

I congreso internacional de calidad turística

10



Santander 20 - 22 Octubre

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Cantabria
Infinita





EL JEFE DE LA CASA DE
S. M. EL REY

mh
275/10

SS.MM. los Reyes, accediendo a la petición que tan amablemente Les ha sido formulada, han tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DEL COMITÉ DE HONOR

del **"I CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA"**, que tendrá lugar en Santander del 20 al 22 de octubre próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 7 de septiembre de 2010

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑOR PRESIDENTE DEL INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA
ESPAÑOLA

MADRID



Miguel Ángel Revilla Roiz
Presidente de Cantabria

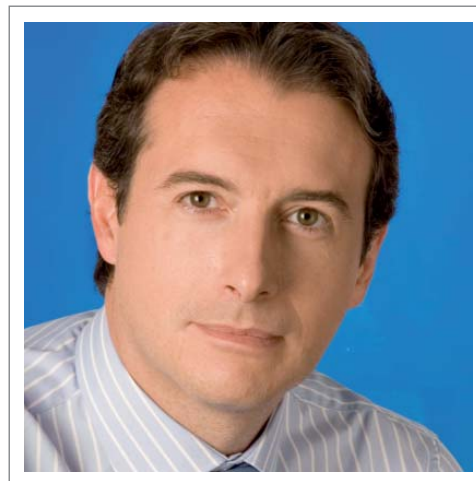
La elección de Cantabria como sede del I Congreso Internacional de Calidad Turística es motivo de orgullo para todos los cántabros y una oportunidad para demostrar que no existe lugar mejor donde celebrar un encuentro de estas características, por el compromiso permanente de esta región con la excelencia turística.

Hay quien me dice que tiendo a ser un poco exagerado cuando hablo de mi tierra. No lo creo, aunque entiendo que quien no los conoce pueda pensar que los infinitos atractivos cántabros son una exageración. Por eso, nada mejor que constatar por uno mismo la realidad para comprobar que hay pocos lugares en el mundo que reúnan, en apenas 5.000 kilómetros cuadrados, una variedad tan maravillosa de paisajes naturales, históricos, culturales, sociales, turísticos...

Montañas de 2.000 metros de altura, playas de arena blanca y fina, cuevas con arte rupestre declaradas Patrimonio de la Humanidad, campos de golf, pistas de esquí, puertos deportivos, construcciones históricas, el Parque de Naturaleza de Cabárceno, tesoros geológicos como El Soplao, pueblos inolvidables, la mejor gastronomía, parajes naturales y una biodiversidad imposible de resumir en palabras... Todo eso y mucho más es Cantabria Infinita.

Y lo mejor, el anfitrión orgulloso y hospitalario: el pueblo cántabro, gente honrada, amable y trabajadora, dispuesta siempre a compartir sus tesoros, a recibir al visitante con los brazos abiertos y a hacerle sentir como en casa.

Así pues, espero que todos los participantes en el I Congreso Internacional de Calidad Turística disfruten de unos días inolvidables en Cantabria. Y que las jornadas de trabajo que aquí van a desarrollar contribuyan a mejorar y reforzar un sector económico tan importante para esta región, y para el conjunto de España.



Iñigo De la Serna
Alcalde de Santander

Santanderinas y santanderinos nos vamos a sentir congresistas activos de este Primer Congreso Internacional de Calidad Turística. Nos vamos a implicar. Y nos vamos a aplicar en desarrollar las propuestas que nazcan de la gran reunión de Santander.

La calidad turística se certifica desde hace diez años con una “Q”. La misma que contiene “equivalencia”. Porque en el apasionante mundo del turismo todo tiene su equivalente. Promoción equivale a posicionamiento. Difusión equivale a conocimiento. La “q” pasa de equivalente a polivalente.

La capital de Cantabria recibe su primer gran congreso otoñal. Y tiene la suerte de que sea el Primer Congreso Internacional de Calidad Turística. Santander distingue que, excepcionalmente y por esta vez, cantidad es calidad.

Cantidad de presencias. Cantidad de ponencias. Cantidad de experiencias. Será muy difícil que de esta cantidad no salga una calidad contrastada que sirva de honesto patrón a un sector imprescindible en la economía española.

No es fácil gestionar un negocio sustentado en el ocio. Pero corresponde tanto a la iniciativa privada como a las administraciones públicas promover la satisfacción de esa creciente exigencia de calidad en el servicio turístico.

El paisaje turístico es innegociable e intrasferible. Las infraestructuras hosteleras y el contingente humano que le nutre deben estar a la altura de los escenarios turísticos. Igualar servicios con belleza. Equiparar dotaciones con geografías.

Santander es el lugar idóneo. Estas del 20 al 22 de octubre de 2010 las fechas precisas. Bienvenidos todos.



Joan Mesquida
Secretario General de Turismo y Comercio
Interior

Me gustaría felicitar a todos aquellos que desde sus diferentes ámbitos de actuación, tanto dentro del sector público como el privado, han hecho posible un trabajo tan positivo y fructífero como es el realizado durante los últimos años en el campo de la calidad turística.

En el caso de España, hemos experimentado un desarrollo muy intenso de los sistemas de calidad en la industria turística, contando siempre con la implicación y el consenso de buena parte de todos los agentes que conforman la compleja cadena de valor del producto turístico.

Sin duda, un esfuerzo conjunto en aras de los intereses del sector y de sus clientes.

El turismo en nuestro país ha permitido posicionarnos como referente a nivel internacional, y eso no hubiera sido posible si la calidad no hubiera sido uno de los ejes vertebrados de cualquier actuación en materia turística.

Con este Primer Congreso Internacional de Calidad Turística, organizado por el ICTE, damos un paso más hacia la consolidación y el intercambio de experiencias de calidad.

Los países con una potente industria turística debemos trabajar para incrementar los niveles de satisfacción de nuestros turistas, fomentando la cultura del detalle y una atención al cliente antes, durante y después del viaje.



Francisco Javier López Marcano
Consejero de Cultura, Turismo y Deporte

El turismo es sin duda un motor de desarrollo económico y social. Es un sector en constante evolución y que necesita encontrar y fomentar foros de encuentro y reflexión que reúna a las personas implicadas en un sector tan diverso. Por ello la celebración de este primer Congreso Internacional de Calidad Turística es sin duda una buena noticia y todo un acontecimiento para una región inquieta y llena de posibilidades como es Cantabria.

La Calidad es la herramienta de futuro del turismo. En una oferta cada vez más amplia y global, donde se incorporan cada año nuevos mercados tanto emisores como receptores de turistas, tanto a los poderes públicos como a los empresarios estamos obligados a caminar juntos para tratar de encontrar los cambios necesarios que nos lleven hacia la excelencia en nuestras propuestas que ayuden a distinguir y mejorar nuestros recursos en la industria del ocio y las vacaciones.

Durante tres días, el Palacio de Festivales de Cantabria se convertirá en espacio de encuentro y discusión entre los más importantes especialistas en este ámbito de la calidad, y servirá para trazar nuevas acciones que nos ayuden a enfrentarnos a los retos futuros desde posiciones más potentes y con la puesta en marcha de proyectos arriesgados y adaptados a las nuevas necesidades de los usuarios.

Cantabria hace tiempo que optó por la calidad como marca de referencia y se ha realizado un importante esfuerzo tanto desde los empresarios del sector como del Gobierno Regional que va dando sus frutos, muchos de ellos reconocidos con la “Q” de calidad que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española ICTE, organizador de este congreso. Estos logros nos obligan a continuar en esta línea de trabajo, animando a todos los profesionales implicados a conseguir los objetivos de excelencia que ayudarán a la industria turística cántabra.

Por último, quiero dar la bienvenida al importante número de expertos y especialistas a una región inquieta que quiere ser un modelo en su desarrollo económico, con la aplicación de políticas turísticas que abarcan distintos aspectos y que sirva como impulsores para la difusión de nuestra oferta. El turismo es sin duda un motor de desarrollo económico y social. Es un sector en constante evolución y que necesita encontrar y fomentar foros de encuentro y reflexión que reúna a las personas implicadas en un sector tan diverso. Por ello la celebración de este primer Congreso Internacional de Calidad Turística es sin duda una buena noticia y todo un acontecimiento para una región inquieta y llena de posibilidades como es Cantabria.



Miguel Mirones Díez
Presidente del Instituto para la Calidad
Turística Española

Como Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española es un honor para mí poder presentaros en estas páginas el I Congreso Internacional de Calidad Turística que se celebrará en Santander durante estos días.

Este primer foro internacional sobre Calidad Turística acogerá personalidades de primer nivel, que debatirán durante estos días sobre la importancia de la calidad en las empresas y los destinos turísticos, así como las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

Además en el marco de este I Congreso Internacional se desarrollarán una serie de jornadas de trabajo nacionales e internacionales, donde expertos de todo el mundo están trabajando en las futuras normas ISO para el turismo.

España, país pionero en normalización turística, desarrolla un papel fundamental en este sentido trabajando conjuntamente la Secretaría General de Turismo, AENOR, el ICTE y los empresarios y administraciones españolas de los sectores de Balnearios, Campos de Golf, Playas, Parques Naturales, Oficinas de Información Turística, etc.

Durante 2010 se celebran los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Más de 2.000 establecimientos certificados en España con la marca “Q”, una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales y de todo el sector empresarial representado por el ICTE en torno a la “Q”, como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello nos ha permitido impulsar la celebración de este I Congreso Internacional de Calidad Turística.

Con este primer encuentro internacional, el ICTE reunirá a todas las partes implicadas en el desarrollo del turismo a nivel internacional. Administraciones públicas, empresario, profesionales del sector y asociaciones empresariales, entre otros, unidos con un objetivo común, potenciar la calidad turística como motor en el desarrollo de un sector turístico comprometido con las necesidades del presente y del futuro.

Para ello, el Instituto ha organizado un amplio programa de actividades que se desarrollan tanto en los días congresuales como en jornadas previas, para poder contribuir con esta labor en todos los foros de actividades que actualmente desempeña. Grupos de Trabajo Internacionales, Comités de Normalización Técnicos, Comités de Certificación, encuentros con técnicos de calidad de administraciones públicas, con delegaciones territoriales ICTE y un largo etcétera. Serán las acciones que se desarrollarán en el marco del Congreso y que servirán para poner en común entre los expertos del sector la visión del Instituto y su camino a seguir en el futuro en materia de Calidad Turística.

Se analizará la situación del sector bajo el prisma de la calidad como herramienta de gestión y elemento diferenciador de la oferta turística española e internacional. Igualmente se debatirá sobre la evolución del Sistema de Calidad Turístico Español desde su actual concepción, hacia uno de los ejes fundamentales contenidos en el documento “Horizonte 2020”, como es la calidad percibida. Para ello contaremos con la visión de los principales gestores del turismo y de la calidad a nivel mundial.

Os invito a participar activamente en este primer encuentro internacional de Calidad Turística que se celebra en nuestro país y a colaborar en el resultado de las conclusiones finales, no sin antes dar las gracias a los patrocinadores y colaboradores que han apostado firmemente por esta iniciativa del ICTE.

comité de honor

Presidencia de Honor

SSMM Los Reyes

Miembros de Honor

Excmo. Sr. José Luis Rodríguez Zapatero *Presidente del Gobierno de España*
Excmo. Sr. Miguel Ángel Revilla Roiz *Presidente de la Comunidad Autónoma de Cantabria*
Excmo. Sr. Miguel Sebastián Gascón *Ministro de Industria, Turismo y Comercio*
Excmo. Sr. Íñigo de la Serna Hernáiz *Alcalde de Santander*
Excmo. Sr. Joan Mesquida Ferrando *Secretario de Estado de Turismo*
Excmo. Sr. Francisco Javier López Marcano *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*
Excmo. Sr. Gerardo Díaz Ferrán *Presidente CEOE España*

Presidencia del Congreso

Sr. Miguel Mirones Díez *Presidente del ICTE*

Miembros

Sr. Antonio Bernabé García *Director General de Turespaña*
Sr. José Carlos Campos Regalado *Director General de Turismo del Gobierno de Cantabria*
Sr. Joan Molas Marcellés *Presidente de CEHAT*
Sr. José María Rubio Marín *Presidente de FEHR*
Sr. Ricardo Fauría Botella *Presidente FEECYV*
Sr. Jesús Blanco Oporto *Presidente de ACTR*
Sr. Aurelio Bisbe i Lluch *Presidente de ATUDEM*
Sr. José Manuel Maciñeiras Corral *Presidente AEDAVE*
Sr. Carmelo Hernández Gómez *Presidente AMAVE*
Sr. Rafael Gallego Nadal *Presidente FEAVV*
Sr. Francisco Javier Lizarza Reyes *Presidente OTE España*
Sr. Lorenzo Chacón Guitiérrez *Presidente de ASINTRA*
Sr. Hermelindo Castro Nogueira *Presidente de EUROPARC España*
Sr. Gonzaga Escauriaza Barreiro *Presidente RFEG*
Sr. Dionisio Lara Porras *Presidente ECO*
Sr. Pedro Castro Vázquez *Presidente de FEMP*
Sr. Joan Gaspart *Presidente del Consejo de Turismo de CEOE*
Sra. Gema Igual Ortiz *Concejala de Turismo y Protocolo del Ayuntamiento de Santander*

comité organizador

Dirección

Fernando Fraile García
Director General del ICTE

Miembros

Zulema Vigistain Urquijo
Directora de Relaciones Institucionales y Comunicación
Guillermo Anívarro Segura
Director de Normalización
Irene Rodríguez Gayo
Directora de Formación
M^a Cruz Cádiz Gómez
Directora de Certificación

Colaboradores

Guillermo Ibáñez García
Claudia López Renaud
Raquel Cabeza Calatayud
Elena Mateu Sánchez
Ignacio Rodríguez Zurrunero
Carolina Rodríguez

Introducción

Durante 15 años en España se han organizado tres encuentros nacionales de Calidad Turística. Tenerife, Madrid y Santiago fueron las ciudades elegidas para debatir sobre un concepto: “La Calidad Turística” que en las fechas de celebración de esos encuentros era aún incipiente.

Durante 2010 celebramos los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Recientemente se han cumplido también diez años desde que los primeros establecimientos del sector consiguieran las primeras certificaciones con la “Q de Calidad Turística” y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), como organismo certificador de la Marca “Q” y gestor del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) en sectores, ha creído conveniente organizar el **I Congreso Internacional de Calidad Turística** para poner en común las experiencias, nacionales e internacionales, y las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

Más de dos mil establecimientos certificados en España con la Marca “Q”, una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales, en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la “Q”, como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello nos ha permitido impulsar la celebración de este **I Congreso Internacional de Calidad Turística**.

Programa

Acciones en el marco del congreso

LUNES, 18 de Octubre

09:00 - 19:00 h.

Reunión del WG 6 ISO TC 228 Espacios Naturales Protegidos

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

MARTES, 19 de Octubre

09:00 - 14:00 h.

Reunión del WG 6 ISO TC 228 Espacios Naturales Protegidos

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

16:00 - 19:00 h.

Reunión del WG3 Oficinas de Información Turística

17:00 - 19:00 h.

Reunión del CTN 189 Servicios Turísticos de Intermediación

CTN, Comité Técnico de Normalización: *órganos de trabajo donde el ICTE desarrolla las actividades de Secretaría en el campo de la normalización turística en el seno de AENOR.*

WG, Working Groups: *órganos de trabajo técnicos internacionales donde se desarrollan las actividades de ISO en el campo de la normalización internacional.*

Programa

Acciones en el marco del congreso

MIÉRCOLES, 20 de Octubre

09:00 - 17:00 h.

Reunión del WG 5 ISO TC 228 Playas

09:00 - 19:00 h.

Reunión del WG 3 ISO TC 228 Oficinas de Información Turística

10:00 - 12:00 h.

Reunión del CCS Servicios de Restauración

11:00 - 14:00 h.

Reunión del CTN 187 Gestión del entorno de servicios turísticos

12:30 - 14:30 h.

Reunión del CCS Alojamientos Rurales

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

16:00 - 18:00 h.

Reunión del CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos

17:00 - 19:00 h.

Panel de Presidentes de CTN´s Turísticos

19:30 h.

Junta Directiva del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)

JUEVES, 21 DE Octubre

18:00 h. Junta Directiva de ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

Lugar: Sede ACTR Santander

18:00 h. Junta Directiva de ANBAL (Asociación Nacional de Balnearios)

Lugar: Sala de Juntas del Palacio de Festivales de Cantabria

18:30 h. Reunión del Cuarto Grupo de Trabajo de Calidad Turística, organizado por la Secretaría General de Turismo y Comercio Interior

Lugar: Hotel Bahía

pfc MIÉRCOLES, 20/10/10
palacio de festivales de cantabria

Recepción de congresistas

Entrega de acreditaciones

16:30 - 19:00 h.

Encuentro de técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos

Presentación de la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística integral

Mesa Redonda "Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"

Ponentes_ AENOR, Bureau Veritas, IAC, ICTE, LLoyd's Register, SGS, Tüv Rheinland.

21:00 h.

**Cocktail de bienvenida en el
Palacio de la Magdalena**

Ofrecido por el Ayuntamiento de Santander

pfc JUEVES, 21/10/10
palacio de festivales de cantabria

10:00 h.

Inauguración oficial

Miguel Ángel Revilla, Presidente del Gobierno de Cantabria

Francisco Javier López Marcano, Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria

Íñigo de la Serna, Alcalde de Santander

Joan Mesquida Ferrando, Secretario General de Turismo

Miguel Mirones, Presidente del ICTE

10:30 h. Ponencia inaugural

Joan Mesquida Ferrando, Secretario General de Turismo

11:15 h. Coffee Break

pfc JUEVES, 21/10/10
palacio de festivales de cantabria

11:45 h.

Mesa redonda 1 “De la gestión de la calidad a la calidad percibida”

Ponentes_

Francisco Javier López Marcano, *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*

Vicente Monfort Mir, *Director del IET (Instituto de Estudios Turísticos)*

Javier Blanco, *Director de Miembros Afiliados de la OMT (Organización Mundial del Turismo)*

Gonzalo Casanova Ferro, *Director Nacional de Gestión de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de Argentina*

Moderador_

Miguel Mirones Díez, *Presidente del ICTE*

14:00 h. Almuerzo de trabajo

16:00 h.

Mesa redonda 2 “Desarrollo de los destinos turísticos a partir del factor Calidad”

Ponentes_

Íñigo de la Serna Hernáiz, *Alcalde de Santander*

Sergio Díaz-Granados *Ministro de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia*

Alberto Voss Rubio, *Embajador de Uruguay en España*

Moderador_

José Carlos Campos Regalado, *Director General de Turismo del Gobierno de Cantabria*

17:00 h.

Mesa Redonda 3 “¿Cómo optimizar tu empresa con la certificación “Q” de Calidad Turística?”

Ponentes_

Felipe Sordo, *Consejero Delegado Arcea hoteles*

Carlos Abella, *Director General de comercialización de Paradores*

Iñaki Bujanda, *Director General EROSKI Viajes*

Moderador_

Gonzalo Ceballos Watling, *Subdirector General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría General de Turismo*



JUEVES, 21/10/10

Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe"

21:00 h.

Cena de gala

Entrega de diplomas a establecimientos certificados en 2010

Actuación Grupo "No Reply"

pfc VIERNES, 22/10/10 palacio de festivales de cantabria

10:00 h.

Mesa redonda 4 "Nuevos escenarios de gestión: relación calidad-precio y tiempos de reserva y su incidencia en la gestión de la calidad"

Ponentes_

Joan Molas, *Presidente CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)*

Jose M^a Rubio, *Presidente FEHR (Federación Española de Hostelería)*

José Manuel Maciñeiras, *Presidente AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)*

Jesús Blanco Oporto, *Presidente ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)*

Darío Méndez, *Director de expansión de El Tenedor*

Prisilla Regueiro, *Directora General para España de TRIVAGO*

Moderador_

César Bragado Bezanilla, *Director General de Eurocastalia*

11:00 h.

Mesa redonda 5 "La gran apuesta internacional: un futuro con Calidad Certificada"

Ponentes_

Jaime Alberto Cabal, *Presidente WG5 Playas*

Nicasio Pérez Menzel, *Presidente WG2 Servicios Turísticos de Salud*

Clelia López, *Presidenta WG3 Oficinas de Información Turística*

Natalia Ortiz de Zárate, *Técnico de Normalización. División de Normalización de AENOR*

Moderador_

Eduardo Moreno Cerezo, *Director General del Consejo Superior de Cámaras y Presidente del Technical Committee ISO TC 228*

12:00 h. Coffee Break

12:30 h.

Mesa redonda 6 "¿Quién certifica de verdad la calidad?"

Ponentes_

Ángel Losada Vázquez, *Director de Comunicación de la Junta de Castilla y León*
Javier González-Soria y Moreno de la Santa, *Managing Director Google Travel Spain*
Jimmy Pons, *Director de Proyectos de Hosteltur*
Raúl Jiménez Algobia, *Socio Fundador de Minube.com*

Moderador_

Fernando Fraile García, *Director General ICTE*

13:30 h.

Lectura de conclusiones



14:00 h.

Almuerzo de clausura

Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe"

16:20 h. Encuentro Delegaciones Territoriales ICTE

Presentación

"10 años de Calidad Turística Certificada: desarrollo del sistema, análisis de los hitos de los últimos años, escenario inminente de actuación y futuro desarrollo del ICTE como único organismo certificador de la Marca Q"

- Política de imparcialidad del ICTE y seguimiento de los convenios firmados
- Publicación de las nuevas directrices para la realización del plan de acciones correctivas
- Evaluación de la conformidad de producto: satisfacción del cliente. Metodología
- Comunicación corporativa



ALBERTO VOSS RUBIO

EMBAJADOR DE URUGUAY EN ESPAÑA



DARÍO MÉNDEZ FERNÁNDEZ

DIRECTOR DE EXPANSIÓN DE ELTENEDOR.ES



ÁNGEL LOSADA

DIRECTOR DE COMUNICACIÓN DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN



EDUARDO MORENO CEREZO

DIRECTOR GERENTE DEL CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS



CARLOS ABELLA PICAZO

DIRECTOR GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA



FELIPE SORDO TOMÁS

CONSEJERO DELEGADO DE ARCEA HOTELES



CÉSAR BRAGADO

DIRECTOR GENERAL DE EUROCASTALIA



FERNANDO FRAILE GARCÍA

DIRECTOR GENERAL DEL ICTE (INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA)



CLELIA MARÍA LÓPEZ

RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD DEL MINISTERIO DE TURISMO DE ARGENTINA. PRESIDENTA WG3 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.



FRANCISCO JAVIER LÓPEZ MARCANO

CONSEJERO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE DEL GOBIERNO DE CANTABRIA.



**GONZALO A. CASANOVA
FERRO**

DIRECTOR NACIONAL DE
GESTIÓN DE CALIDAD
TURÍSTICA DEL MINISTERIO DE
TURISMO DE ARGENTINA



**FRANCISCO JAVIER
BLANCO HERRANZ**

DIRECTOR DE MIEMBROS
AFILIADOS DE LA OMT
(ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL
TURISMO)



**GONZALO CEBALLOS
WATLING**

SUBDIRECTOR GENERAL DE
DESARROLLO Y SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA DE LA SECRETARÍA
GENERAL DE TURISMO



**JAVIER GONZÁLEZ-SORIA
Y MORENO DE LA SANTA**

MANAGING DIRECTOR GOOGLE
TRAVEL SPAIN



IÑAKI BUJANDA GARCÍA

DIRECTOR GENERAL DE EROSKI
VIAJES



JIMMY PONS

DIRECTOR DE PROYECTOS DE
HOSTELTUR



**IÑIGO DE LA SERNA
HERNÁIZ**

ALCALDE DE SANTANDER



JUAN MOLAS

PRESIDENTE DE CEHAT
(CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA
DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS)



**JAIME ALBERTO CABAL
SANCLEMENTE**

PRESIDENTE ASOCIACIÓN
HOTELERA DE COLOMBIA
COTELCO.
PRESIDENTE DEL WG5 PLAYAS



**JOSÉ CARLOS CAMPOS
REGALADO**

DIRECTOR GENERAL DE
TURISMO DEL GOBIERNO DE
CANTABRIA



**JOSÉ MARÍA RUBIO
MARÍN**

PRESIDENTE DE FEHR
(FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE
HOSTELERÍA)



**NICASIO PABLO PÉREZ
MENZEL**

PRESIDENTE Y CONSEJERO
DELEGADO DE BALNEARIO DE
ARCHENA.
PRESIDENTE WG2 SERVICIOS
TURÍSTICOS DE SALUD.



**JOSÉ MANUEL
MACIÑEIRAS CORRAL**

PRESIDENTE DE AEDAVE
(ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE
AGENCIAS DE VIAJE)



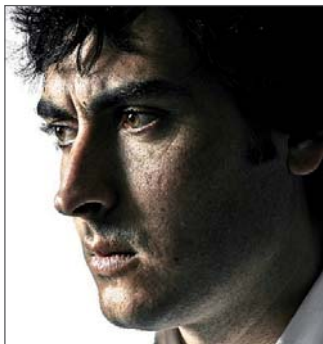
PRISILLA REGUEIRO

DIRECTORA GENERAL PARA
ESPAÑA DE TRIVAGO



**MIGUEL ÁNGEL REVILLA
ROIZ**

PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE
CANTABRIA



RAUL GIMÉNEZ

SOCIO FUNDADOR DE
MINUBE.COM



MIGUEL MIRONES DÍEZ

PRESIDENTE DEL ICTE
(INSTITUTO PARA LA CALIDAD
TURÍSTICA ESPAÑOLA)



SERGIO DÍAZ-GRANADOS

MINISTRO DE COMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO
REPÚBLICA DE COLOMBIA



**NATALIA ORTIZ DE
ZÁRATE**

TÉCNICO DE NORMALIZACIÓN.
DIVISIÓN DE NORMALIZACIÓN
DE AENOR.



VICENTE MONFORT MIR

DIRECTOR DEL IET (INSTITUTO
DE ESTUDIOS TURÍSTICOS)



Queremos formar parte de su destino. *We want to be a part of your destination.*

Iberia le ofrece cerca de 700 destinos en 150 países, con las mejores conexiones, gracias a la alianza **oneworld**. Dispone de la flota más moderna de Europa con 183 aviones y 21.345 profesionales dispuestos a prestarle toda la atención y el servicio que usted se merece. Todo pensado para que, vuele donde vuele, su elección sea siempre Iberia.

*Iberia offers you almost 700 destinations in 150 countries, with the best connections, thanks to the **oneworld** alliance. It has the most modern fleet in Europe, with 183 airplanes and 21,345 professionals ready to give you all the attention and services that you deserve. Everything is designed for you to always choose Iberia, wherever you fly.*



Iberia Plus: gane puntos para volar gratis. Dése de alta en **iberia.com**

Iberia Plus: earn points to fly for free. Sign up on **iberia.com**

IBERIA

iberia.com



CICTE¹⁰

Santander 20 - 22 Octubre

I Congreso Internacional de Calidad Turística

Instituto para la Calidad Turística Española
Raimundo Fernández Villaverde, 57
28003 Madrid
t: 91 533 10 00
f: 91 534 17 46

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Patrocinan



Cantabria
Infinita



Colaboran

AENOR



eurocastalia[®]
tecnologías de la información



Transportistas Oficiales

