

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

TURISMO COMPITE 2010

COMO HACER PRODUCTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS

24 de Noviembre 2010 COLOMBIA

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

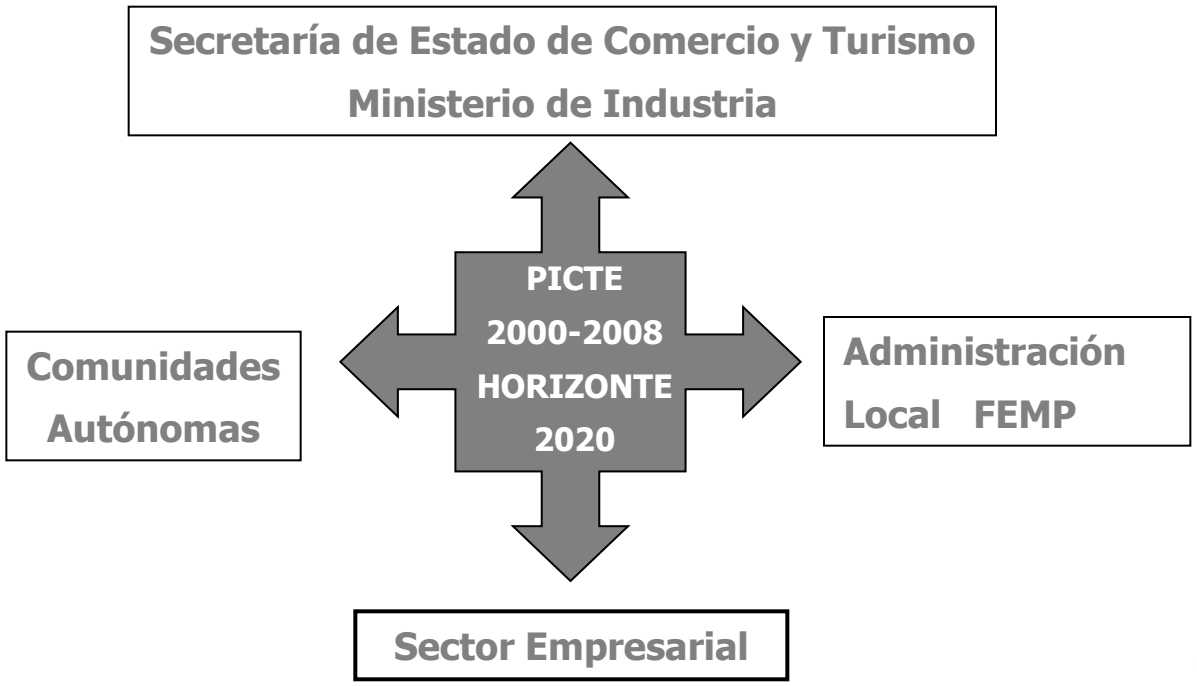
- Entidad de **Certificación** de Sistemas de Calidad para empresas turísticas.
- Organismo **español**, **privado**, **independiente**, **sin ánimo de lucro.**
- Sus miembros son las **asociaciones empresariales turísticas** y **Administraciones públicas.**
- Reconocido en todo el territorio **nacional.**
- Constituido en el año **2000**, fruto de la **fusión** de distintos institutos de calidad del sector turístico.

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

SCTE Sistema de Calidad Turístico Español

Quiénes intervienen en el proyecto → apuesta general



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Objetivos para el sector turístico

- **Impulsar** la **mejora** del servicio turístico ofrecido a los clientes, así como su nivel de **satisfacción.**

- **Implantar** la cultura de la **calidad** y de la **mejora** en el sector, impulsando un **modelo de gestión en la calidad**, flexible y accesible a todos los empresarios y a las administraciones públicas.

- **Mejorar** y dar a **conocer** la imagen del producto **turístico** a través de un **sistema** reconocido **nacional e internacionalmente**, que ofrezca un alto nivel de **garantía** al cliente.

- **Desarrollar** e **implantar** un sistema **autorregulado** que se pueda **integrar** o **vincular** con otros colectivos o subsectores del sector turístico en general para el **desarrollo** de la **Calidad Turística** como **estrategia** competitiva.

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Objetivos para las empresas certificadas

- **Garantizar** la calidad de los productos y servicios que ofrecen
- **Incrementar** los clientes y lograr su fidelización
- **Motivar** al personal
- **Optimizar** los recursos
- **Prevenir** los riesgos
- **Disminuir** los costes
- **Promocionar** el establecimiento

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española

19 Sectores Turísticos Normalizados

- Agencias de Viaje
- Alojamientos Rurales
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Empresas de Tiempo Compartido
- Empresas de Autocares Turísticos
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones náutico deportivas
- Oficinas de Información Turística
- Ocio nocturno
- Patronatos de turismo
- Palacios de Congresos
- Playas
- Servicios de Restauración
- Turismo activo

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Establecimientos certificados

2185 establecimientos certificados

- 612 Restaurantes
- 528 Hoteles y Apartamentos Turísticos
- 408 Agencias de Viaje
- 212 Alojamientos Rurales
- 175 Playas
- 121 Oficinas de Información Turística
- 33 Balnearios
- 24 Espacios Naturales Protegidos
- 22 Camping
- 50 Varios establecimientos turísticos (ver sig. diapositiva)

Datos a 15 noviembre 2010

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

Establecimientos Certificados con la Q de Calidad Turística

Fecha Creación Informe: 15 de noviembre de 2010

CALIDAD TURISTICA	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Melilla	Murcia	Navarra	País Vasco	Otros Países	TOTAL
Alojamientos Rurales	33	2	15		17	9	20	5	1		11	5	47	1			6	24	16		212
Alojamientos de Pequeñas Dimensiones		1	1																		2
Autocares de Turismo											4										4
Balnearios	3	5				2	3	3	1		1	4	6				1	2	2		33
Campings	2	1	1			1			4		7		1				4	1			22
Campos de Golf	2			1							1				1						5
Convention Bureaux	4	1	1				1	1			2				1		1		2		14
Espacios Naturales Protegidos	1	2	3					8	4		1			1			2	2			24
Estaciones de Esquí	1	7				1			4												13
Hoteles y Aptos Turísticos	95	19	24	31	42	13	27	32	46	1	60	14	36	4	11	1	15	20	37		528
Instalaciones Náutico Deportivas											1										1
Ocio Nocturno																					
Oficinas de Información Turística	23	5	7		5		4	8	5		38			2			7	2	15		121
Palacios de Congresos	4				1	1					1		2				1		1		11
Patronatos de Turismo																					
Playas	59		7	3		2			24	2	46		7				25				175
Servicios de Restauración	97	8	32	17	32	9	20	19	78	1	78	5	13	2	83		36	11	71		612
Servicios Turísticos de Intermediación	18	22	7	1	4	11	8	16	90		12	1	19	9	56		9	17	108		408
Tiempo Compartido																					
Turismo Activo																					
TOTAL	342	73	98	53	101	49	83	92	257	4	263	29	131	19	152	1	107	79	252		2.185

ICTE

Director_ Fernando Fraile García

La normalización turística
Una década de experiencias

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Características de la Normalización

- Voluntaria
- Autorregulada
- Abierta a nuevos sectores
- Flexible para adaptarse a cada producto
- Compatible y complementaria con los sistemas de regulación administrativos
- Complementaria con la política de calidad de cada empresa

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Participación en los CTN's

Administración

- Secretaría de Estado de Turismo.
- Federación Española de Municipios y Provincias.
- Ministerio de Medio Ambiente. Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental.
- CC.AA. : Representación de varias comunidades autónomas.

Consumidores y Usuarios

- Federación de Consumidores y Usuarios Independientes (FUCI)
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
- Asociación General de Consumidores (ASGECO)

Organizaciones

- Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI)
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)
- Fundación ONCE
- Confederación estatal de personas sordas (CNSE)

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Relación de CTN's

- CTN 167 Servicios de Restauración
- CTN 182 Hoteles y Apartamentos Turísticos
- CTN 183 Alojamientos Rurales
- CTN 184 Campings y Ciudades de Vacaciones
- CTN 185 Servicios Turísticos de Tiempo Compartido
- CTN 186 Establecimientos Balnearios
- CTN 187 Gestión de Servicios del Entorno Turístico
- CTN 188 Servicio de esparcimiento, Ocio y Turismo Activo
- CTN 189 Servicios Turísticos de Intermediación
- CTN 302 Turismo Industrial

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Director_ Fernando Fraile García

El reto internacional: ISO TC228

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Normalización internacional ISO TC 228

- **ISO** es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales.

- **Objetivo**

  Fomentar el desarrollo en el mundo de las actividades de normalización, con el fin de facilitar los intercambios de bienes y servicios entre países y una estrecha cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico.

- **ISO TC 228 Turismo y Servicios Relacionados**

  Presidencia: Sr. D. Eduardo Moreno.

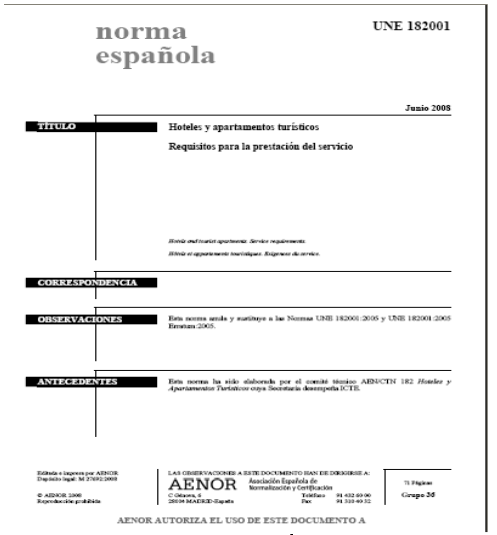
  Secretaría: Sra. Dª. Elena Ordozgoiti (AENOR).

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Comparativa ISO-UNE




norma española

UNE 182001

Junio 2008

TÍTULO

Hoteles y apartamentos turísticos

Requisitos para la prestación del servicio

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

AENOR

AENOR AUTORIZA EL USO DE ESTE DOCUMENTO A

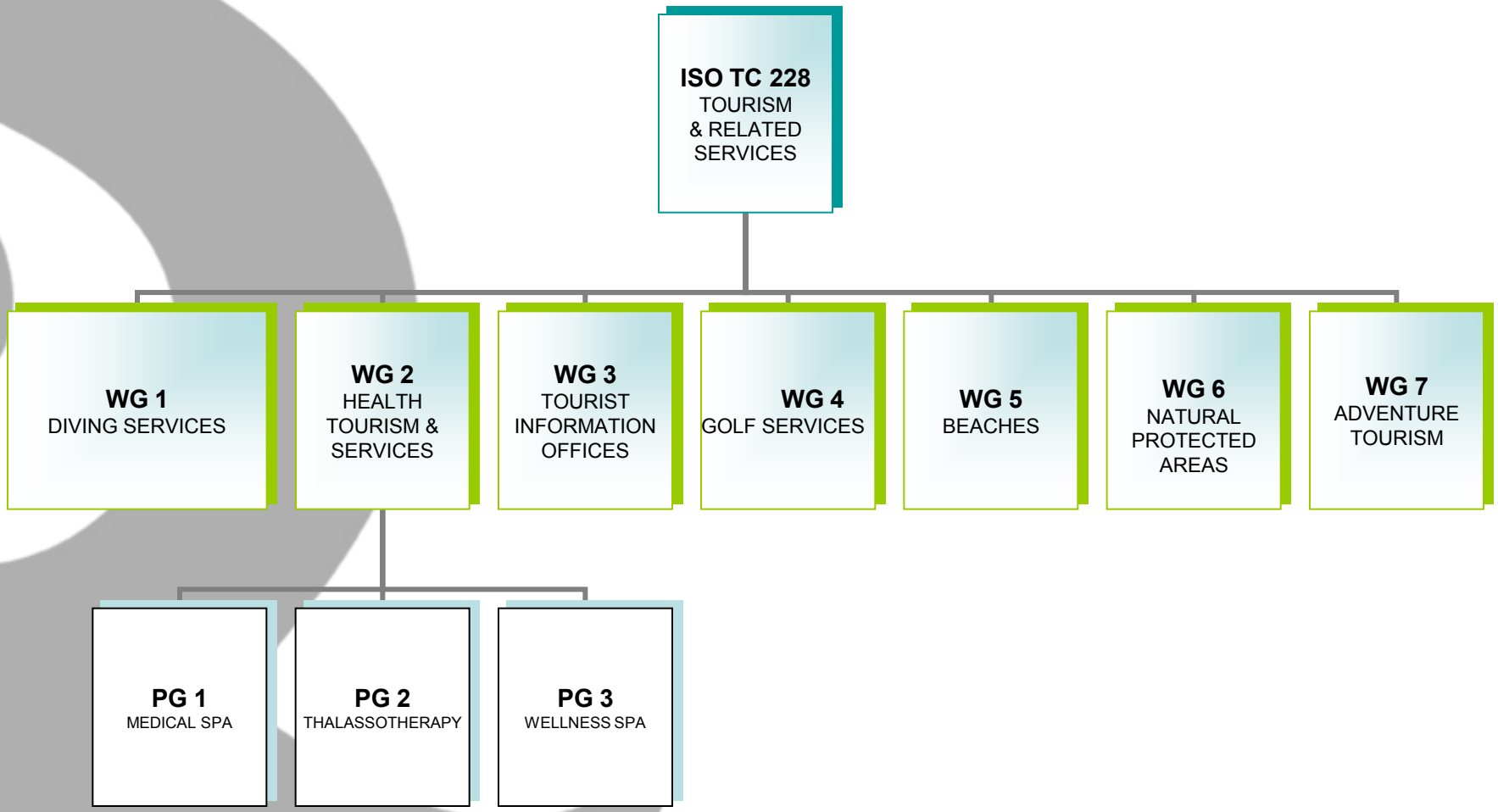
- Valor indicativo y de guía
- Ámbito de aplicación general
- Elaboración más compleja
- Regulación a nivel internacional

- Ámbito de aplicación específico
- Elaboración más rápida
- Regulación a nivel nacional

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Organigrama ISO TC 228



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Normalización internacional ISO TC 228

ISO TC 228 WG1 Buceo (Austria)

ISO TC 228 WG2 Servicios Turísticos de Salud (España)

Grupo de proyecto Talasoterapia (Túnez)

Grupo de proyecto Wellness Spa (Tailandia)

Grupo de proyecto Balnearios (España)

ISO TC 228 WG3 Oficinas de Información Turística (Argentina)

ISO TC 228 WG4 Golf (España)

ISO TC 228 WG5 Playas (Colombia-España)

ISO TC 228 WG6 Espacios Naturales Protegidos (Argentina-España)

ISO TC 228 WG7 Turismo de Aventura (Brasil – Reino Unido)

FUTURO WG Instalaciones náutico deportivas (España)

FUTURO WG Turismo Industrial (España)

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Nuevas propuestas ISO TC 228

Propuestas en fase de votación para creación de PNWI.
Fecha límite de votación por miembros del TC 228:

27 diciembre de 2010

- Instalaciones Náutico Deportivas
(YACHT HARBOR) documento N380 Resol. C68

- Turismo Industrial
(INDUSTRIAL TOURISM) documento N382 Resol. C70

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Director_ Fernando Fraile García

Nuevos retos en el ámbito de la calidad

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Nuevos retos en el ámbito de la calidad

- Sostenibilidad medioambiental
- Accesibilidad
- Calidad percibida
- Formación

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57,
28003 Madrid
Tel: 91 533 10 00
Fax: 91 534 17 46



C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE



Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46

ICTE

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Instituto para la Calidad Turística Española 2010

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57, 28003 Madrid Tel: 91 533 10 00 Fax: 91 534 17 46