

JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

ACTA DE LA REUNIÓN DE 03 DE DICIEMBRE DE 2009

Siendo las 12.30 horas del día 03 de diciembre de 2009, en Madrid, en la sala de juntas del ICTE, Calle Raimundo Fernández Villaverde 57, se reúnen los siguientes miembros:

Sector / organismo turístico	Representado por
ICTE	Miguel Mirones Fernando Fraile
Secretaria de Estado de Turismo	Gonzalo Ceballos (SET) Susana Mayo (SET)
Comunidades Autónomas	Mónica Figuerola (La Rioja) Jesús Alfaro (Asturias)
Restaurantes	Emilio Gallego
Hoteles	Valentín Ugalde (CEHAT) Ramón Estalella (CEHAT)
Agencias de Viaje	Ruperto Donat (AMAVE) Pedro Fernández (AEDAVE) Carmelo Hernández (AMAVE)
Estaciones de Esquí (ATUDEM)	Manuel Rodríguez (ATUDEM) Paloma García Pacha (ATUDEM)
Camping	
Balnearios (ANBAL)	Alfonso de la Lama-Noriega (ANBAL) Luís Miguel López Carral (ANBAL) Nicasio Pérez Mencil (AMBAL)
Turismo Rural (ACTR)	Jesús Blanco (ACTR)
FEMP	
Transporte por Carretera	
Golf	
Espacios Naturales Protegidos	
Ocio Nocturno	Manuel Oveja (ECO)
Tiempo Compartido	María Jesús Rodríguez (OTE España)

Excusan su asistencia: Ricardo Fauría, Fernando Fraile González, Elisa Llana, José Manuel Maciñeiras, Javier Gómez Limón, Adrián Dorta, Dionisio Lara, Lorenzo Chacón., Rafael Gallego y Aurelio Bisbe i Lluch

Siendo las 12.30 horas, en la sala de juntas del Instituto para la Calidad Turística Española y comprobada la existencia del quórum necesario, el Presidente abre la sesión con el siguiente **Orden del día:**

1º.- Lectura y aprobación si procede del Acta de la anterior reunión de Junta Directiva,

2º.- Informe del Presidente.

3º.- Informe del Director General

4º.- Informe sobre la encuesta de Calidad Percibida 2º semestre 2009

5º.- Informe sobre el Congreso Internacional de Calidad Turística

6º.- Asuntos Varios

7º.- Ruegos y Preguntas

1º.- Lectura y aprobación si procede del Acta de la anterior reunión de Junta Directiva celebrada el 28 de septiembre de 2009.

El Acta de esta reunión había sido enviada por correo electrónico a todos los miembros de la Junta Directiva. El Presidente informa que no se había recibido ninguna sugerencia ni modificación al Acta y pregunta si hay alguna observación o corrección. No habiendo ninguna

Se aprueba por unanimidad el Acta de la reunión de Junta Directiva celebrada el 28 de septiembre de 2009.

2º.- Informe del Presidente.

El Presidente informa sobre los siguientes asuntos:

- Aunque no están todavía los datos definitivos las cuentas de 2009 se está cerrando conforme a lo presupuestado. Cabe destacar que ha aumentado, con relación a ejercicios anteriores, la morosidad.
- Respecto a la NOCHE Q se informa que se celebrará el miércoles 20 de enero y se debate la elección del lugar. Considerando las ventajas económicas y de imagen del Santiago Bernabéu se aprueba la celebración en este lugar.
- Premios “Q”. El Presidente propone que con motivo de los 10 años del Instituto se ofrezca la “Q” de oro a S.M. El Rey y propone como premios “Q” 2010 al Restaurante Kaia de Guipúzcoa y a Elena Martínez, directora del programa semanal de turismo “La buena vida”, que periódicamente aborda los temas de Calidad del Instituto.

Se aprueba por unanimidad esta propuesta y se aprueba, igualmente, que los miembros de la Junta puedan proponer algún candidato más para los premios “Q” 2010 y estas propuestas se valorarán en la reunión de enero.

Se explica que el reconocimiento a los establecimientos que van cumpliendo diez años de certificación se mantiene.

- **HOTREC..** El Presidente informa de su reciente reunión con los responsables de HOTREC en Barcelona, a la que también asistieron representantes de CEHAT. Explica los dos temas que generan tensión con HOTREC, uno el referente a una marca que han intentado registrar y que por su similitud con la nuestra hemos recurrido y otro lo relativo a los procesos de normalización internacional. Les propusimos a HOTREC sumar esfuerzos en el proceso normalizador internacional de modo que ellos participasen activamente. Esta propuesta se ha debatido en los órganos de HOTREC y la han desestimado. El Presidente pregunta a los representantes sectoriales qué postura quieren que adopte España. Ramón Estalella explica las dificultades que para el colectivo de hoteles españoles significa esta postura pero manifiesta el apoyo del sector al proceso normalizador en el ámbito ISO y a que presentemos una propuesta en este sentido en la próxima reunión del TC 228 si conseguimos el apoyo de algún país importante. Emilio Gallego en representación de FEHR amplía la información en la misma línea que CEHAT y manifiesta el apoyo de los restaurantes en la misma línea que los hoteles.

Gonzalo Ceballos manifiesta que ante el próximo vencimiento de la moratoria aprobada para estos sectores es muy interesante que España lidere el proyecto antes de que lo haga algún otro país.

Se aprueba por unanimidad realizar gestiones con algunos países para buscar su apoyo y presenta conjuntamente las propuestas de creación de grupo de trabajo para los sectores de hoteles y restaurantes.

3º.- Informe del Director General

El Director General informa sobre los siguientes aspectos:

- **Normalización:** presenta un cuadro del estado de cada una de las normas, previsiones de revisión y equipos de trabajo de cada una de ellas. Se entrega copia a todos los miembros de la Junta.
- **Certificación:** presenta el cuadro de establecimientos certificados a fecha de la reunión y un comparativo por sectores que permite concluir que los de titularidad pública están creciendo un poco mejor que los privados entre los que destaca el crecimiento de restaurantes. El cierre estimado para el ejercicio 2009 está en torno a un 4% de crecimiento con lo que alcanzaremos la cifra de 2600 establecimientos certificados. Sólo 2 sectores descienden: turismo rural y agencias de viaje. Se entrega amplia documentación de los resultados por sectores y Comunidades.
- **Comunicación:** se informa de las actividades llevadas a cabo en los meses anteriores y de las noticias aparecidas y se reparte un amplio dossier entre los miembros de la Junta.
- El Director solicita que para efectos de utilizar los créditos para formación de los empleados necesita se apruebe su firma digital para cumplimentar la documentación exigida.

Se aprueba por unanimidad autorizar al director para que realice estas gestiones

4º.- Informe sobre la encuesta de Calidad Percibida 2º semestre 2009

El Presidente informa ampliamente sobre los resultados de la encuesta sobre calidad percibida del segundo semestre 2009. Resalta el crecimiento continuado del porcentaje de encuestados que conoce la “Q de Calidad Turística”.

Se entrega a todos los miembros de la Junta un resumen con los principales datos obtenidos

5º.- Informe sobre el Congreso Internacional de Calidad Turística

El Presidente informa que a fecha de hoy tenemos la oferta de la Comunidad Valenciana para patrocinar el Congreso con 100.000 € y que ya se han mantenido varias reuniones y se baraja la fecha de comienzos de marzo.

Gonzalo Ceballos manifiesta que puede haber más Comunidades que puedan realizar ofertas de patrocinio y solicita que esperemos a la Junta de enero para poder estudiar nuevas ofertas si las hubiese. En la próxima reunión de Directores generales de Turismo de las CCAA se informará a los mismos de esta posibilidad.

Se aprueba por unanimidad esperar hasta la Junta Directiva de enero para poder estudiar las ofertas que se puedan presentar para patrocinar el Congreso.

6º.- Asuntos varios

Se informa que el presupuesto de 2010 se presentará en la Junta de enero, así como el cierre provisional del ejercicio 2009.

Se informa que se está negociando el nuevo convenio con la SET

7º.- Ruegos y Preguntas

Se informa sobre las fechas en que tendrá lugar en Argentina y Brasil las próximas reuniones del ISO y los grupos de trabajo del TC 228.

Se informa de que se van firmando varios de los convenios actualizados con las delegaciones territoriales

Y no habiendo más asuntos que tratar se da por concluida la Junta Directiva a las 14.10 horas.

Vº Bº Presidente
D. Miguel Mirones

Fdo: Secretario
D. Aurelio Bisbe i Lluch