

9, 10 y 11 de octubre 2013
Las Palmas de Gran Canaria

The logo for ICTE 2013 features a stylized sun or globe icon on the left, composed of several blue and black circles of varying sizes. To the right of this icon, the letters 'ICTE' are written in a large, bold, blue sans-serif font. The letter 'E' is highlighted in yellow. To the right of 'ICTE', the year '2013' is written in a large, bold, blue sans-serif font. Below the year, there is a stylized wave graphic in yellow and blue. The background of the entire page is a scenic view of a beach with waves crashing onto the shore, with a city skyline and hills visible in the distance under a clear sky.

ICTE 2013

II Congreso Internacional de Calidad Turística

PANORÁMICA DE OPORTUNIDADES INTERNACIONALES

Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística

Organiza:



ICTE - Instituto para la Calidad Turística Española



CALIDAD TURÍSTICA

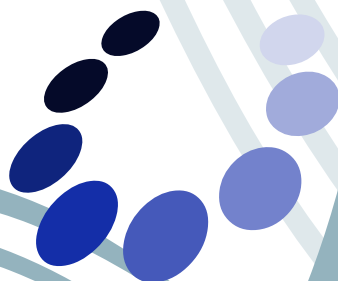


W

T

O

I



Felipe de Borbón y Grecia

Mariano Rajoy Brey

Taleb D. Rifai

Juan Manuel Soria López

Isabel Borrego Cortés

Paulino Rivero Baute

Ricardo Fernández de la Puente Armas

José Miguel Bravo de Laguna

Juan José Cardona González

Joan Rosell Lastortas

Joan Gaspart Solves

- S.A.R el Príncipe de Asturias
- Presidente del Gobierno de España
- Secretario General de la OMT
- Ministro de Industria, Energía y Turismo
- Secretaria de Estado de Turismo
- Presidente del Gobierno de Canarias
- Viceconsejero de Turismo de Canarias
- Presidente del Cabildo de Gran Canaria
- Alcalde de Las Palmas de Gran Canaria
- Presidente de CEOE
- Presidente del Consejo de Turismo de CEOE

PANORÁMICA DE OPORTUNIDADES INTERNACIONALES

Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística

Desarrollo de destinos, posicionamiento, puesta en valor de recursos, marketing, accesibilidad... Todos estos conceptos forman parte del panorama turístico actual internacional.

Este II Congreso Internacional de Calidad Turística pretende aunar iniciativas de diversa índole que nos permitan obtener una visión panorámica sobre cómo el concepto calidad se encuentra presente de forma más o menos explícita tanto en las decisiones de política turística como en los planes estratégicos de las organizaciones del sector, organizaciones que conforman la oferta de servicios de un sector absolutamente decisivo para la economía de nuestro país.

MIÉRCOLES 9

21.00 h. Cocktail de bienvenida ofrecido por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

LUGAR: Palacio de Congresos de Canarias (terraza) - Auditorio Alfredo Kraus.

CICTE
2013



CALIDAD TURÍSTICA

JUEVES 10

9.00 h. Recepción y acreditación

10.00 h. Inauguración oficial con las autoridades asistentes

10.45 h. Conferencia inaugural Panorámica de Oportunidades Internacionales: Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística.

11.30 h. Pausa café

12.00 h. Mesa redonda 1
Iniciativas internacionales en el ámbito de la calidad turística.

13.00 h. Mesa redonda 2
Medios de comunicación y su percepción de la calidad turística.

14.00 h. Almuerzo de trabajo ofrecido por el Gobierno de Canarias.

16.00 h. Presentación 1
Reconversión del producto turístico tras desastres naturales.

16.15 h. Mesa redonda 3
Calidad Turística: Perspectiva de los vicepresidentes de miembros afiliados de la Organización Mundial de Turismo.

17.15 h. Mesa redonda 4
Retos y oportunidades en destinos de calidad turística consolidados.

21.00 h. Cena de gala ofrecida por el Cabildo de Gran Canaria.

LUGAR: Teatro Pérez Galdós

VIERNES 11

10.00 h. Mesa redonda 5
Impacto de la Calidad en el Plan de Marketing Turístico.

11.00 h. Presentación 2
Cluster Español de Turismo de Salud.

11.15 h. Pausa café

11.45 h. Mesa redonda 6
Evolución del mercado turístico. Producto de oferta o demanda y sus consecuencias en la calidad.

12.45 h. Presentación 3
Proyecto Consignos: conversor y reproductor automático de lengua de signos.

13.00 h. Lectura de conclusiones

13.15 h. Ceremonia de clausura

Sesiones Paralelas*

* Acceso restringido a los miembros de los grupos técnicos correspondientes

MIÉRCOLES 9

JUEVES 10

	MIÉRCOLES 9	JUEVES 10
Sala La Gomera	<p>9.00 - 17.00 h. CTN 188 SC4 Comité Técnico de Normalización de Instalaciones Náutico-Deportivas</p>	<p>9.00 - 17.00 h. AEN/CTN 188 SC4 ISO TC228 WG8 Yacht Harbours</p> <p>18.00 - 19.30 h. Encuentro de Delegados Territoriales del ICTE</p>
Sala El Hierro	<p>10.00 - 13.30 h. CCS/HOT 001 HOTELES LVII Comité de Certificación Sectorial para Hoteles y Apartamentos Turísticos</p>	
	<p>15.00 - 17.30 h. CCS/ GESTIÓN PÚBLICA XLII Comité de Certificación Sectorial para Servicios de Gestión Pública: Playas, OITs, Palacios de Congresos, Convention Bureaux, Patronatos de Turismo</p>	
	<p>17.30 - 19.30 h. CCS RESTAURACIÓN XXXVIII Comité de Certificación Sectorial para Servicios de Restauración y Ocio Nocturno</p>	
Sala Lanzarote	<p>18.00 - 19.30 h. Junta Directiva del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)</p>	<p>11.00 - 14.30 h. Comité Ejecutivo de la Confederación de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT)</p>
	<p>19.30 - 21.00 h. Reunión de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT)</p>	<p>18.00 - 19.30 h. Reunión - Grupo de Trabajo Turismo de Salud: Hacia una norma de Turismo de Salud</p>



Panorámica de Oportunidades Internacionales: Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística

Jueves 10 • 10:45 h.

D. Márcio Favilla Lucca de Paula
Director Ejecutivo de Competitividad, Relaciones Exteriores y Asociaciones de la Organización Mundial de Turismo.

Márcio Favilla compartirá con nosotros su visión panorámica sobre los retos y oportunidades que se nos presentan en esta industria global, así como el inequívoco desarrollo que este sector favorece en muchas de las regiones del planeta.





Iniciativas internacionales en el ámbito de la calidad turística

Iniciativas internacionales en el ámbito de la calidad turística

En el año 2012 hemos alcanzado, por primera vez en la historia, los 1.000 millones de llegadas internacionales en el mundo, y regiones como Las Américas, Asia Pacífico o el norte de África (independientemente de cuestiones coyunturales), han ganado peso paulatinamente como destinos receptivos. En esta línea, altos representantes en política turística de distintos países compartirán con nosotros las principales iniciativas llevadas a cabo para la mejora y el posicionamiento de su oferta en una economía global.

Ponentes:

- **D. Noé Martín Vázquez Pérez**
Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, Secretaría de Turismo de México
- **D. Shuichi Kameyama**
Director Ejecutivo de Desarrollo de Negocio. Organización Nacional de Turismo de Japón
- **Dña. Simone Hartard C.**
Subdirectora de la Subdirección de Desarrollo. Servicio Nacional de Turismo. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile

Moderador:

- **Jaime - Alberto Cabal**
Embajador de Colombia para Corea del Sur, Mongolia y Filipinas

Jueves 10 • 12:00 h.



Medios de comunicación y su percepción de la calidad turística

Jueves 10 • 13:00 h.

Medios de comunicación y su percepción de la calidad turística

Referentes de la prensa española, especializada y generalista, estarán con nosotros para desgranar el tratamiento que el turismo, tan importante para nuestro país, recibe desde los medios de comunicación y de qué forma ello influye en la percepción del sector.

Ponentes:

- **D. Eugenio de Quesada**
Presidente del Grupo Nexo
- **D. Manuel Molina Espinosa**
Director de Hosteltur
- **D. José Luís Ortega Pestana**
Jefe de Redacción de Agenttravel.es
- **D. César Urrutia San Juan**
Responsable de Turismo de El Mundo
- **D. Miguel Ángel Noceda Llano**
Corresponsal de economía de El País

Moderador:

- **D. Fernando Fraile García**
Director General del ICTE



Reconversión del producto turístico tras desastres naturales

Reconversión del producto turístico tras desastres naturales. El caso de Lorca.

La conversión de amenazas en oportunidades y la puesta en valor del recurso turístico a través del diseño de producto conformarán la línea de exposición de la ponencia de Francisco Jodar, quien presentará la evolución de la villa de Lorca tras el terremoto acaecido en el año 2011 como modelo de destino que ha apostado por esta vía de actuación para la reinención de su producto turístico.

Ponente:

- D. Francisco Jodar Alonso
Alcalde de Lorca (Murcia)



Jueves 10 • 16:00 h.



Calidad Turística: Perspectiva de los vicepresidentes de miembros afiliados de la Organización Mundial de Turismo.

Calidad Turística: Perspectiva de los vicepresidentes de miembros afiliados de la Organización Mundial de Turismo.

Algunos de los vicepresidentes de Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo expondrán su visión interregional del sector y los principales retos a los que los países se enfrentan en esta materia a medio plazo.

Ponentes:

- **Dña. Mar de Miguel Colom**
Managing Director Madrid Visitors and Convention Bureau, España
- **D. Ramón de Isequilla Real de Azúa**
Director Ejecutivo Destino Punta del Este, Uruguay
- **Dña. Aurora de Pedro Blanco**
Doctora en Economía. Universidad de Valencia.

Moderador:

- **Dña. Yolanda Perdomo**
Directora de Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo (OMT)

Jueves 10 ● 16:15 h.



Retos y oportunidades en destinos de calidad turística consolidados

Retos y oportunidades en destinos de calidad turística consolidados.

¿Qué ocurre cuando un destino lleva años trabajando por la diferenciación de sus servicios a través de la calidad? ¿A qué nuevos retos se enfrentan sus gestores, así como su empresariado turístico? ¿Cómo podemos medir los logros obtenidos y establecer un nuevo plan de acción? Máximas autoridades de destinos consolidados bajo el paraguas de la calidad turística nos mostrarán cómo ligar la calidad al plan estratégico del destino.

Ponentes:

- D. Ricardo Fernández de la Puente Armas
Viceconsejero de Turismo de Canarias
- Dña. María Nava Castro
Secretaria General de Turismo de Galicia
- Dña. Manuela González Mañas
Directora General de Calidad, Innovación y Turismo de Andalucía
- Dña. Mertxe Garmendia Bereciartu
Directora General de Turismo del País Vasco

Moderador:

- Dña. Mónica Figuerola Martín
Directora General de Turismo de La Rioja

Jueves 10 • 17:15 h.



Impacto de la Calidad en el Plan de Marketing Turístico

Impacto de la Calidad en el Plan de Marketing Turístico

Si el marketing relacional sitúa al cliente en el centro de las decisiones a adoptar, ¿dónde cabe la calidad? ¿Cómo afecta el marketing on line a la reputación de la organización? ¿Por qué las organizaciones apuestan por la calidad como factor de diferenciación? A estas y otras preguntas nos contestarán nuestros invitados, representantes de organizaciones líderes en marketing turístico y defensores de la calidad certificada.

Viernes 11 • 10:00 h.

Ponentes:

- **D. Carlos Torrado**
Gerente de Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos (CEACNA)
- **D. Salvador Sibajas Narváez**
Director Comercial Enoturismo, Bodegas Tío Pepe
- **D. Carlos Domínguez**
Director de Procesos, Calidad y Control de IDISO
- **D. Antonio López de Ávila**
Presidente de SEGITTUR

Moderador:

- **D. Pablo Barbero**
Concejal de Turismo del Ayuntamiento de Las Palmas



Presentación del Clúster Español de Turismo de Salud

Presentación del Clúster Español de Turismo de Salud

Posicionar a España como un referente en el mercado del turismo sanitario y atraer flujos de pacientes hacia nuestros destinos turísticos, son los principales objetivos de la agrupación temporal de asociaciones profesionales que forman el Clúster Español de Turismo de Salud. Un sector con grandes posibilidades de crecimiento cuyas particularidades serán desgranadas por el Secretario General de la Federación Española de Clínicas Privadas.

Ponente:

- **D. Carlos Rus Palacios**
Secretario General de la Federación Española de Clínicas Privadas (FNCP)



Viernes 11 • 11:00 h.



Viernes 11 • 11:45 h.

Evolución del mercado turístico. Producto de oferta o demanda y sus consecuencias en la calidad

Evolución del mercado turístico. Producto de oferta o demanda y sus consecuencias en la calidad

Quiénes mejor que los representantes de las principales patronales turísticas de nuestro país para reflexionar sobre cómo la regulación del mercado a través de la oferta y demanda influye en la calidad del servicio o producto ofrecido. Su visión de conjunto nos permitirá acercarnos a esta evolución del mercado que estamos viviendo.

Ponentes:

- **D. Juan Molas**
Presidente de Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT)
- **D. Martín Sarrate**
Vicepresidente de Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)
- **D. Emilio Gallego**
Secretario General de la Federación Española de Hostelería y Restauración (FEHR)

Moderador:

- **D. Miguel Mirones Díez**
Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)



Viernes 11 • 12:45 h.

Presentación del Proyecto Consignos: Conversor y reproductor automático de lengua de signos española

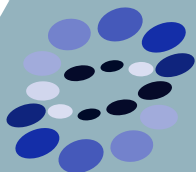
Presentación del Proyecto Consignos: conversor y reproductor automático de lengua de signos española

El ICTE, en su apuesta por el turismo accesible y en colaboración con otras entidades (Indra, Fundación CNSE, Universidad Politécnica de Madrid, etc.) ha desarrollado el primer prototipo de traducción de voz o texto a Lengua de Signos Española (LSE). Expondremos los resultados obtenidos para la inclusión de personas con discapacidad auditiva en la sociedad.

Ponente:

- Representante del Consorcio PROYECTO CONSIGNOS





Clausura del II Congreso Internacional de Calidad Turística

Viernes 11 • 13:15 h.

Clausura oficial del 2º Congreso Internacional de Calidad Turística - CICTE 2013

D^a. Isabel María Borrego Cortés
Secretaria de Estado de Turismo

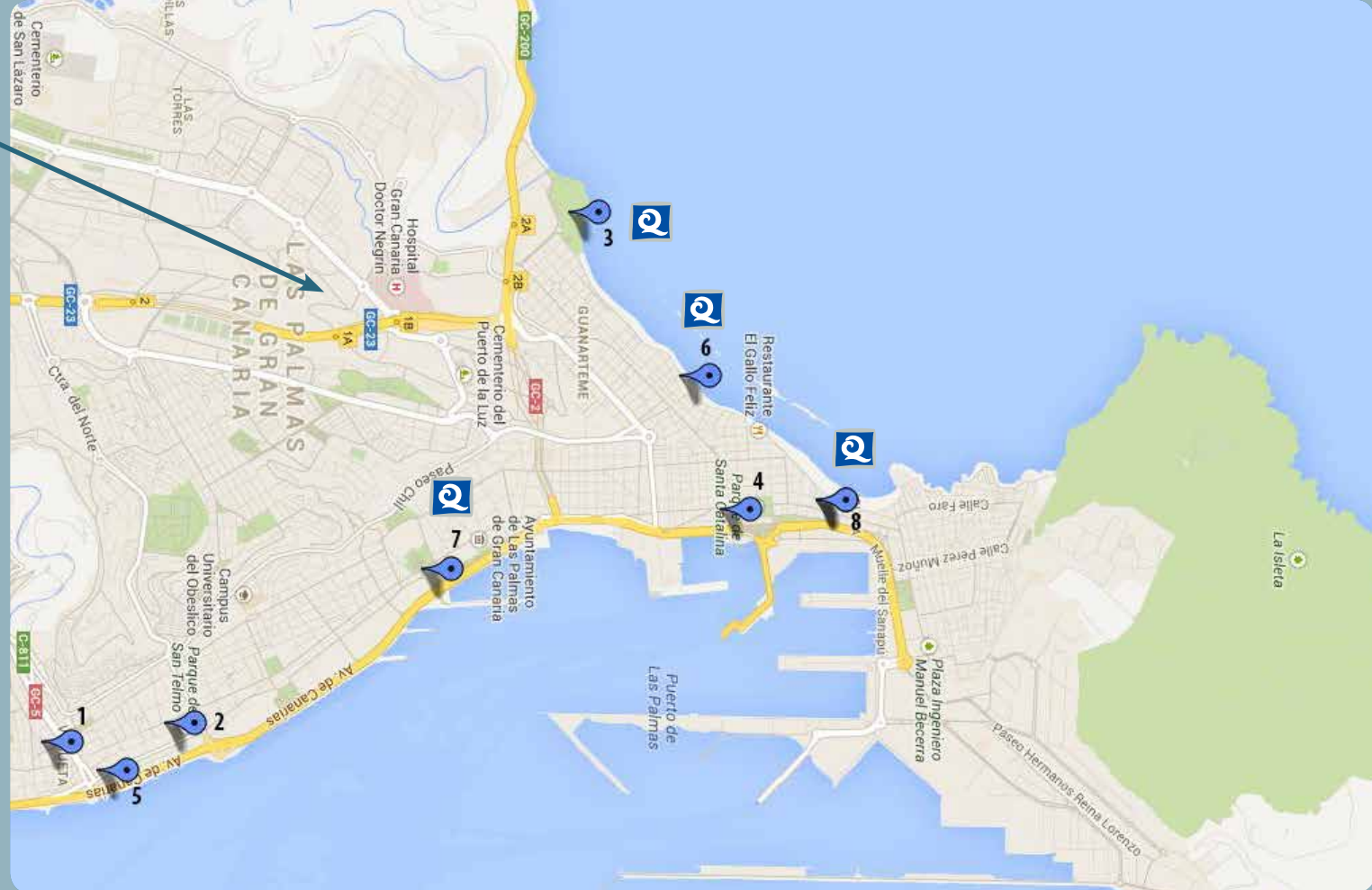


CICTE 2013

Localización



1. Casas Consistoriales
2. Patronato de Turismo
3. Palacio de Congresos
4. Convention Bureau
5. Teatro Perez Galdós
6. Playa de las Canteras
7. Hotel Santa Catalina
8. Hotel Cantur





Hotel Santa Catalina *****

Dirección: C/ León y Castillo, 227
Teléfono: 928.243.040
Número de habitaciones: 202

Oferta Especial ICTE 2013

Habitación Doble uso individual (con desayuno): 97 €
Habitación doble (con desayuno): 114 €



Best Western Hotel Cantur ****

Dirección: C/ Sagasta 28
Teléfono: 928.273.000
Número de habitaciones: 114

Oferta Especial ICTE 2013

Habitación Doble uso individual (con desayuno): 80 €
Habitación doble (con desayuno): 85 €

* Octubre es un mes de temporada alta en Canarias, por lo que es conveniente formalizar la reserva cuanto antes para garantizar la disponibilidad.



IBERIA, Transportista oficial del CICTE 2013

El Instituto para la Calidad Turística Española ha firmado un acuerdo de colaboración con IBERIA, para ofrecer a los asistentes al II Congreso Internacional de Calidad Turística, descuentos de un **15% en billetes de IBERIA**.

A través de este acuerdo, los asistentes al II Congreso Internacional de Calidad Turística podrán beneficiarse de estos descuentos para los billetes de avión que necesiten para poder asistir a este foro internacional.

Para poder acogerse a estos descuentos especiales, los congresistas deberán primero acreditar su asistencia al congreso, completando el **formulario de registro online y efectuando el pago**. Posteriormente se le enviará por correo electrónico el **código descuento asignado por la compañía**.

Para más información acerca de estas bonificaciones de transporte pueden dirigirse al teléfono **91 533 10 00** o al mail **congresocalidad@icte.es**.

TARIFAS

- General: **302,50 €** (IVA incluido)
- Especial: **239,58 €** (IVA incluido)
Entidad certificada con la marca Q o adheridas, empresas auditoras homologadas por el ICTE, Delegado Territorial ICTE, miembros comités ICTE, integrantes de grupo de trabajo de calidad de CCAA.
- Estudiante: **84,70 €** (IVA incluido)

Los precios incluyen:

- **Tarifa General y Especial:** Cocktail de bienvenida del miércoles, coffe breaks, almuerzo y cena de gala del jueves, documentación y acceso a las jornadas, traslados Hoteles - Palacio de congresos y Hoteles – Cena de Gala.
- **Tarifa Estudiantes:** Documentación, acceso y coffe breaks.

Cancelaciones

- Toda cancelación producida **antes del 1 de Octubre de 2013** será reembolsada con un 25% de retención en concepto de gastos.
- Anulaciones posteriores a dicha fecha no tendrán derecho a ningún reembolso.

FORMAS DE PAGO

- **Tarjeta de crédito.** (Sólo España peninsular e Islas Baleares)
- **Transferencia bancaria:**
Banco BBVA. CCC: 0182 4924 19 0201543174
Indicar obligatoriamente NOMBRE DEL CONGRESISTA + CONGRESO CALIDAD.

Enviar justificante de pago a:

ICTE - Raimundo Fernandez Villaverde, 57, 28003 Madrid
Tlf: 91 533 10 00 - Fax: 91 534 17 46 - Email: mtserrano@icte.es

NOTA:

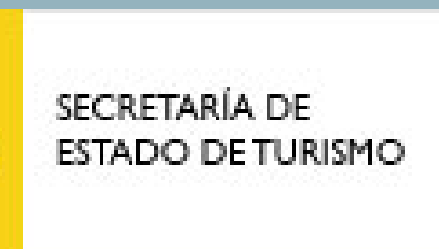
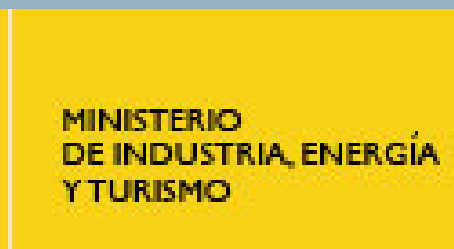
- **Fecha límite de inscripción 1 de Octubre de 2013.**
- La tarifa de estudiante implicará el envío de la acreditación de su condición (**carné de estudiante**).
- En el caso del pago por transferencia bancaria, no se confirmará la inscripción si no va acompañada del correspondiente **justificante de pago (envío a mtserrano@icte.es)**.
- Los precios **no incluyen alojamiento**.

* **Formulario de Inscripción obligatorio disponible en www.calidadturistica hoy.es**

Patrocinadores



II Congreso Internacional de Calidad Turística



Colaboradores



II Congreso Internacional de Calidad Turística

AENOR



SGS



HOTEL
SANTA
CATALINA



LA PROVINCIA
DIARIO DE LAS PALMAS

Canarias7