



INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA FORO PISCINA & WELLNESS 3-4 NOVIEMBRE DE 2016



Frenando Fraile García
Director General ICTE



¿ Qué es el ICTE?

- Somos una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas.
- Formado por las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, la SET, las CCAA y la FEMP.
- Es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro.
- Es el encargado de certificar, administrar y velar por el correcto uso de la Marca "Q".
- Reconocido en todo el territorio nacional.
- Constituido en el año 2000, fruto de la fusión de distintos institutos de calidad del sector turístico.



- ## ¿Qué beneficios aporta la marca?
- Garantiza la calidad de los productos y servicios que ofrece
 - Incrementa los clientes y logra su fidelización
 - Motiva al personal
 - Optimiza los recursos
 - Previene los riesgos
 - Disminuye los costes
 - Promociona el establecimiento
 - Mejora sustancialmente la reputación online

Sectores certificados con la Q de Calidad Turística



- Agencias de Viaje
- Azafatas de Congresos, empresas
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Alojamientos Rurales
- Convention Bureaux
- Empresas de Tiempo Compartido
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones Náutico deportivas
- Oficinas de Información Turística
- Organizadores Profesionales de Congresos
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Programa de formación de guías turísticos
- Servicios de Restauración
- Turismo Industrial
- Turismo activo
- Turismo de Salud
- Empresas de Autocares Turísticos

Balnearios certificados en España : 32



Andalucía	3
Cantabria	2
Castilla la Mancha	4
Castilla y León	1
Cataluña	1
Com. Autónoma Aragón	6
Com. Autónoma Murcia	1
Com. Foral de Navarra	3
Extremadura	3
Galicia	7
País Vasco	1



Escenario nacional de certificación

- Norma UNE 186001 Establecimientos Balnearios
- Proyectos de Normas ISO Wellness/Spa y Talasoterapia se adaptarán posteriormente al esquema de certificación nacional durante 2016.

¿Qué son las normas ISO?

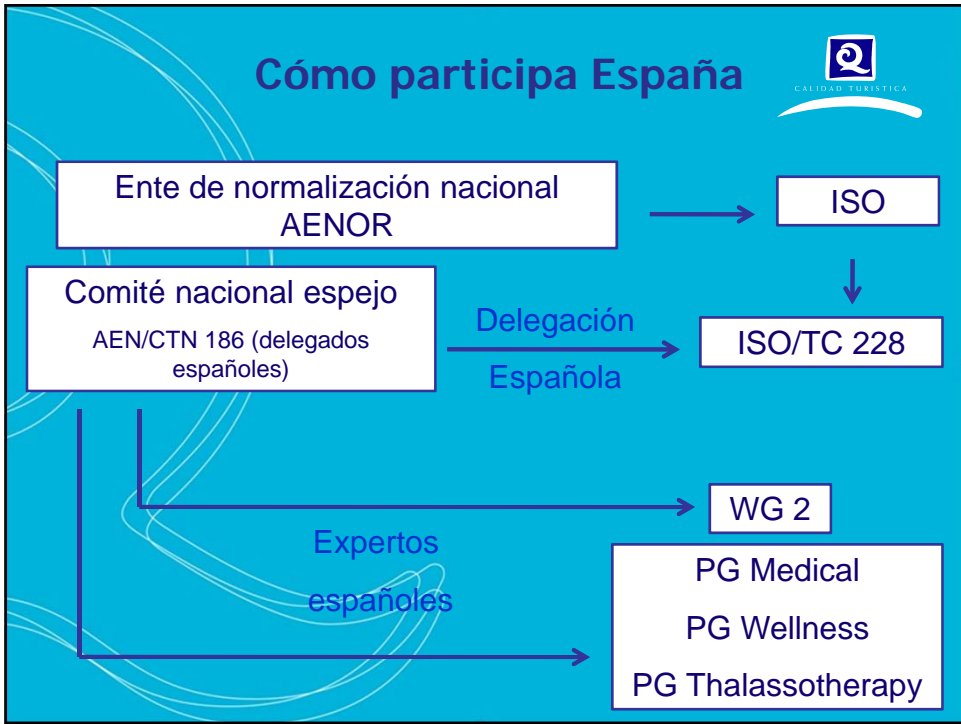
Las normas internacionales ISO son productos y servicios seguros, confiables y de buena calidad. Para los negocios, son herramientas estratégicas que reducen los costes al minimizar errores y aumentar la productividad. Las Normas ISO se desarrollan dentro de comités técnicos de ISO.

¿Qué es ISO TC 228?

Se trata de un Comité Técnico para la normalización de la terminología y las especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluidas las actividades relacionadas, destinos turísticos y las exigencias de las instalaciones y equipos utilizados por ellos, para proporcionar a los compradores de turismo, proveedores y consumidores con criterios de tomar decisiones informadas.

¿Qué es el WG2?

Es el grupo de trabajo donde los proyectos de normalización en materia de servicios de salud son desarrollados por expertos.



Esta norma ayudará a promover la transparencia al consumidor final, asegurando:

- Que los servicios, incluyendo los tratamientos, sean proporcionados por profesionales
- Promoción de agua mineral medicinal para la salud y el bienestar de las prácticas que utilizan, así como los recursos naturales
- La satisfacción del cliente mediante la aplicación y la mejora de la eficacia
- La confianza del consumidor y la seguridad en el mercado turístico
- Apertura de nuevos mercados en el sentido más amplio
- Protección del medio ambiente
- El conocimiento de las leyes aplicables
- La diferenciación de otros servicios de spa en todo el mundo
- La diferenciación de los servicios de talasoterapia o servicios de bienestar de spas

Alcance propuesto



PG1 Medical Spa: Requisitos para la prestación de servicios en Medical Spa, esto es, **“Reconocido complejo médico con factores específicos como los recursos naturales de la tierra o el clima, usados en tratamientos de salud tales como aguas mineromedicinales o termales bajo supervisión médica”.**

* Uno de los elementos claves que diferencian a la talasoterapia y wellness con spas médicos podría ser la **materia prima.**

Estas Normas no son aplicables para

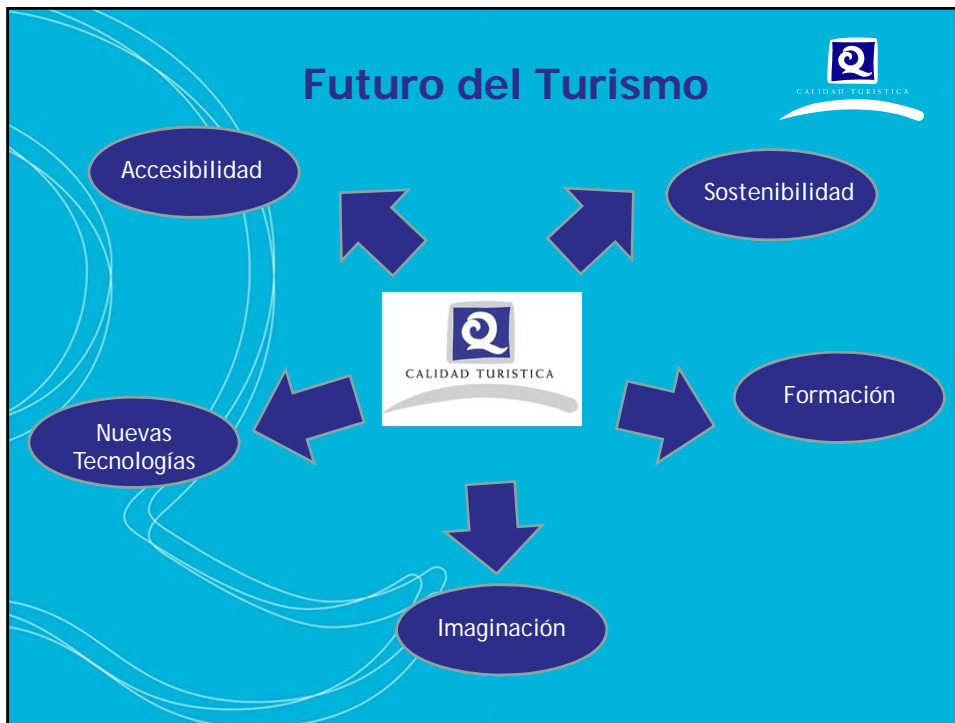
Prácticas
médicas

Alojamientos

Servicios de
Cátering



- ## Requisitos de la norma
- Los servicios de recepción (check-in de servicio, las llamadas, prestación de servicios ...)
 - Los servicios médicos de spa, las responsabilidades, la cualificación, formación del personal de centro de medicina natural, instalaciones y equipos, prestación de servicios, gestión de las fuentes de agua, aguas curativas naturales (aguas industriales y aguas termales minerales ...)
 - Los remedios naturales del clima
 - Nivel de calidad del aire
 - Sistema de mantenimiento
 - Promoción
 - Administración de Seguridad
 - Política de medio ambiente
 - Etcétera



Síguenos...
Gracias.

CALIDAD TURISTICA

Contacto Instituto para la Calidad turística Española
 C/Raimundo Fernández Villaverde, 28003, Madrid
 t: 91 533 10 00 f: 91 534 17 46 info@icte.es
www.calidadturistica.es www.icte.es www.calidadturisticaahoy.es