

Noticias con **Q** de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Octubre 2009

Un total de 25 nuevas playas españolas obtienen la distinción 'Q' de Calidad Turística

Durante la celebración del último Comité de Certificación Sectorial se otorgó la Marca "Q" a 25 playas españolas. Andalucía es actualmente la comunidad con mayor número de playas certificadas con la marca 'Q', en más de 50 arenas. En general todas las Comunidades Autónomas

crecen en certificaciones.

El Comité de Certificación de Playas, celebrado el pasado 17 de septiembre, concedió la 'Q' de Calidad Turística a 25 nuevas playas, que se unen a las ya existentes, siendo un total de 145, que corresponden a las comunidades autónomas de Andalucía,

Asturias, Baleares, Cantabria, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Murcia, y la Ciudad Autónoma de Melilla.

Aunque las primeras playas se certificaron en 2004, esta es una norma consolidada, que día a día cuenta con más fuerza y apoyo por parte de todas las adminis-

traciones. Contempla aspectos medioambientales, está dirigida al disfrute turístico de las playas y es sostenible con los ecosistemas.

La Norma UNE 187001:2008 Playas es además modelo de trabajo para el Comité ISO TC/228 Turismo y Servicios Relaciona-

dos, donde el ICTE gestiona la secretaría de dicho grupo internacional, así como el subcomité del grupo nacional.

No hay que olvidar que esta norma de calidad de servicio supone una mejora de los requisitos básicos de calidad establecidos por ley.



FORMACIÓN PARA CONSULTORES EN EL ICTE



Asistentes al Curso de Formación de Consultores en el ICTE.

Los pasados 15, 16 y 17 de Septiembre se celebró un curso para formación de consultores en la sede central del ICTE.

El éxito de las convocatorias de los cursos de formación para consultores ha permitido al ICTE generar nuevas fechas para próximos cursos, estando prevista su realización en los meses de Octubre-Noviembre. Con estas, ya serán tres las convocatorias celebradas para este curso. Estos cursos están dirigidos a consul-

tores turísticos, con el fin de formar a los expertos en asesoría de calidad sobre cómo implantar la Norma UNE 182001:2008 en los Hoteles y Apartamentos Turísticos, y estudia detalladamente su contenido, la documentación del sistema de calidad y la legislación aplicable.

Si está interesado en recibir la formación puede solicitar más información en el número de teléfono 915331000 o a través del correo electrónico formación@icte.es

Mirones destaca la 'buena salud' de los Balnearios en la presentación de Termatalia

El Presidente de la Asociación Nacional de Balnearios, Miguel Mirones, expresó en la presentación de Termatalia celebrada en el ICTE, que los Balnearios españoles están siendo actualmente el sector más emergente y con mayor poder de desarrollo, comportándose más favorablemente que otros.

"Los balnearios son un sector muy específico, con características diferentes y necesita una promoción distinta, es por esto que Termatalia ofrece la promoción que el sector necesita", continuó. Mirones animó a las administra-



ciones a seguir apoyando esta feria en beneficio del turismo de salud.

El Presidente de ANBAL hizo una invitación a los subsectores de Talasoterapia y Spas para clarificar conceptos y trabajar juntos en defensa del turismo de salud. Termatalia se celebrará en Orense de 16 al 18 de Octubre.

El grupo de trabajo internacional ISO TC228 WG2 se reúne en Bulgaria bajo la gestión de la secretaria española de ICTE



Miembros del comité ISO TC228 WG2.

Siguiendo los trabajos internacionales iniciados a solicitud del sector turístico español de Balnearios, el ICTE reúne bajo la secretaría del grupo internacional de 'Health Tourism services' a los expertos que elaboran la futura norma ISO para el sector.

Durante los días 10 y 11 de septiembre se ha reunido el grupo de trabajo que decide los futuros requisitos que regularan de forma voluntaria la prestación de servicios en los balnearios alrededor del mundo. Expertos de todos los países que integran el grupo internacional, Bulgaria, España, Francia, Tailandia entre otros, así como todos los países que han ido haciendo comentarios en el comité plenario ISO TC 228 han participado en el análisis de los contenidos que recogen los diferentes capítulos del borrador internacional.

La reunión fue abierta por el Ministro de Turismo de Bulgaria y la Directora General de BDS, Instituto de normalización nacional agradeciendo la invitación efectuada durante la pasada reunión de ISO TC 228 en Turquía y enfatizando la importancia que este evento supone para Bulgaria.

La presencia de organizaciones de consumidores internacionales como el caso de ANEC, Representante Europeo de Consumidores para el desarrollo de normas internacionales, garantizan que la norma no tan solo sea una herramienta de gestión para el empresario sino para garantizar el aseguramiento de requisitos mínimos de prestación de servicios al consumidor final.

El siguiente paso es el envío del borrador a los miembros ISO quienes podrán remitir las consideraciones pertinentes.

El ICTE envía ocho normas turísticas a Información pública para su publicación

El Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que gestiona todas las secretarías técnicas de normalización nacional turística y cuatro secretarías internacionales en el seno de ISO, ha sido la encargada de entregar a AENOR los borradores de cuatro nuevas normas y la actualización de otras cuatro existentes en la actualidad.

Según el Director de Normalización del Instituto, actual secretario de todos los comités técnicos de normalización, la salud de



nuestras normas se encuentra en un buen momento. En este sen-

tido, los actuales textos normativos están siendo revisados tras tres años de funcionamiento, siguiendo el compromiso de actualización con cada uno de los sectores, introduciendo mejoras en el contenido de requisitos de prestación del servicio, en los sistemas de gestión empresarial, en los aspectos medioambientales y gradualmente apostando por la accesibilidad universal, recomendando acciones facilitadas por los diferentes agentes sociales vinculados.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Instituto de Crédito Oficial ponen en marcha el Plan futurE

El secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, y el presidente del Instituto de Crédito Oficial, José María Ayala Vargas, han firmado un convenio por el que el ICO dispondrá de una línea de financiación de 500 millones de euros para la puesta en marcha del Plan futurE. Este acuerdo se enmarca dentro de los compromisos alcanzados en el Consejo de Ministros dedicados al sector turístico, celebrado el pasado 24 de julio en Palma de Mallorca.

Este plan, con cargo al presupuesto del Ministerio de Industria,

Turismo y Comercio, financiará inversiones del sector turístico que supongan una mejora de la eficiencia energética de las instalaciones turísticas, impliquen ahorro de energía y de agua, la implantación de nuevas tecnologías y sistemas de calidad, como la 'Q' de Calidad Turística.

Los beneficiarios podrán ser, tanto empresas de establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campamentos turísticos y alojamientos rurales, como empresas de restauración, de oferta turística complementaria o agencias de viajes.



El secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, junto al presidente del ICO, José María Ayala.

I Encuentro de Empresas Turismo Activo



La jornada será inaugurada por el Secretario de Estado de Turismo, el presidente del ICTE, y el presidente de ANETA

Estas primeras reuniones técnicas se organizan para divulgar los trabajos realizados de cara a la elaboración de la Norma UNE de Turismo Activo, texto elaborado por empresarios del Sector, agentes sociales, universidades, administración pública, etc, cuya secretaría ostenta el ICTE.

En estas jornadas se pretende informar sobre los requisitos debatidos en el seno del subcomité y que han sido previamente analizados teniendo en cuenta la realidad del Sector. Los debates y mesas de trabajo en los que participen todas las empresas del sector serán tratados posteriormente dentro del grupo de trabajo nacional.

A las 12:45h. tendrá lugar la ponencia sobre la norma UNE de calidad para Empresas de Turismo Activo (CTN 188 SC3), en la que participará el Director de Normalización del ICTE, Guillermo Anívarro, junto con otros miembros del comité.

Jornada sobre el Sistema de Calidad Turística Española en la localidad gallega de Muros

El director general del ICTE, Fernando Fraile, ha impartido una jornada sobre el Sistema de Calidad Turística Española, en el curso de 'Certificaciones de calidad en turismo' celebrado los días 29 y 30 de septiembre en la localidad gallega de Muros. Los objetivos del curso han sido:

- Conocer y analizar los distintos procesos y sellos de certificaciones de calidad en Turismo, así como aquellos otros referidos a los ámbitos de la gestión ambiental y de accesibilidad universal.
- Observar distintas experiencias de éxito en implantación de procesos de certificación, tanto en empresas como en organismos públicos y destinos turísticos, con el fin de apoyar la labor de sensibilización.
- Ofrecer a los diferentes colectivos interesados las características y herramientas claves para la implantación de un modelo de certificación.



Termatalia
16-18.10 2009 Ourense - España
Encuentro Internacional sobre Agua y Termalismo, Viernes 16 de octubre: Jornada sobre Turismo, Innovación y Sostenibilidad
12:00 h.- Normas de rango internacional en la Calidad de Establecimientos Termales. Fernando Fraile García, Director general del Instituto para la Calidad Turística Española. Niko Pérez Menzú, Presidente de la Comisión Internacional para la ISO en establecimientos balnearios.

15 - 18 Octubre 2009 **visitanos**
SALÓN ARAGONÉS DEL TURISMO **ARATUR**
CALIDAD TURÍSTICA

visitanos: Pabellón 6 Stand 51 IFEMA
HERRAMIENTAS EFICACES PARA EL ÉXITO EN LA GESTION DE UN CLUB*
Ponencia - Viernes 23 Octubre - Sala 5-23
12:15 - 14:00 Certifica tu calidad
D. Fernando Fraile García, Director General de ICTE, detallará las características del proceso de certificación "Q de Calidad" para campos de golf: norma ISO 90001 y UNE 188.001
madridGOLF
23-25 octubre'09