juan Luis Barber, un acreditado profesional avalado por su experiencia de casi 30 años en el sector y en la dirección de hoteles, además de profesor durante 17 años en la Escuela de Turismo de Navarra. Diplomado en Turismo, inicia su carrera profesional como recepcionista de hotel. Es en el Hotel Maisonnave donde forja su carrera, primero como jefe de recepción y director comercial, para acabar como director del citado establecimiento. Tras poner en marcha dos hoteles más en Pamplona, ha recalado en la capital ribera, "lugar que encierra un gran potencial turístico y gastronómico", según comenta Barber.

En estos años el hotel tudelano ha sabido renovarse y actualizarse



Juan Luis Barber, en la terraza del Hotel Tudela-Bardenas.

JUANJO RAMOS

para responder a las demandas de los clientes más exigentes, un esfuerzo que se vio recompensado en el año 2000 con la consecución de la Q de Calidad Turística que avala sus instalaciones y servicios. Su cocina siempre ha destacado por la calidad y profesionalidad de un equipo humano que ha sabido

minimizar la tradición y los productos de nuestra tierra sin descuidar las nuevas tendencias y los toques vanguardistas que identifican a la cocina de autor. Hablar de tradición gastronómica en el hotel Tudela-Bardenas es hablar de la huerta tudelana, "un elemento fundamental en nuestra cocina",

asegura Barber, donde saben cuidar a la perfección un producto con el que sorprender a las parejas que escogen el hotel para la celebración de sus banquetes de boda, para quienes lo eligen para una celebración familiar o como escenario de presentaciones y otros eventos. "Nuestra oferta de restauración está abierta a grupos a partir de 12 personas hasta la celebración de banquetes con 300 invitados. Ofrecemos un amplio abanico de menús que cubren todos los gustos y necesidades que nos puedan requerir los clientes. Ello nos permite adaptarnos, además, a sus presupuestos", garantiza el director del hotel. La oferta gastronómica del hotel tudelano es muy variada y siempre contempla novedades como un menú tipo lunch, ofertado tanto para bodas como para otro tipo de eventos; sin descuidar las necesidades que puedan tener las empresas para responder a sus compromisos comerciales. "siempre adelantándonos a los deseos del cliente para superar sus expectativas y sorprenderle", destaca Barber.

La carta que el hotel ofrece a las

parejas de novios les permite escoger una gran cantidad de platos que convierten su menú en algo muy personal y exclusivo. "Son menús muy abiertos y con muchas opciones, tanto en platos como en vinos y cavas, y siempre con el apoyo y asesoramiento de nuestros profesionales, que les permiten realizar una elección hecha a su gusto y que siempre pueden definir en la degustación gratuita que les ofrecemos", apunta el director.

La trayectoria e historia del hotel, bien conocida en la Ribera, es el mejor aval para la elección del Hotel Tudela-Bardenas de cuya cocina han salido platos que han unido el sabor de la huerta tudelana con el servicio exclusivo del hotel como el pañuelo de brick con hongo beltza, las pencas de acelga rellenas de ibérico con velouté de hongos, la corona de alcachofas con hongos, foie y tomate especiado y la coca de cebolletas y alcachofas con crema trufada de patata. Tampoco se ha olvidado de cuidar otros platos capaces de satisfacer a los paladares más exigentes, como el rape relleno de marisco con salsa de crustáceos o el capricho de ternera y queso con espuma de patata al jugo de vino tinto, todos ellos platos que hacen que la visita al hotel Tudela-Bardenas merezca la pena.



01-May-2011

ESPACIO: 34 cm2

PORCENTAJE: 2%

PERIODICIDAD: Quincenal

OITs que cuentan con el distintivo 'Q' que las acredita de estar en posesión de los cumplimientos de la norma UNE 187003:2008 para este tipo de establecimientos.

### Ocho nuevas oficinas de turismo con 'Q' de calidad

Ocho nuevas oficinas de información turística han obtenido recientemente la 'Q' de calidad turística. Con estas nuevas incorporaciones ya son 134 las

Audiencia: 30.000

Difusión: 4.326

Valor Pub: 191,1 €

# GRAN HOTEL

TURISMO

Sección: Noticias

Pág.: 20



01-May-2011

ESPACIO: 46 cm2

PORCENTAJE: 7%

PERIODICIDAD: Mensual

El presidente de la Federación Española de Asociaciones de Agencias de Viajes, **RAFAEL GALLEGO NADAL**, ha sido nombrado nuevo vicepresidente del Consejo de Turismo de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales

(CEOE). Al consejo también se incorporan el presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), **MIGUEL MIRONES**, el vicepresidente de Sol Meliá, **SEBASTIÁN ESCARRER**, y el presidente de la Mesa del Turismo y exministro de

Asuntos Exteriores, **ABEL MATUTES**. De este modo, la CEOE aspira a convertirse en un *lobby* turístico que defienda los intereses no solo de las grandes empresas, sino también de las pequeñas y medianas compañías de nuestro país.

Audiencia: 30.000

Difusión: 4.326

Valor Pub: 461,1 €

**GRAN HOTEL**  
TURISMO

Sección: Actualidad

Pág.: 52



01-May-2011

ESPACIO: 111 cm2

PORCENTAJE: 17%

PERIODICIDAD: Mensual



## *El Parque Natural de las Batuecas-Sierra de Francia obtiene la Q de Calidad*

El Parque Natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, situado en la comarca de La Alberca (Salamanca), ha obtenido la Q de Calidad Turística que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Castilla y León es la comunidad autónoma con más parques naturales certificados con esta acreditación. Esta distinción obliga a cumplir los requisitos de la norma UNE 187002:2008 Espacios Naturales Protegidos, tanto en las instalaciones 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. Las Batuecas-Sierra de Francia fue declarado parque natural en julio de 2000 por su hermosa vegetación que recuerda a un verdadero jardín botánico en el que están presentes todas las especies del clima mediterráneo. [www.ict.e.es](http://www.ict.e.es)



01-May-2011

ESPACIO: 69 cm2

PORCENTAJE: 10%

PERIODICIDAD: Mensual

### OCHO NUEVAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA OBTIENEN LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA

Las Oficinas de Información Turística (OIT) de Castellón, Elda y dos en Villajoyosa, en la Comunidad Valenciana; de Almería y Lepe, en Andalucía; de la Unión, en Murcia, y la Segurako Turismo Bulegoa, en Guipúzcoa, han obtenido recientemente la Q de Calidad Turística. El sector público, una vez más en su apuesta por la calidad de sus servicios turísticos, ha incrementado un 24% las certificaciones respecto a 2010. La Comunidad Valenciana continúa como líder destacada, con 42 oficinas certificadas, le siguen Andalucía, con 23, y el País Vasco, con 17. Esta norma, avalada por la Marca Q, establece los requisitos de calidad que deben cumplir las oficinas de información turística en su proceso de acogida de los visitantes de un destino turístico, los relacionados con el aprovisionamiento y *marketing* de los servicios de información, así como las infraestructuras y el mantenimiento de las instalaciones en las que se prestan los servicios de información y acogida. [www.ict.e.es](http://www.ict.e.es)



01-May-2011

ESPACIO: 566 cm2

PORCENTAJE: 90%

PERIODICIDAD: Mensual

# Radiografía de las propuestas electorales y las demandas del sector turístico

## Aragón

Proyectos de envergadura, desestacionalización y reequilibrio territorial gracias al turismo. En líneas generales, los grandes partidos políticos en Aragón pretenden dar un espaldarazo al sector turístico en los próximos años, según se desprende de sus programas electorales. Cabe recordar que la comunidad autónoma aragonesa ha sido gobernada desde 1999 por una coalición entre el PSOE y el Partido Aragonés (PAR).



Eva Almunia, candidata del PSOE en Aragón.

Según explica Eva Almunia, la candidata socialista a la presidencia de Aragón, durante los últimos años la comunidad "ha dado un gran salto" para "adaptarse a las necesidades de los viajeros actuales" y en infraestructura hotelera. "Disponemos de 30.000 plazas hoteleras más que hace ocho años pero sobre todo, un importante salto cualitativo: casi el 5% de los establecimientos con la Q de Calidad Turística en España están en Aragón". Almunia destaca asimismo como hitos importantes la Exposición Universal de Zaragoza en 2008 y las inversiones dirigidas a potenciar el turismo de nieve.

La candidata del PSOE añade que "el turismo ha sido uno de los sectores clave para diversificar la economía aragonesa y se han hecho importantes inversiones para respaldarlo. Por ello,



José Ángel Biel, candidato del PAR en Aragón.

nuestra línea de actuación en estos tiempos consiste en ser capaces de reforzar la rentabilidad de los destinos turísticos de referencia en Aragón y al mismo tiempo, incrementar la promoción turística de nuestro propio patrimonio y de las nuevas líneas de actuación de este sector. Con este objetivo, no tengo ninguna duda de que seremos capaces de aprovechar al máximo la ya existente colaboración pública y privada".

De este modo, indica Eva Almunia, "el trabajo conjunto permitirá consolidar los proyectos actuales y apoyar las incipientes modalidades de turismo, como el gastronómico, enológico, de salud... También debemos seguir trabajando para desestacionalizar el turismo aragonés, es decir, para lograr que la actividad turística en nuestra Comunidad presente mayor fluidez a lo largo de todo el año".

Por su parte, el PAR destaca en su programa electoral: "Potenciaremos el desarrollo del turismo en todo el territorio, por su capacidad para crear actividad económica y empleo en comarcas necesitadas". En este sentido, el Partido Aragonés se compromete a mejorar equipamientos como Dinópolis en Teruel y a ampliar las estaciones de esquí.

El presidente del Partido Aragonés y candidato del PAR a la presidencia del Gobierno de Aragón es José Ángel Biel. Según apuntó un acto electoral, una iniciativa pública como el circuito de carreras MotorLand, en Teruel, requiere del complemento de la iniciativa privada. "En Aragón hay que hacer proyectos de esta



01-May-2011

ESPACIO: 427 cm2

PORCENTAJE: 68%

PERIODICIDAD: Mensual

R

enverguradura que generan desarrollo económico en el territorio, donde se suma lo público y lo privado". Solo en el primer año de vida, MotorLand generó un impacto económico en la zona de 38 millones de euros.

Igualmente, dice el PAR, "fomentaremos el turismo medioambiental en los ríos y humedales de Aragón, especialmente las actividades relacionadas con la pesca sostenible, navegación, etc". También proponen gestionar "un Plan de Rehabilitación del Patrimonio para asegurar aprovechamientos futuros, como el turismo cultural".

### *Proyectos de gran envergadura, desestacionalización y reequilibrio territorial, ejes de la política turística en Aragón para los próximos cuatro años*

Por su parte, el programa electoral del PP remarca: "El turismo representa el 10% del PIB aragonés y tiene la ventaja de ser un sector que, por su naturaleza, es favorecido por la globalización sin sufrir los efectos de la deslocalización, adquiriendo por ello carácter estratégico y merecedor, por lo tanto, de una atención política de primer orden". Luisa Fernanda Rudi, presidenta del PP de Aragón, es la candidata de los populares a la Presidencia del Gobierno autonómico.

El PP proclama que su "objetivo central" es convertir a Aragón en "destino", es decir, "que deje de ser solo sitio de paso para llegar a ser también lugar de estancia prolongada. Y para ello es necesario que el sector tenga marca reconocida y de creciente prestigio". Por ello, entre para favorecer el atractivo turístico, los populares conceden "particular importancia" al aumento de vuelos de bajo coste en el aeropuerto de Zaragoza, así como a la mejora de las carreteras secundarias para impulsar el turismo rural, y facilitar la llegada de Internet a todos los municipios aragoneses.

HOSTELTUR se ha puesto en contacto con las asociaciones turísticas de las tres provincias aragonesas para recabar sus valoraciones y demandas de cara a la próxima legislatura. Sin embargo, a la hora de cerrar esta edición, sólo la Asociación Provincial de Hostelería y Turismo de Teruel había facilitado sus respuestas.

El presidente de esta entidad, Fernando Cánovas, comenta que "en la zona del Bajo Aragón, gracias a Motorland, se ha hecho una inversión decisiva para el turismo del motor de Aragón, pero sigue faltando la mejora imprescindible de vías de comunicación, que conectan estas comarcas con la zona de costa, y con las dos capitales de provincia Teruel y Zaragoza, para que el acceso sea mucho más seguro".



Luisa Fernanda Rudi, candidata del PP en Aragón, visitando Broto.

Por otra parte, apunta el representante de los empresarios turísticos, "de las subvenciones y ayudas que el Gobierno de Aragón ofrece al sector turístico, solo se pueden beneficiar los establecimientos que tienen alojamiento, cosa que consideramos insuficiente. Bares y restaurantes, también deberían poder beneficiarse de estas ayudas, ya que son complementarias a la oferta de alojamiento y necesarias para dar un servicio excelente a todos los turistas".

En cualquier caso, Fernando Cánovas destaca que "el Gobierno de Aragón realiza importantes actos de promoción turística a nivel nacional, iniciativa que nos parece fundamental para atraer a turistas de toda geografía española, ya que mayoritariamente la procedencia de turistas que recibe Aragón son de fuera de la comunidad".

Por lo que respecta a los grandes equipamientos, la asociación turística recuerda que "Dinópolis es un gran atractivo para la ciudad de Teruel y para las distintas sedes que tiene en la provincia, por eso creemos necesarias reformas constantes, para que el turista encuentre siempre atractivo en este recurso". Finalmente, Fernando Cánovas apunta que "las estaciones de esquí de Javalambre y Valdelinares son un motor indiscutible para la comarca de Gudar-Javalambre y también para la ciudad de Teruel. La ampliación de las pistas de esquí de esta última, y los accesos, debería hacerse cuanto antes, para que la oferta sea mucho más amplia y que la estancia mínima de los usuarios se alargue".



D

## ENTREVISTA

**Fernando Fraile García**, Director General del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

## “Es necesario y obligatorio formar a profesionales en calidad dentro del sector turístico”

La formación adecuada tiene un papel muy importante en la consecución de la siempre buscada calidad turística, un bien que, o se tiene o no se tiene, como recuerda en esta entrevista Fernando Fraile, Director General del ICTE, quien realiza un análisis de la importancia de contar con profesionales bien preparados para obtener los mejores resultados posibles en la gestión de un establecimiento.

**¿**Cuál es el papel que juega la formación de los profesionales en los objetivos de calidad que se fija el sector turístico español?

Fundamental, la formación incide directamente en la forma en que se prestan los servicios al cliente. Por otro lado, a mayor formación, mejor servicio, a mejor servicio, mayor satisfacción al cliente, por lo tanto, los objetivos de calidad están estrechamente ligados a una buena prestación del servicio.

**¿**Qué aportan a una empresa los buenos profesionales bien formados en términos de competitividad?



Fernando Fraile García es Director General del ICTE.



01-May-2011

ESPACIO: 274 cm2

PORCENTAJE: 43%

PERIODICIDAD: Mensual

Los profesionales bien formados inciden, entre otras cosas, en una buena contención de costes, que ayuda al posible incremento del beneficio final de la empresa; a reducir los riesgos, mermas y gastos superfluos, entre otras cosas, incrementando la competitividad de la empresa frente a otras.

**Desde el ICTE, ¿qué parte de una 'Q' de calidad otorgada se atribuye al hecho de que el establecimiento cuente con una plantilla que facilite una buena gestión y explotación del mismo, así como una correcta atención al cliente?**

Principalmente la implantación de un sistema de gestión de calidad adecuado a las características de cada empresa, donde se especifica la importancia de los recursos humanos en su formación y medios. Por otro lado, dentro de las normas de calidad turística se hace especial hincapié en la formación de los empleados para la correcta satisfacción al cliente, que en definitiva es uno de los factores que más preocupa.

**¿Considera que las titulaciones académicas existentes responden a las necesidades de la industria turística española si ésta quiere ofertar una mejor calidad, y, por lo tanto, mejorar su competitividad?**

Las titulaciones académicas aportan una visión global de la industria turística, en este sentido, están acertadas, y me consta, porque el instituto participa en este tipo de reuniones, que se hacen esfuerzos para mejorar constantemente en la formación, con grupos de trabajo de profesionales del sector turístico que aportan sus demandas a

la Universidad con el fin de enriquecer las materias que allí se imparten. En este sentido, hay cierta preocupación por avanzar hacia las demandas de las empresas.

**¿Hacen falta en España titulaciones específicas que faciliten en el futuro profesionales formados en 'calidad turística'?**

Efectivamente, la Calidad Turística es un tema transversal a todos los sectores y general en la gestión empresarial. La calidad es un concepto global en la gestión. Tenemos o no tenemos calidad, no tenemos calidad a medias. Es un compromiso de hacer bien las cosas para dar conformidad a las necesidades de los clientes, favoreciendo la competitividad de la empresa y optimizando los recursos de la misma. Por lo tanto, es necesario y obligatorio formar a profesionales en calidad dentro del sector turístico.

**La simpatía en la atención al cliente, concepto tan largamente debatido en algunas comunidades autónomas (como es el caso de Baleares), ¿se aprende académicamente o surge de cada persona?**

La simpatía como tal nace en cada persona. Esto no quiere decir que los que no son simpáticos son antipáticos. Yo creo que el personal que trabaja en la industria turística está formado para tratar bien al cliente, independiente de su simpatía, y por supuesto también es importante tratar con educación y cortesía.

[www.ict.e.es](http://www.ict.e.es)



01-May-2011

ESPACIO: 234 cm2

PORCENTAJE: 37%

PERIODICIDAD: Mensual

# Calvià trabaja para diversificar su oferta

La totalidad de sus playas cuenta con Bandera Azul y la 'Q' de calidad llega a sus oficinas de turismo

El municipio de Calvià, uno de los históricos en el turismo español y fuertemente especializado en el segmento de sol y playa, trabaja actualmente para conseguir la diversificación de oferta, y lo hace además en varias direcciones: desde la mejora de las playas a la creación de producto nuevo.

Las buenas perspectivas que ofrece la temporada turística de 2011 se refuerzan en este núcleo turístico mallorquín con iniciativas como la consecución de la Bandera Azul para la totalidad de sus playas -a excepción de las calas más

prequeñas- o, algo más novedoso aún, la 'Q' de calidad para sus cinco oficinas de información turística, que le fue concedida en marzo y que recoge aspectos como la ubicación de las mismas, el trato al cliente y los idiomas en que se dispensa.

Se trata del único municipio de España que cuenta con este distintivo, que se viene a sumar a las 'Q' que ya obtuvieron sus playas, que fueron galardonadas en 2009 con el premio 'Quality Coast' que otorga un organismo de la Unión Europea, con lo cual, se colocan a la cabeza de la unión. Los efectos de este trabajo son un repunte de los visitantes alemanes para este año y un mantenimiento del volumen de visitantes británicos.

Así lo manifiesta Jaime Martínez Llabrés, director de Turismo de Ayuntamiento de Calvià, quien considera que la Semana Santa "ha sido buena, a causa de la situación de otros destinos" y, además, en las ferias que se han celebrado en los últimos



01-May-2011

ESPACIO: 244 cm2

PORCENTAJE: 39%

PERIODICIDAD: Mensual



Las playas de Calvià son las más distinguidas por su calidad de la Unión Europea.

meses "se ha puesto de manifiesto que la ocupación este verano será bastante buena". Por todo ello, la institución trabaja para potenciar productos turísticos dirigidos a los principales segmentos, el principal, el familiar.

Concretamente, "estamos creando productos medio-ambientales, de senderismo, ornitológicos, deportivos y culturales, para que el visitante se encuentre con que puede realizar múltiples actividades y, con eso, esperamos obtener su fidelización al festino", remarca. El objetivo es extender una alfombra de eventos y convocatorias entre los meses de abril y octubre, abarcando muy distintas actividades, que respondan a diferentes intereses de los turistas.

### Bailarines y rugby

Así, a finales del mes pasado tuvo lugar el Mallorca Dance Sport Challenge, que obtuvo una gran repercusión internacional y en el que participaron 500 parejas de bailarines de todo el mundo, que se quedaron entre siete y nueve días en el municipio. En las mismas fechas tuvo lugar el Mallorca Rugby Playa, con equipos internacionales y que se celebró en el nuevo campo de rugby, inaugurado a finales de 2010, hace pocos meses.

Para mayo está prevista la celebración de la quinta edición de la muestra gastronómica, que agrupa a 50 restaurantes de Calvià y que se reparte por las diferentes zonas del municipio; entre los meses de junio y agosto, se programarán entre cuatro y cinco conciertos, con artistas tan conocidos en el Reino Unido como James Culum o Sea, o los españoles Revolver, que acogerá previsiblemente el recinto ferial local.

Con todas estas iniciativas, Calvià pretende redondear la calidad de su oferta tradicional de sol y playa, en la que pocas mejoras le queda ya por realizar, tras conseguir este mismo año la accesibilidad total a sus playas. Ahora los turistas piden más, mucho más, y este municipio está dispuesto a dárselo.



## ANDALUCÍA, COMUNIDAD VALENCIANA Y CATALUÑA,

DESTINOS PREFERIDOS DE LOS TURISTAS ESPAÑOLES, DESCENDEN ENTRE LOS ESPAÑOLES LOS VIAJES AL EXTRANJERO"

Los destinos preferidos de los españoles durante 2010 siguen siendo un año más las comunidades de Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña, según los datos de la última encuesta sobre calidad percibida que elabora anualmente el Instituto para la Calidad Turística Española en dos oleadas, que sitúa a estas comunidades con un 17,5%; 11,5% y 8,5% respectivamente, en los primeros lugares elegidos para viajar.

El efecto del Xacobeo posiciona a Galicia en cuarto lugar, con un 7,65%,

mientras que Madrid continúa creciendo hasta un 4,75% frente a un 3,65% y 3% de años anteriores. Baleares, Canarias y Cantabria incrementan sus porcentajes hasta alcanzar cerca de un 4%, frente al 2,6% obtenido en 2008 y 2009.

En general aumentan todas las Comunidades Autónomas, excepto Aragón, Extremadura y Murcia.

Los viajes al extranjero descienden 9 puntos y se sitúan en el registro más bajo de los últimos tres años, con un 15,15%.

Las costas españolas siguen siendo el

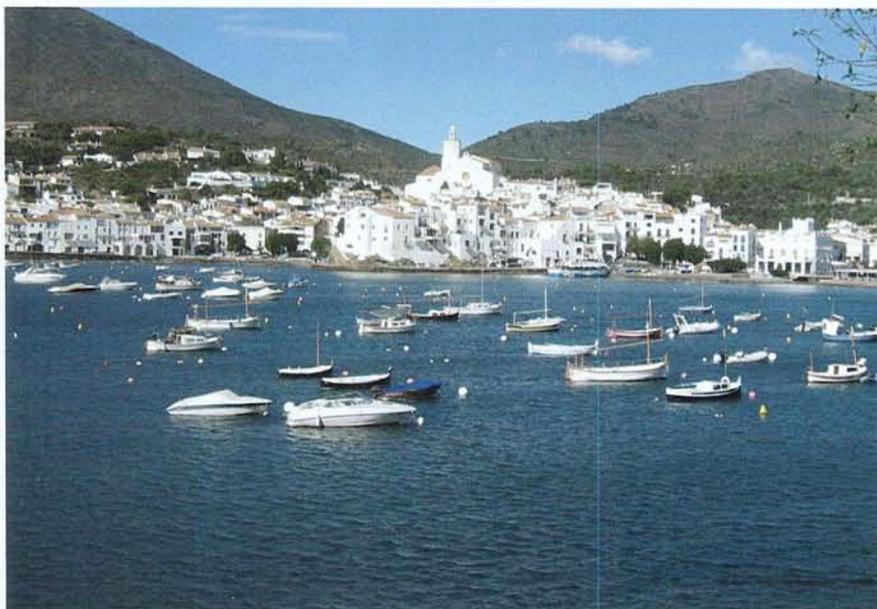
destino preferido por los españoles, pese a haber descendido 3 puntos respecto al año anterior, sin embargo aumentan los que prefieren motivos culturales o ciudades, al igual que las opciones de descanso y salud que crecen sensiblemente. Por el contrario la elección de las islas y el turismo rural siguen disminuyendo.

La forma preferida de viajar para los españoles es en pareja, aumentando esta opción cada año, mientras que viajar solo sigue decreciendo. Los viajes de familia se estabilizan, siendo el grupo de 4 personas lo más habitual, con un 34,41%, seguido del de 3 personas con un 29,17%, mientras que los grupos muy numerosos sufren un ligero aumento respecto a años anteriores.

La modalidad preferida para nuestro descanso son los viajes de 8 a 15 días, fines de semana y puentes, aunque continúan descendiendo. Por otro lado asciende a un 26,75% los viajes de "una semana", aumentando 2 puntos frente al año anterior.

Disminuye el gasto turístico: El gasto por persona y día en el destino turístico disminuye levemente para los que gastan de 0 a 100€, de 69,65% en 2009 a 68,61% en 2010, continuando como la cifra más común en el gasto. Por el contrario el 26,13% gasta de 101 a 300€/ persona y día, creciendo 1,13% respecto al año anterior.

La relación calidad-precio del destino turístico continúa teniendo una buena valoración, cerca del 80% lo reconocen como excelente y notable, con cifras muy similares al año anterior.





## MIGUEL MIRONES

### VICEPRESIDENTE DEL CONSEJO DE TURISMO DE CEOE



El Presidente del ICTE, Miguel Mirones, ha sido elegido Vicepresidente del Consejo de Turismo de CEOE España. Además de esta Vicepresidencia Mirones preside la Comisión de Sanidad y políticas Sociales de la Patronal Española y es miembro de su Comité Ejecutivo. El consejo está presidido por Juan Gaspart Solves, siendo también Vicepresidentes Sebastián Escarrer, Presidente del Sol Meliá; Rafael Gallego, Presidente de la Asociación Española de Agencias de Viajes; y Abel Matutes, Presidente de la Mesa del Turismo y exministro de Asuntos Exteriores



02-May-2011

ESPACIO: 585 cm2

PORCENTAJE: 62%

PERIODICIDAD: Diario



Imagen externa del edificio central del complejo turístico ecológico. :: IDEAL

## La Posada del Candil apuesta ecológica en jornadas educativas

"Educación para la sostenibilidad", iniciativa pionera en la provincia ofertada a grupos

:: E.B.

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 sosteni-

ble, vértebra de todas las ideas que los empresarios Javier Mortero 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).

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 si 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.



Interior de uno de los apartamentos. :: IDEAL



02-May-2011

ESPACIO: 1069 cm2

PORCENTAJE: 120%

PERIODICIDAD: Semanal

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Mayo 2011

## 36 nuevos establecimientos obtienen la Marca 'Q'

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

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

### Hoteles y apartamentos

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

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

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

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

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

### Servicios de restauración

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

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

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

### Oficinas de Información Turística

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

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

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

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

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

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

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

### Alojamientos rurales y servicios turísticos de intermediación

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



con 111 y 92 establecimientos certificados, respectivamente.

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

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

### Espacios naturales protegidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Miembros

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



Junta Directiva del ICTE.

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## El ICTE se presenta en la Universidad de Sevilla



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

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

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

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

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

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

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

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

quema de estas normas UNE.

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

### BREVES:

#### -EICTE prepara su participación en Expovacaciones 2011

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Audiencia: 50.000

Difusión: 12.500

Valor Pub: 74,3 €

**NEXOTUR**  
Periódico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes

Sección: Empresas

Pág.: 12



02-May-2011

ESPACIO: 35 cm2

PORCENTAJE: 3%

PERIODICIDAD: Semanal

## **El Turismo activo y clubes náuticos entran en el ICTE**

La Asociación de Empresas de Turismo Activo (ANETA) y la Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACNA) se han incorporado al Instituto para la Calidad Turística (ICTE). Así, el ICTE representa ya a 16 organizaciones turísticas nacionales, además de la Secretaría General de Turismo, las Comunidades autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Audiencia: 50.000

Difusión: 12.500

Valor Pub: 74,3 €

**NEXOTUR**  
Periódico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes

Sección: Empresas

Pág.: 13



02-May-2011

ESPACIO: 35 cm2

PORCENTAJE: 3%

PERIODICIDAD: Semanal

## **Aenor certifica a Madrid Espacios y Congresos**

Madrid Espacios y Congresos ha superado satisfactoriamente la auditoría de seguimiento correspondiente al año 2010 de los certificados UNE en ISO 9001:2008 de Gestión de la Calidad y 14001:2004 de Gestión Ambiental, cuyo proceso ha sido desarrollado por la entidad certificadora Aenor. También dispone de la 'Q' de Calidad de las Asociaciones de Ferias Españolas.



04-May-2011

ESPACIO: 156 cm2

PORCENTAJE: 15%

PERIODICIDAD: Diario

ECONOMÍA

## Comienza el Congreso Empesa + Finanzas de la Fundación Caja Rural de Segovia

EL ADELANTADO / SEGOVIA

Los Paradores de La Granja y Segovia acogen hoy el I Congreso Empresa + Finanzas de la Fundación Caja Rural de Segovia.

Las ponencias dirigidas a los sectores turismo y hostelería y agrario y alimentario darán el pistoletazo de salida en las Salas Fuente de los Dragones y Fuente de las Tres Gracias del Parador del Real Sitio.

Los hosteleros segovianos conocerán en profundidad las peculiaridades y requisitos necesarios para obtener la marca "Q" de calidad y distinción del sector turístico de la mano de Idota Ortiz, consultora de Calidad de Dynamyca Consulting y a continuación, la directora general de Turismo de la Junta de Castilla y León, Rosa Urbón, hará un análisis de la situa-

ción actual del turismo en nuestra región y las perspectivas de futuro.

Los sectores agrario y alimentario comenzarán su ciclo de ponencias a las seis de la tarde con la intervención de Víctor Arroyo, gerente de Autóctona del Bierzo, que desarrollará una práctica real de agrupación empresarial innovadora, como es el exitoso caso de El Bierzo. A las siete de la tarde le toca el turno a la Cámara de Comercio de Segovia, que se centrará en la Internacionalización de las empresas agrarias y alimentarias como estrategia comercial de futuro.

Para concluir la primera jornada, Jorge Morro, director general de Industrialización y Modernización Agraria de la Junta, ofrecerá una radiografía del presente y el futuro de las industrias agroalimentarias de nuestra Comunidad.



04-May-2011

ESPACIO: 750 cm2

PORCENTAJE: 65%

PERIODICIDAD: Diario

## Un interior con más inseguridad...

- Vilafranca crea brigadas nocturnas para vigilar el municipio
- El Ayuntamiento de Segorbe denuncia una nueva oleada de robos

J. A. P. / Castellón

No son buenos tiempos para el interior de Castellón. Ni en seguridad ni en turismo. Durante los últimos meses son muchos los municipios que han denunciado oleadas de robos en chalets, bajos o naves industriales. La prueba de que el de la inseguridad es un problema creciente lo dio ayer el Ayuntamiento de Vilafranca. El consistorio, dirigido por el presidente del PSPV, Óscar Tena, ha puesto en marcha un servicio de vigilancia nocturna, convirtiéndose así en la primera localidad socialista que ha tenido que tomar cartas en el asunto ante la inacción del Gobierno central para atajar la delincuencia.

El servicio se ha puesto en marcha tras los robos que padeció el municipio el pasado invierno para reforzar el control y la vigilancia en las calles, el casco urbano y el término municipal.

El consistorio ha llevado a cabo la contratación de personal para poder desempeñar esta labor. El Ayuntamiento quiere prevenir la presencia de desconocidos y sospechosos en el municipio sobre todo en las horas nocturnas. El servicio de vigilancia nocturna de Vilafranca alertará a la Guardia Civil en el caso de detectar algún movimiento sospechoso.

Asimismo se pretende garantizar la tranquilidad de los vecinos y comerciantes de la localidad. «Creíamos que este servicio era necesario», ha declarado el alcalde, Óscar Tena, quien también ha recalorado que durante el invierno y la primavera se ha reforzado la presencia de la Guardia Civil en Vilafranca y en los pueblos de la comarca.

De hecho, esta acción ha posibilitado que en los últimos meses no se hayan producido actos delictivos en Vilafranca. La presencia de agentes de la Benemerita se ha hecho patente en los municipios de la zona y también en Vilafranca, al incrementarse un 40% la dotación.

Cabe recordar que además de la puesta en marcha del servicio de vi-



Una patrulla nocturna de Vilafranca, la pasada noche. / EL MUNDO



El cuartel de Montanejos, uno de los que espera una reforma. / EL MUNDO

gilancia nocturna el Ayuntamiento de Vilafranca ha constituido una Junta Local de Seguridad, en la que se coordina la acción del municipio con la Guardia Civil y la Subdelegación del Gobierno. El alcalde ha destacado el nivel de colaboración con

las fuerzas de seguridad. Desde que se produjeron los robos se intensificó el llamamiento del Ayuntamiento a los vecinos para que alertasen de cualquier movimiento sospechoso. De este modo la colaboración ciudadana y municipal con las Fuer-

zas de Seguridad hace más difícil la acción de los ladrones.

Pero Vilafranca no es el único municipio que teme que se sigan produciendo robos. También ayer, Segorbe reveló que su Policía Local detuvo a cuatro jóvenes de la localidad en la madrugada del pasado jueves por un intento de robo al estar forzando una puerta en la calle Nueva.

Sobre las 2.30 horas una llamada telefónica de un vecino alertó sobre unos ruidos provenientes de la calle Nueva, de la presencia de un joven en actitud sospechosa, por las inmediaciones y que posiblemente estuvieran forzando una puerta. La patrulla de policía se trasladó al lugar y descubrió a tres jóvenes que estaban forzando una puerta y un cuarto que hacia funciones de vigilancia.

Gracias a la llamada y a la información que proporcionó se pudo identificar y posteriormente detener a todos los autores de los hechos, puesto que la policía acudió por el mejor lugar para no ser vista por quien hacía de vigilante e identificar a los autores.

La puerta de la vivienda donde pretendía entrar solo sufrió daños en la cerradura, puesto que no pudieron acceder al interior de la misma. Los cuatro jóvenes son de Segorbe, dos de ellos mayores de edad y los otros dos menores.

Pero lo sucedido no es únicamente una crónica de sucesos, ya que se trata de un problema prolongado, según advierten los consistorios. En Segorbe en las últimas semanas se han producido otros robos con fuerza parecidos al que ahora se ha denunciado, sin haber podido descubrir a los ladrones. En Vilafranca, la frecuencia de los robos o de los intentos de robo también es elevada, como en el Alto Mijares...

Y así un largo etcétera de municipios del interior, que ve cómo aumenta la inseguridad y cómo son los consistorios los que deben asumir parte de la financiación de estas dotaciones.

## ...y menos turismo

Los empresarios de zonas rurales admiten que ya hay más oferta que demanda

EMILI FONOLLOSA / Vinaròs

Los empresarios de turismo rural en la provincia de Castellón han visto esta Semana Santa y el puente del 1 de mayo cómo la crisis económica incide directamente también en este sector tan floreciente en los últimos años, como se desprende de los datos recogidos tras estos días festivos. La ocupación de las casas de los municipios del interior castellonense ha rondado tan solo el 60%, según los datos ofrecidos por diversos propietarios miembros de la Asociación de Turismo Rural de Castellón. De esta manera, ha quedado en evidencia por prime-

ra vez que la oferta ha superado con mucho la demanda en turismo rural, según señalaban.

El incremento de viviendas habilitadas para turismo rural ha ido *in crescendo* en los últimos años, llegando ya en estos momentos a prácticamente 600, pero la demanda no ha aumentado, continúa siendo la misma que en años anteriores. «La competencia ha hecho bajar mucho los precios y esto también ha provocado que algunos propietarios han preferido no alquilar en lugar de *malaquita*», ha dicho Odette Calvo, gerente de Art Rústic, de Xert.

Un ejemplo claro de lo sucedido



Balneario de Benassal, una de las esperanzas del futuro en el interior. / A. BELTRAN

en estas fechas está en la Todolella, donde dos casas con auditoria Q de calidad, conseguida por las excelentes condiciones que reúnen, se han quedado vacías, como indicaba Calvo.

En estas pasadas fechas vacacionales, los propietarios han tenido elevada demanda de parejas, pero poca de grupos. El mal tiempo puede ser una de las causas, o eso esperan los empresarios.



04-May-2011

ESPACIO: 137 cm2

PORCENTAJE: 11%

PERIODICIDAD: Diario

## Comienza el Congreso Empresa+Finanzas de la Fundación Caja Rural

### EL NORTE

**SEGOVIA.** El primer Congreso Empresa + Finanzas de la Fundación Caja Rural de Segovia comienza hoy con las ponencias dirigidas a los sectores de turismo y hostelería y agrario y alimentario en las salas Fuente de los Dragones y Fuente de las Tres Gracias del Parador del Real Sitio de San Ildefonso.

En la primera ponencia, a las 17.30 horas, los hosteleros segovianos podrán conocer en profundidad las peculiaridades y requisitos necesarios para obtener la marca 'Q' de calidad y distinción del sector turístico de la mano de Idota Ortiz, consultora de Calidad de Dynamyca Consulting, y a continuación, la directora general de Turismo de la Junta de Castilla y León, Rosa Urbón, presentará un análisis de la situación actual del turismo en la comunidad de Castilla y León y las perspectivas de futuro del sector, para establecer al final un turno de intervenciones y participación abierta de los asistentes.

### Agroalimentario

El ciclo de ponencias sobre los sectores agrario y alimentario comenzará a las seis de la tarde con la intervención de Víctor Arroyo, gerente de la empresa Autóctona del Bierzo, quien desarrollará una práctica real de agrupación empresarial innovadora en la comarca leonesa. La Cámara de Comercio de Segovia se centrará después, a las 19 horas, en los procesos de internacionalización de las empresas agrarias y alimentarias como estrategia comercial para el futuro de ambos sectores.

Para concluir la primera jornada del congreso, Jorge Morro, director general de Industrialización y Modernización Agraria de la Junta de Castilla y León, ofrecerá una ponencia en la que realizará una completa radiografía que representa el presente y el futuro de las industrias agroalimentarias de la comunidad.



# El PA plantea en su programa la preservación de las playas locales

Los andalucistas pedirán al Estado, en caso de que gobiernen la ciudad, la regeneración del litoral de Poniente

:: SUR

**LA LÍNEA.** El Partido Andalucista de La Línea sigue desgranando durante estos días su programa electoral. El candidato, Ángel Villar, remitió ayer un comunicado de prensa hablando sobre las playas.

La preservación de los valores naturales y paisajísticos de las playas de La Línea «será un objetivo irrenunciable de los andalucistas. Los linenses tenemos un tesoro de

valor incalculable y son los varios kilómetros de playas vírgenes de nuestro litoral de Levante un patrimonio que vamos a defender».

Por este motivo, en caso de que los andalucistas gobernasen la ciudad, «no daremos nuestro respaldo a ningún proyecto urbanizador que suponga merma o deterioro en sus valores».

Por el contrario, «apostamos por unos niveles de protección del litoral en esos tramos por encima de lo que exige la Ley de Costas y el nuevo Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) sólo debe permitir edificaciones integradas en el entorno, de poca altura, baja densidad y alto valor añadido».

Villar continuó afirmando que «respecto a las playas urbanas de

utilización más general por los ciudadanos, pretendemos llegar más lejos que lo que se ha llegado hasta el momento. No sólo nos proponemos mejorar sus servicios y equipamientos sino que intentaremos, al margen de las banderas azules, conseguir el distintivo de calidad Q para playas como las de Santa Bárbara, Sobrevela o La Alcaidesa».

## Servicios de calidad

Este distintivo lo concede el Instituto para la Calidad Turística Española y valora los servicios que recibe el usuario, como primeros auxilios, accesos, limpieza o servicios de ocio, entre otros.

La Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, «facilita ayudas

para su obtención que pretendemos aprovechar», indicó el alcalde andalucista.

Villar concluyó diciendo que «no cejaremos en el empeño de conseguir de la Administración General del Estado la regeneración de la playa de Poniente a lo largo de toda la avenida de España y solicitaremos de la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras la desafectación de usos portuarios del tramo del litoral de Poniente destinado a la cuarta fase de las obras de ampliación de Crinavis, para cuyo diseño formularemos una alternativa que no nos reste ni un solo metro de fachada marítima».

Los andalucistas están remitiendo a la prensa en estos días diversas propuestas de su programa.



Los andalucistas hacen públicas sus propuestas sobre la conservación del litoral linense, en la imagen el de Levante. :: SUR ARCHIVO



05-May-2011

ESPACIO: 492 cm2

PORCENTAJE: 37%

PERIODICIDAD: Diario

ARNUERO

## El PP aprueba el presupuesto de 2011 por un importe de 3,6 millones

El alcalde, José Manuel Igual, destaca que el capítulo de inversiones representa el 26% del gasto total, con 947.000 euros

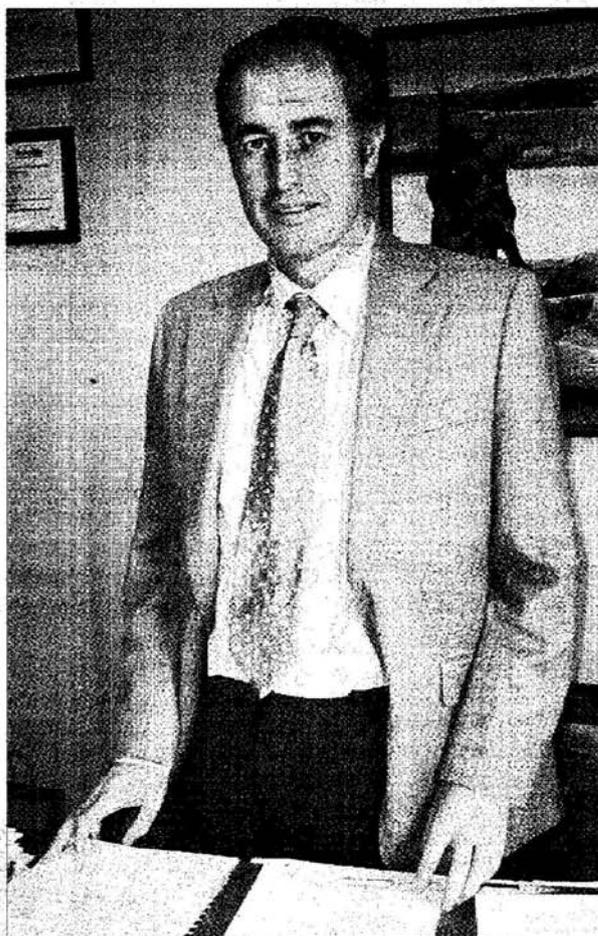
ALERTA / ARNUERO

El presupuesto general del Ayuntamiento de Arnúero del año 2011 asciende a 3,6 millones de euros. Así, se aprobó en el Pleno de la Corporación, presidido por el alcalde, José Manuel Igual (PP), con los votos del PP y la abstención de los grupos políticos del PRC y PSOE. El capítulo de inversiones asciende a 947.000 de euros, lo que representa el 26% del presupuesto. «La causa principal de la disminución es el ajuste de los ingresos a la recaudación real, principalmente en relación a las licencias de obras e impuesto sobre construcciones. A ello se une la finalización del convenio suscrito con el Ministerio de Fomento relativo al uno por cien cultural que financia las obras de reforma del Casco Histórico de Isla, y la desaparición del Plan E», explicó el alcalde.

Igual destacó el importante ejercicio de austeridad en tiempos de crisis y a pesar de ser año electoral,

ya que, en su opinión, los deberes no deben realizarse a última hora y a costa de la sanidad económica del municipio. Por ello José Manuel hizo hincapié en la finalización de la legislatura con una economía municipal bien saneada, sin un céntimo de deuda y con remanente de tesorería positivo, de 189.000 euros, lo que supone una garantía para afrontar los próximos años sin que se vea mermado el desarrollo del municipio.

El alcalde destacó los 100.000 euros que se destinan para la mejora de las redes municipales de agua y saneamiento; 80.000 para mejorar la red de alumbrado; 25.000 para la adecuación de plazas y espacios públicos; 50.000 para inversiones en instalaciones deportivas y 160.000 para la pavimentación de núcleos. También señaló como significativa la partida destinada a la mejora de infraestructuras y servicios en playas, con el objetivo de lograr la certificación de la Q de calidad y la



José Manuel Igual, alcalde de Arnúero. / ALERTA

ISO ambiental para dichos espacios de dominio público.

Otro esfuerzo que ha realizado el Ayuntamiento es aumentar la

partida consignado para la contratación de personal para los meses de verano, con 240.000 euros, para complementar las ayudas recibidas

del Estado con el objetivo de sacar a un mayor número de vecinos de la lista del paro. Además, señaló el incremento del presupuesto destinado a una partida de ayuda social, de 50.000 euros, para paliar en la medida de lo posible los problemas de primera necesidad que puedan sufrir las familias del municipio por la crisis.

«Se busca el equilibrio financiero con déficit cero y no se prevé endeudamiento»

José Manuel Igual indicó que se congelan las tasas e impuestos dependientes del Ayuntamiento, como el suministro de agua, saneamiento, el Impuesto de Vehículos o las licencias de obras, mientras que el Impuesto de Bienes Inmuebles se mantiene en el tipo mínimo legal del 0,4.

«Se busca el equilibrio financiero, con déficit cero y no se contempla endeudamiento», recaló el alcalde, quien añadió que el esfuerzo de contención del gasto es una continuidad del que ya se viene realizando en los últimos años, lo que ahora permitirá mantener las ayudas a colegios y Asociaciones de Madres y Padres, colectivos deportivos y culturales, coros y danzas, la dotación para festejos locales y aumentar las ayudas para cooperación al desarrollo e instituciones de ayuda social, tras suscribir el Pleno los objetivos de desarrollo del milenio de la ONU y haber aprobado la firma de un convenio con la Fundación Fondo Cantabria Cooperar.



05-May-2011

ESPACIO: 254 cm2

PORCENTAJE: 20%

PERIODICIDAD: Diario

# “Estamos a la cabeza del turismo español”

El edil de Turismo, Bruno García, valora muy positivamente la inclusión de Cádiz entre los 15 mejores destinos de España

Redacción / CÁDIZ

El concejal de Turismo del Ayuntamiento de Cádiz, Bruno García, valora muy positivamente que Cádiz esté por primera vez en el puesto número 13 de los 25 mejores destinos turísticos españoles del ranking Travellers' Choice 2011 que publica el portal de viajes *Tripadvisor.es*.

Cádiz se sitúa en este listado en ese puesto ascendiendo diez lugares de la edición de 2010. Por delante de Cádiz se encuentran actualmente ciudades muy asentadas en el mercado turístico como Granada, Toledo, Salamanca, Sevilla, Santiago o Cadaqués, y las incuestionables capitales isleñas de Palma e Ibiza, además de las grandes ciudades de Madrid, Barcelona y Valencia.

“Estamos a la cabeza del turismo español —destaca García—, ya que las ciudades que nos anteceden son grandes pesos pesados en este sector, y nosotros entramos en ese grupo de grandes destinos gra-



**Bruno García.**

cias al esfuerzo que las empresas del sector y el Ayuntamiento vienen haciendo desde hace años para que los visitantes quieran repetir la elección de Cádiz”.

Asimismo, el responsable municipal de Turismo indica que desde la creación de la marca turística Cá-

diz, *la Ciudad que Sonríe*, la labor en el sector del Turismo por parte del Ayuntamiento se ha regido por planes que han tenido unos objetivos claros, “y afortunadamente creo que ahora estamos viendo los resultados”. “La creación de oficinas de turismo, la obtención de la Q de Calidad en estas mismas oficinas o el desarrollo de un plan global de Turismo como el MEDET son hitos que han venido a aportar mucho y bueno al fomento de la llegada de más y más visitantes”.

El edil felicita a empresarios del sector por el trabajo que se viene realizando y los anima a seguir esta línea de colaboración con el Ayuntamiento y el resto de administraciones implicadas “para hacer que no bajemos de ese puesto e incluso lo superemos. Creo que 2012 será una oportunidad única para asentarnos definitivamente como destino deseado en España y en el resto de Europa, ya que últimamente se nota de manera destacada el aumento de los viajeros procedentes del continente”.



05-May-2011

ESPACIO: 383 cm2

PORCENTAJE: 38%

PERIODICIDAD: Diario

ECONOMÍA

## Rosa Urbón apuesta por la calidad para consolidar la alta actividad del turismo

F. DESCALZO / SAN ILDEFONSO

La directora general de Turismo de la Junta de Castilla y León, Rosa Urbón, aconsejó a los empresarios del sector del turismo y la hostelería que apuesten por la diferenciación y el mantenimiento de la calidad para mantener los altos niveles de actividad conseguidos hasta ahora.

Urbón participó ayer en el I Congreso Empresa + Finanzas que organizó la Fundación Caja Rural de Segovia en el Parador de Turismo de San Ildefonso, y donde se dieron cita empresarios de los sectores del turismo, y de la alimentación y la agricultura.

En su intervención, Rosa Urbón recordó que el turismo sigue siendo un "sector estratégico en Castilla y León que está demostrando su fortaleza frente a la crisis". Según dijo, ya no se están produciendo los incrementos que había en los años anteriores a la crisis, "pero siguen creciendo y no está generando desempleo".



Un momento de las jornadas que se inauguraron ayer en San Ildefonso. / J. MARTÍN

Como consejo a los empresarios que se dieron cita en la sesión, dijo que lo mejor es tender a la diferenciación, "buscar que nuestros recursos se diferencien del resto de competidores de otras regiones, y seguir apostando por la calidad de los servicios que ofrecemos porque nos encontramos con

un turista muy exigente, que tiene mucha información y muchas expectativas marcadas".

La representante de la Junta también aprovechó para recordar la política del Gobierno regional desarrollada en materia de turismo, como la puesta en marcha del Plan Estratégico de Turismo de

Castilla y León, y la aprobación, el pasado mes de noviembre, de la Ley de Turismo de Castilla y León "con la que queremos seguir avanzando y consolidando a nuestra Comunidad autónoma como líder del turismo de interior y de naturaleza".

**Q DE CALIDAD** Previamente intervino Idoia Ortiz Dorao, consultora de la empresa Dinamica Consulting, que expuso los trámites necesarios para conseguir la "Q" de calidad turística, lo que conlleva y cómo alcanzaría en cualquiera de los distintos establecimientos del sector turístico.

Respecto al tiempo que se tarda en conseguir esta calificación, señaló que el tiempo de implantación de la norma va en función del tamaño, la complejidad y los servicios que preste la entidad turística, además de las infraestructuras con las que cuente, la dedicación y el grado de implicación del personal; pero indicó que un tiempo

aceptable podría estimarse entre 9 y 12 meses.

La consultora palentina reconoció que la calidad "implica un desembolso económico debido al pago de unas cuotas de adhesión y cuota anual por uso de marca al ICIE, auditorías externas, y si, si se contrata, servicios de consultoría". Al igual que el tiempo de implantación, el coste va en función del tipo de establecimiento, tamaño y servicios ofrecidos, dijo pero agregó que estos costes se ven compensados por el aumento de ventas y "reducción de costes de no calidad".

En la jornada intervino también Víctor Arroyo, presidente de una asociación de bodegas del Bierzo, que mostró la necesidad de agruparse para defender intereses similares. El director general de Industrialización Agraria de la Junta, Jorge Morro, habló de las industrias agrarias y alimentarias de la Comunidad. Pepa González y Rafael Aznar, de la Cámara de Comercio, expusieron la necesidad de buscar la internacionalización como estrategia comercial de futuro.

Para mañana viernes está previsto analizar el papel de las mujeres emprendedoras y de los jóvenes empresarios.



**BEATRIZ ULLOA LOÑO** ■ Consultora de Prosem

# “Los clientes se fijan cada vez más en los distintivos de calidad del turismo rural”

“En la comarca existen cuatro alojamientos y dos restaurantes con el distintivo Q”

**SALOMÉ SOUTELO** ■ Lalín

Las cuartas Jornadas de Dirección Estratégica para Pemes concluyeron ayer en el Aula de la UNED de Lalín con tres ponencias sobre otras tantas medidas para reflotar el turismo rural: el patrimonio industrial (relatados por el profesor Carlos Javier Pardo), la cooperación interterritorial (por el técnico Raúl Gutiérrez) y los distintivos de calidad, que abordó la consultora Beatriz Ulloa, de la firma lalinense Proyectos y Sinergias Empresariales (Prosem).

**—¿Qué tipo de distintivos existen en calidad turística?**

—Existen varias marcas, aunque debemos resaltar la Q de Calidad Turística, por su carácter de norma española y el paso de ésta, en un futuro, a la normativa internacional ISO.

**—¿Qué trámites se siguen para lograr estas distinciones?**

—El primer paso es la adhesión del establecimiento al Instituto de Calidad Turística Española, que regula y gestiona estas normas. A continuación, el local prepara todos los documentos de procedimientos y registros y, tras su implantación, se realiza una auditoría interna para solventar las desviaciones detectadas. Una vez que se resuelvan, se solicita una auditoría de certificación a una entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación. El informe de dicha auditoría se envía al instituto y éste concede la Mar-



Beatriz Ulloa, primera por la izquierda, durante su intervención en las jornadas. // Bernabé/Javier Lalín

ca Q de calidad, que se revisa anualmente.

**—¿Cuántos establecimientos de turismo rural de la comarca disponen ya de la marca Q?**

—Pues contamos con cuatro: Casa San Ginés, de Vila de Cruces, Casa Cacheiro, de Silleda, Casa Vixide, de Lalín, y Pazo de Eidián, de Agolada, que se suman así a los dos restaurantes de Deza con dicho distintivo: Casa Sánchez, de Rodeiro, y Restaurante Cabanas, de Lalín. En Galicia, la letra Q luce en 54 casas de turismo rural, en 42

hoteles y en una veintena de restaurantes.

**—¿Están tramitando, desde Prosem, algún distintivo más para los alojamientos de turismo rural de la zona?**

—Estamos realizando consultoría en todos los locales de turismo rural y hostelería de Galicia que están en fase de implantación, seguimiento y renovación de la Q de calidad turística, entre los que se encuentran varios de Deza.

**—¿Los clientes tienen en cuenta las distinciones de calidad o,**

**por contra, se fijan antes en el precio?**

—Cada vez más, el turista atiende en primer lugar a los distintivos de calidad como garantía de servicio. En cuestión de precios, la variabilidad no es muy grande, pero si el local posee un distintivo Q, los clientes se aseguran de que se cumplan unos parámetros de calidad tanto en instalaciones como en la atención, profesionalidad y servicio, que tienen que redundar directamente en el aumento del nivel de ocupación.



05-May-2011

ESPACIO: 139 cm2

PORCENTAJE: 14%

PERIODICIDAD: Diario



La certificación del Instituto de la Calidad Turística. JESÚS CRUCES

## La Oficina de Turismo de Elda recibe un certificado de calidad

► Es la primera localidad no costera de la provincia de Alicante cuya oficina obtiene este sello

J. A.

■ La Oficina de Turismo «Tourist Info» de Elda ha obtenido la Q de Calidad Turística que otorga el Ins-

tituto de la Calidad Turística Española, siendo así la primera de la comarca que la recibe y también la primera población no costera de Alicante en obtenerla. Según explicó ayer el edil de Promoción Exterior y Turismo, Jesús Sarabia, el proceso para obtener esta certificación comenzó en julio de 2010, pasando desde entonces por una auditoría para conseguirla.



## McDonald's reactiva el programa «Testigos de Calidad» con nuevas visitas a la planta de Toledo

V. M. F. VALENCIA

■ Empeñados en romper el mito de que comida rápida equivale a comida *basura*, la cadena de restaurantes McDonald's ha reactivado por cuarto año consecutivo el programa «Testigos de Calidad», mediante el que miles de personas tienen la posibilidad de visitar la fábrica de hamburguesas de Toledo (factoría donde se elaboran todas las hamburguesas de vacuno que se consumen en los establecimientos españoles) y comprobar in-situ que la carne de las hamburguesas comercializadas en sus restaurantes es carne 100% vacuno, sin aditivos ni conservantes y con la cantidad justa de grasa natural para permitir su cocción sin adición de aceites ni derivados.

Este año, como novedad, los partici-



Visitantes en la factoría de Toledo.

pantes del programa «Testigos de Calidad» completan su estancia en la factoría de Toledo con la visita al interior de la cocina de uno de los restaurantes McDonald's, ini-

ciativa impulsada por la multinacional en España hace unos meses tras conseguir el certificado Q de Calidad. Este programa adicional permite a los consumidores descubrir lo que hay detrás de un mostrador de McDonald's y cuáles son los procesos de trabajo en el día a día.

Gracias al programa «Testigos de Calidad», más de ciento cincuenta consumidores procedentes de Valencia y Alicante han podido comprobar de primera mano los elevados estándares de calidad que McDonald's exige en sus productos y procesos de elaboración, siendo la Comunitat Valenciana la cuarta autonomía desde la que más solicitudes se han cursado este año para participar en la iniciativa, con casi 900 inscritos.