



# ICTE 2013

Memoria Anual



# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Editorial                  | 1.1 |
| Estructura del ICTE        | 1.2 |
| Referencia Histórica       | 1.3 |
| Junta Directiva            | 1.4 |
| Presidencia                | 1.5 |
| Miembros Afiliados OMT     | 1.6 |
| Delegaciones Territoriales | 1.7 |

1

## ÁREAS FUNCIONALES

|               |     |
|---------------|-----|
| Normalización | 2.1 |
| Área Técnica  | 2.2 |
| Formación     | 2.3 |
| Comunicación  | 2.4 |

2

## ACTOS Y EVENTOS

|                     |     |
|---------------------|-----|
| Entrega Anual Q     | 3.1 |
| Entrega de Banderas | 3.2 |
| Clietes Q           | 3.3 |
| CICTE 2013          | 3.4 |
| Simposios           | 3.5 |
| Ferias              | 3.6 |
| Convenios           | 3.7 |

3

## ESTABLECIMIENTOS Q

|                     |     |
|---------------------|-----|
| Certificados Q 2013 | 4.1 |
|---------------------|-----|

4



# PRESENTACIÓN

1



# Editorial



**E**s un honor para mí presentar la memoria anual del ICTE, en la que se desglosan las principales actividades desarrolladas desde el Instituto a lo largo del año 2013.

Lo es porque considero de especial relevancia el trabajo llevado a cabo desde el Instituto en este ejercicio, tanto por la naturaleza como por el alcance de las acciones implementadas, siendo consciente de que aunque son bastantes seguramente no sean suficientes.

Pese a las malas previsiones con las que comenzamos el año, el balance final debe considerarse como satisfactorio a tenor del número de establecimientos certificados con la marca “Q” de Calidad Turística

a final de año, así como por la profundización y consolidación en las vías de colaboración público-privada que tan buenos resultados están demostrando.

A pesar de la profunda crisis que llevamos sufriendo desde hace ya un lustro, soy moderadamente optimista respecto al futuro a corto plazo y creo que las expectativas que se nos presentan para el próximo año se pueden valorar como positivas.

Los datos publicados al cierre del ejercicio –aumento del flujo de turistas internacionales, la tímida pero evidente recuperación del consumo interno y el incremento en los ingresos derivados de la actividad turística– demuestran que nos encontramos en un punto de inflexión.

A partir de aquí, la denominada “locomotora” de la economía española debe tomar la senda

de la alta velocidad y aumentar el ritmo de crecimiento para consolidarse como el motor que lidere el cambio de tendencia de la economía española. En este camino, todos aquellos que gestionamos organismos relacionados con el turismo tenemos la responsabilidad de contribuir a lograr este objetivo ambicioso pero asequible.

Por ello, me comprometo personalmente, y hago extensible este contrato a todo el equipo del Instituto, a no cejar en el empeño por alcanzar la misión fundamental del ICTE: conseguir un turismo español de calidad.

Aprovecho este espacio para transmitir mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido a que este 2013 haya sido en términos generales un buen año para el turismo español y para el ICTE en particular.

# Estructura



## EL ICTE

**E**l Instituto para la Calidad Turística Española es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas.

El instituto es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional, formado por las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional, representantes de distintos subsectores turísticos que han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística.

El ICTE tiene su sede central en Madrid y está estructurado en diferentes áreas funcionales:

- Dirección General
- Normalización
- Área Técnica
- Formación
- Comunicación

## SECTORES NORMALIZADOS

- Alojamientos Rurales
- Autocares de Turismo
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Formación y Cualificación Profesional de Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones Náutico Deportivas
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Servicios de azafatas y personal de acogida y apoyo a la organización
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Empresas de Turismo Activo
- Turismo Industrial



## Referencia Histórica



Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio Sistema de Calidad y en todos existía un órgano gestor del Sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Los representantes de estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del Sistema de Calidad Turístico Español, facilitando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española.

Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.

# Junta Directiva





# Presidencia



## Miguel Mirones

**P**reside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en mayo de 2013 tras diez años de mandato.

Como presidente del ICTE, Miguel Mirones trabaja en el establecimiento de acuerdos con administraciones nacionales y autonómicas y con organizaciones empresariales. Asimismo, representa al Instituto en foros, congresos y ponencias como autoridad en el ámbito turístico.

Recientemente ha sido nombrado presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), única agencia de Naciones Unidas

que admite en su seno al sector privado con 450 organizaciones vinculadas con el turismo. Preside igualmente la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) y es vicepresidente de la Comisión de Políticas Sociales de CEOE.

Además, Mirones es miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de la Junta Directiva de AENOR y de la Mesa de Calidad Turística Española.

Como consecuencia de su actividad profesional, ha sido designado para integrar el Consejo Español de Turismo (CONESTUR), el Comité ISO TC228 de Servicios Turísticos, en el que participan más de 60 países, y para participar en distintos foros y organizaciones sobre materia turística, tanto a nivel nacional como internacional.



# Miembros Afiliados de la OMT



**M**iguel Mirones, en su condición de presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), fue designado en Noviembre presidente de Miembros Afiliados de la OMT.

A la elección a presidente se formalizaron dos candidaturas, resultando elegida por una amplísima mayoría la de Miguel Mirones frente a la candidatura griega.

Mirones basará su modelo de gobernanza para la nueva etapa de Miembros Afiliados en cuatro pilares fundamentales: Ejecutable, ajustando los proyectos al periodo bianual estipulado por los estatutos; visible, por el conjunto de la sociedad y especialmente por la comunidad de Miembros Afiliados; identificable, dando protagonismo a los miembros implicados en cada proyecto; y medible, habilitando parámetros que evalúen el grado de ejecución de los mismos.

## OMT

**L**a Organización Mundial del Turismo -UNWTO en su acrónimo en inglés- es la única agencia de Naciones Unidas que tiene su sede en España, y es a su vez una de las pocas agencias mundiales que admite en sus órganos de gobierno a organizaciones empresariales.

Bajo el órgano de Miembros Afiliados la OMT agrupa a casi 450 organizaciones vinculadas con el turismo de todo el mundo. Agrupaciones empresariales, universidades, compañías aéreas, y un buen número de destinos turísticos están entre sus miembros.

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

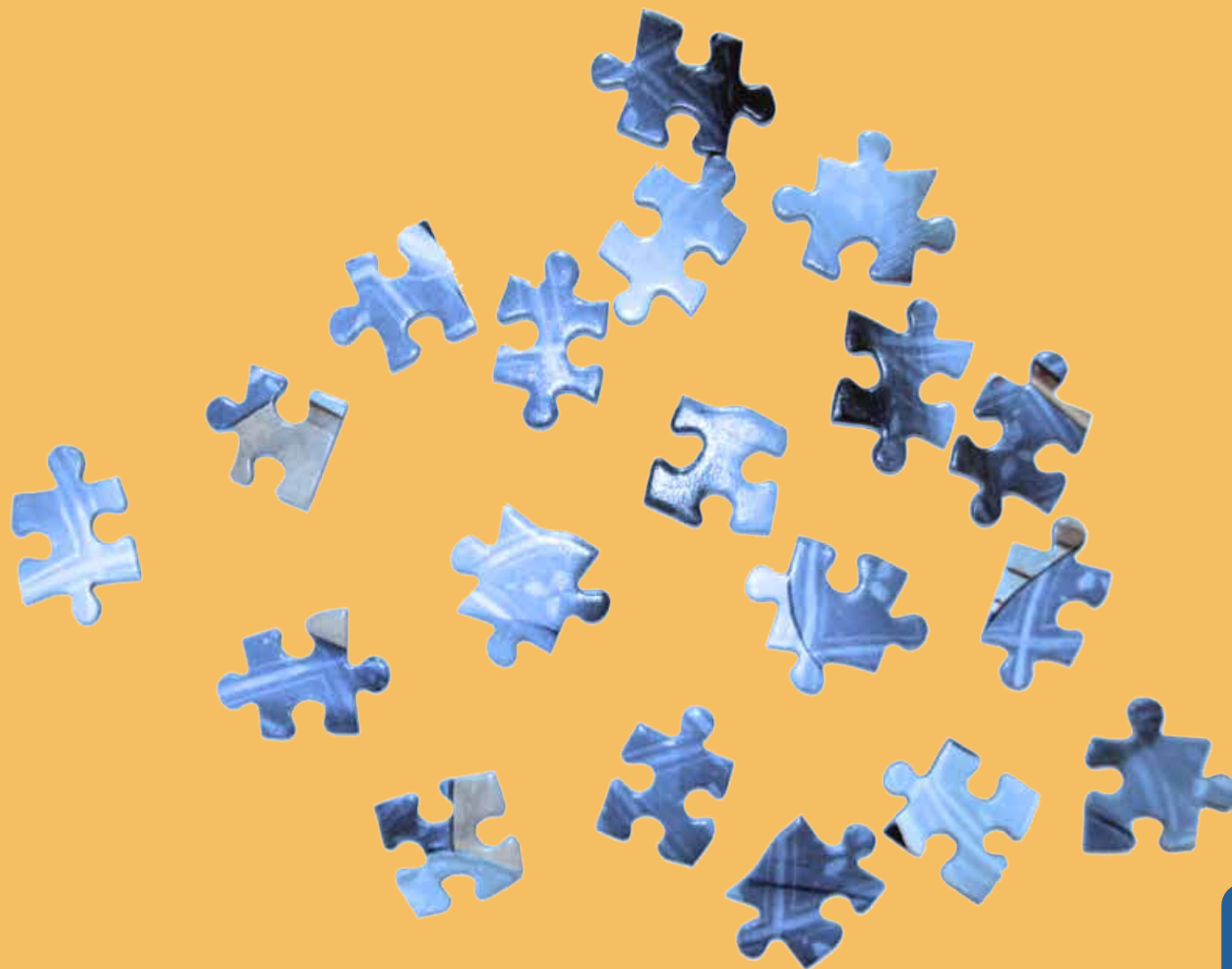
# Delegaciones Territoriales



**T**ras el preceptivo acuerdo con la Agencia de Turismo Balear (ATB), el ICTE cuenta desde enero de 2013 con una delegación en Palma de Mallorca, que da servicio a las Islas Baleares. Por otra parte, recientemente ha tenido lugar la renovación del convenio de delegación territorial con la Federación Provincial de Hostelería de Lleida, de alcance provincial.

# ÁREAS FUNCIONALES

2



# Normalización

**E**l año 2013 es el año de seguimiento de las normas UNE que actualmente se encuentran en vigor así como la correcta aplicación de publicadas en 2012 y que abrieron camino a nuevos sectores.

Ha sido año también de análisis y reflexión sobre los requisitos adoptados en los grupos de trabajo internacionales de nuestro ISO TC228 haciendo especial énfasis en la colaboración y participación de todas las partes interesadas que participan de manera altruista en la redacción de los

compromisos que deben cumplir las empresas e instituciones que quieran adquirir el compromiso de gestionar sus negocios bajo el prisma de la Calidad y certificarse con la marca Q de Calidad Turística en cada uno de los CTN's nacionales espejos.

2013 ha sido el año de trabajos de revisión de las normas de hoteles y restauración que en 2014 verán publicadas sus revisiones y modificaciones siguiendo requisitos actualizados a la realidad de los sectores a los que representan.

## NORMALIZACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL 2013

Este año ha tomado especial importancia los debates en los comités nacionales espejos de los Grupos de Trabajo ISO WG2, WG3, WG5, WG6 y WG7 sobre los trabajos de adopción o no de las futuras normas ISO que verán la luz finalmente durante el año 2014 y como nuestras normas nacionales se verán afectadas directamente por dichas publicaciones.

**España es ya un referente mundial para otros países, que ven en nosotros un claro caso de éxito.**

Podemos afirmar que las empresas españolas siguen apostando por la gestión de sus negocios entendiendo como obligatorio ya la implicación de toda su actividad con la Calidad Turística, la profesionalización de sus recursos humanos, la importancia de mantener las instalaciones y equipamientos en correcto uso de funcionamiento así como el compromiso por el desarrollo sostenible de la actividad turística.

Trece años nos avalan como impulsor incansable de iniciativas empresariales, encaminadas a dar valor a nuestras empresas y no tan solo a ellas, si no que también para las entidades dependientes de la Administración Pública como ayuntamientos y comunidades autónomas a través de veintidos normas publicadas y asociadas a la marca Q Calidad Turística.





# Normalización



El compromiso de los equipos de trabajo en materia de normalización turística moviliza cada año a centenares de expertos del mundo empresarial, de instituciones como universidades, asociaciones de usuarios, plataformas del mundo de la accesibilidad universal, comunidades autónomas y todos los agentes vinculados a la actividad turística para que tras acuerdos consensuados se redacten los requisitos que regulan voluntariamente la calidad turística en España.

El compromiso de seguir normalizando las actividades turísticas queda reflejado en los objetivos para el siguiente año 2014, año de especial relevancia, pues será el año en que internacionalicemos varias de nuestras normas nacionales vinculadas a nuestra marca Q Calidad Turística.

El ICTE crece internacionalmente al mismo tiempo que el Comité ISO TC228 se consolida y aumenta año a año su escenario normativo de manera sostenible.

ISO TC 228 sigue siendo la referencia mundial. Los empresarios españoles tienen en el ICTE el principal impulsor y gestor de los trabajos internacionales de primera mano, puesto que consolidamos nuestro liderazgo en los 10 grupos internacionales de trabajo.

La normalización internacional, entendida como una prolongación de la experiencia nacional con las normas UNE y la marca Q Calidad Turística, pretende ser el escaparate mundial para el sector turístico que demuestre que no tan solo se desarrollan políticas encaminadas al aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio al cliente sino que también se trabaja arduamente para que sean uti-

# Normalización

lizadas como herramientas de gestión turística a nivel mundial. El Instituto ha seguido trabajando en su continuo y duro mandato de desarrollar su actividad internacional en materia de normalización, manteniendo el desarrollo de toda la actividad ligada a la gestión administrativa y de análisis de contenidos para los intereses nacionales sectoriales aun en esta dura situación socioeconómica, bien a través de la gestión

de secretarías técnicas así como ejerciendo el papel de expertos.

ICTE gestionó los Grupos de trabajo internacionales WG2, el WG5 hasta mediados de mayo, el WG6 y el WG8, y participó en el plenario del TC 228 en Oporto donde España reafirmó su voluntad de seguir apostando por la normalización solicitando también el compromiso de todos los países que forman el plenario.

## Situación Internacional

- 1 Comité Técnico Internacional (ISO TC228)
- 10 Grupos de trabajo Internacionales
- 3 Grupos de Proyectos especiales

## Liderazgo de España

Presidencia y Secretaría del ISO TC 228  
Coordinación y secretaria de 4 Grupos de Trabajo  
Coordinación de 1 Grupo de Proyecto



# Área Técnica



En 2013 las tarifas de adhesión y uso de marca para nuestros clientes quedaron congeladas.

## Apuesta por la Certificación

2013 finaliza con cerca de 2000 establecimientos certificados en toda España, siendo Andalucía, Galicia, Comunidad Valenciana, País Vasco y Cataluña, por este orden, las Comunidades líderes en certificación Q de Calidad Turística. Por su parte, las Comunidades Autónomas de Cantabria (+3.08%), Navarra (+4.1%) y La Rioja (+16.67) son las que han presentado un comportamiento más favorable respecto al incremento porcentual en número de certificados vigentes.

Si atendemos al crecimiento por sectores, observamos un leve aumento de sellos en el sector de restauración (entorno al +1%), un crecimiento moderado en el sector de campings y ciudades vacacionales (+4.35%), espacios naturales protegidos (+4.35%), palacios de congresos (+8.33%) y turismo activo (+7.46%). Pero sin duda, son las normas recién-

temente publicadas UNE 302001 de Turismo Industrial, orientada a la certificación de visitas turísticas guiadas y/o autoguiadas a arqueología industrial e industria viva, y la norma UNE 188004 para Instalaciones Náutico-Deportivas, las que han tenido una mejor y mayor acogida por parte de la industria turística. Hablamos en este caso de incrementos en número de establecimientos certificados de un 81.82% y 14.29% respectivamente.

Por otra parte, los procesos de transición a las nuevas ediciones de las normas UNE 189001 Servicios Turísticos de Intermediación, UNE 186001 Establecimientos Balnearios y UNE 187002 Espacios Naturales Protegidos han finalizado con éxito, y la revisión del esquema de auditoría para Campos de Golf de acuerdo a la norma UNE 188001 ha sido acogida de forma positiva por el sector.

# Área Técnica



## ICTE: Entidad Certificadora Acreditada

Como todos los años, el proceso de adhesión, auditoría y certificación de la Marca de garantía ha sido sometido a auditoría por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), con resultados muy satisfactorios. Ello nos ayuda a mejorar cada día y orientarnos a nuestros clientes, garantizando en todo momento el adecuado desarrollo de los procesos técnicos, así como la independencia, imparcialidad y transparencia de los mismos. Por otra parte, en 2013 hemos comenzado el proceso de transición a la nueva norma UNE-EN-ISO/IEC 17065: 2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, proceso que completaremos a lo largo de 2014 y que implicará la revisión, de acuerdo a los nuevos requerimientos, del proceso de calificación de nuestro personal auditor.

## Defensa de la Marca Q

Continúan en 2013 las acciones derivadas de la defensa de la Marca Q Calidad Turística, acciones que han llevado a plantear 28 requerimientos, que no han precisado de acciones posteriores.

## Satisfacción del cliente

Nuestros clientes siguen recomendando nuestro sistema, puntuando con una media de 4.68 puntos sobre 5 el valor añadido aportado por la implantación, auditoría y certificación de la Marca Q de Calidad.

**143 auditores en toda España  
calificados para la auditoría de  
22 subsectores turísticos**



# Formación



El Área de Formación ha profundizado a en el 2013 en su labor de capacitación de profesionales en el ámbito de la consultoría y la auditoría, realizando cursos específicos y colaborando con distintas entidades en el formento de la calidad en empresas turísticas.

Los cursos presenciales de homologación para auditores de empresas colaboradoras son obligatorios para habilitar auditores en la realización de auditorías de las normas de calidad turística, según el procedimiento de cualificación de auditores del ICTE, que a su vez está basado en el referencial internacional UNE-EN ISO 19011 *Directrices para las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental*.

Por otra parte, el ICTE ha colaborado con la Escuela de Organización Industrial (EOI) en el desarrollo de los Planes de Forma-

ción para la Excelencia, iniciativa por la que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Fondo Social Europeo desarrollan programas de consolidación de empresas a través de la formación.

Dentro de estos programas, el Área de Formación del ICTE ha sido responsable de diseñar, dirigir e impartir el curso *Excelencia en la Gestión Turística*, compuesto por 32 horas lectivas y 100 de tutorías. A lo largo del 2013 se han realizado ediciones de este curso en Arcos de la Frontera, Chiclana, Algeciras, Mérida, Logroño y San Fernando, en el que se tratan aspectos como el liderazgo, gestión de servicios y equipos, marketing y tecnologías, etc.

También se ha impartido de nuevo la asignatura de Calidad y Excelencia dentro del Máster Universitario en Dirección de Empresas de Turismo de la Universidad de Alcalá de Henares.

# Formación

**Universidad  
Rey Juan Carlos**

Vicerrectorado de alumnos, Títulos propios,  
Postgrado y Unidades Docentes Delegadas

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Fundación Universidad Rey Juan Carlos  
Plaza de Manuel Becerra, 14.  
28028, Madrid

Tel: 91 488 83 33  
91 488 83 43  
Fax: 91 488 83 77

fundacion.master@urjc.es  
[http://www.urjc.es/estudios/titulos\\_propios](http://www.urjc.es/estudios/titulos_propios)

[www.urjc.es](http://www.urjc.es)  
[www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)



**Universidad  
Rey Juan Carlos**



## Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística

### INFORMACIÓN ACADÉMICA

Dirección:  
Dra. Ana Isabel Muñoz Mazón  
Profesora de la Facultad de Ciencias del Turismo. URJC  
[ana.munoz@urjc.es](mailto:ana.munoz@urjc.es)

Dña. Irene Rodríguez Gayo  
Directora de Formación. Instituto para la Calidad Turística Española  
[irgayo@icte.es](mailto:irgayo@icte.es)

Coordinación:  
Dra. Laura Fuentes Moraleda  
Profesora de la Facultad de Ciencias del Turismo. URJC

Dña. Mari Cruz Cádiz Gómez  
Directora del Área Técnica. Instituto para la Calidad Turística Española

### DURACIÓN Y DESARROLLO

Fecha de inicio y finalización: Noviembre 2012 - Abril 2013  
Número de horas: 195 horas (24 créditos ECTS)  
Horario: de lunes a miércoles de 18.00 a 21.00  
Lugar de realización: - Fundación Universidad Rey Juan Carlos  
- Instituto para la Calidad Turística Española

## Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística

Uno de los proyectos más exitosos impulsados desde el departamento de formación del ICTE ha sido la implementación del I Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística, realizado en colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos y que ha permitido a los participantes adquirir una serie de conocimientos que, hasta el momento, no habían sido incorporados al sistema universitario español.

El programa formativo del curso, desarrollado de forma conjunta entre los responsables de ambas instituciones, ha tenido un carácter eminentemente práctico y ha constado de 195 horas lectivas. A través de diferentes módulos, las actividades formativas han incluido visitas técnicas a distintas empresas, participación en auditorías de calidad reales y el desarrollo de un proyecto final de consultoría de calidad turística.

Las prácticas del curso han consistido en implantar la norma de calidad correspondiente en distintos organismos y empresas turísticas, como Idiso, el Hotel Spa Princesa o la Red de Oficinas de Información turística de la Comunidad Madrid entre otras.

Tras el paso de los alumnos en prácticas, muchas de las entidades colaboradoras a través del convenio suscrito entre la URJC y el ICTE han mostrado interés por certificar sus establecimientos a posteriori. Lo que demuestra la consecución de un doble objetivo: Por una parte, proporcionar a los alumnos el conocimiento práctico de las actividades de consultoría y auditoría (ya que realizan una auditoría interna del establecimiento), y por otra, proporcionar a entidades que tienen intención de certificarse pero no disponen de recursos la posibilidad de realizar la implantación de la norma correspondiente de forma gratuita.

# Comunicación



A parte de cumplir con la obligación de velar por la imagen pública del ICTE y de la marca “Q”, así como ejercer de amplificador de los mensajes emitidos desde sus órganos directivos, en este ejercicio se ha dado continuidad a la estrategia de comunicación corporativa y se han abordado nuevos retos.

Quizá el más destacado sea el caso de la campaña de promoción “Clientes Q”, a través de la cual se han nombrado varios Embajadores de la Calidad Turística Española y la marca “Q”. Estos acontecimientos han tenido una gran repercusión en medios y han originado una asociación positiva de la marca con personajes públicos reconocibles por los públicos objetivos de la organización.

Las acciones de promoción de la marca y de las entidades certificadas llevadas a cabo en ferias sectoriales y eventos turísticos,

tales como las entregas de certificados y Premios “Q”, han contribuido notablemente a sostener las cifras de noticias relacionadas y su valor publicitario.

En el ámbito del Social Media se ha producido un relanzamiento de los perfiles del ICTE en Redes Sociales con renovado impulso, que ha originado un repunte en el número de seguidores y un considerable aumento de las interacciones con el público, lo que se traduce en incremento de la notoriedad y mejora de la reputación del Instituto y de la marca “Q”.

Sin embargo, el acontecimiento que más esfuerzo ha requerido ha sido la celebración de la segunda edición del Congreso Internacional de Calidad Turística. Los recursos invertidos en su organización han sido optimizados al máximo a tenor de los resultados del mismo, tanto a nivel comunicativo como institucional.



# Comunicación



Noticia en Telediario1 de TVE sobre la Entrega de "Banderas Q" 2013

## Prensa

Durante 2013 se ha incrementado el flujo de información procedente del ICTE aumentando progresivamente el número de notas de prensa remitidas a los medios de comunicación y agencias de prensa. Todos los comunicados han sido publicados en distintos soportes, siendo reseñable la relevancia en los medios sectoriales.

Fruto de esta labor, el impacto publicitario que estas apariciones suponen, medido en términos económicos, ha superado por primera vez los 5 millones de euros; cifra que multiplica su valor al llegar el mensaje como en términos informativos y no publicitarios.

Por otra parte, los eventos más relevante, tales como la entrega de certificados y banderas, la participación en ferias y jornadas y el CICTE 2013, consiguieron una gran relevancia en medios generalistas (incluida TV) y regionales.



# Comunicación



En un entorno de dura competencia, la diferenciación de productos y destinos se hace imprescindible para garantizar el éxito de cualquier proyecto turístico.

La marca "Q" de Calidad Turística certifica las instalaciones, productos y procesos de trabajo en el ámbito turístico para garantizar al cliente un servicio de calidad.

Si necesitas destacar, apueste por la calidad certificada. Apueste por la **Q**.



## Entrevistas

Los representantes del Instituto han sido objeto de numerosas entrevistas en primera persona para exponer su postura sobre los asuntos de actualidad en materia políticas sectoriales.

En este sentido, cabe destacar las concedidas a los programas *El Día Menos Pensado* y *Marca España* de RNE, y a *Gente Viajera* de Onda Cero; la intervención en *Buenos Días Canarias* de la televisión regional; o las publicadas por los diarios sectoriales.

## Promoción

Desde el ICTE se ha dado continuidad a la promoción de la marca "Q" y de los entidades certificadas, para lo cual se han desarrollado nuevas fórmulas publicitarias de costes exigüos mediante eventos y convenios de colaboración. En este sentido, se ha dado prioridad a los medios especializados para llegar al público profesional.

# ACTOS Y EVENTOS

3





# Entrega Anual Q

## CERTIFICADOS 2012

Coincidiendo con FITUR, el Instituto organiza cada año la Entrega Anual de Certificados "Q", evento al que acudieron numerosas autoridades nacionales, regionales y locales encabezadas por la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego. A través de este acto, el ICTE reconoce públicamente el esfuerzo de las empresas e instituciones que han renovado o se han certificado por primera vez.

## PREMIOS Q

Los premios "Q" 2012 recaerón en el Ayuntamiento de Valencia, la Ruta del Vino Rías Baixas de Galicia y el Restaurante Azurmendi. La primera en reconocimiento por su labor en la certificación de Playas y Oficinas de Turismo, la segunda por su labor en la implantación de la Norma de Turismo Industrial en sus bodegas, y el último por ser el único restaurante certificado que posee 3 Estrellas Michelin.





# Entrega de Banderas



El ICTE celebró el 11 de junio la ceremonia oficial de entrega de las Banderas Q a las playas e instalaciones náutico-deportivas certificadas en el 2013, en una gala pública que tuvo lugar en el Salón de Actos del Ministerio de Industria y que estuvo presidida por el ministro José Manuel Soria, el presidente del ICTE, Miguel Mirones, y la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego.

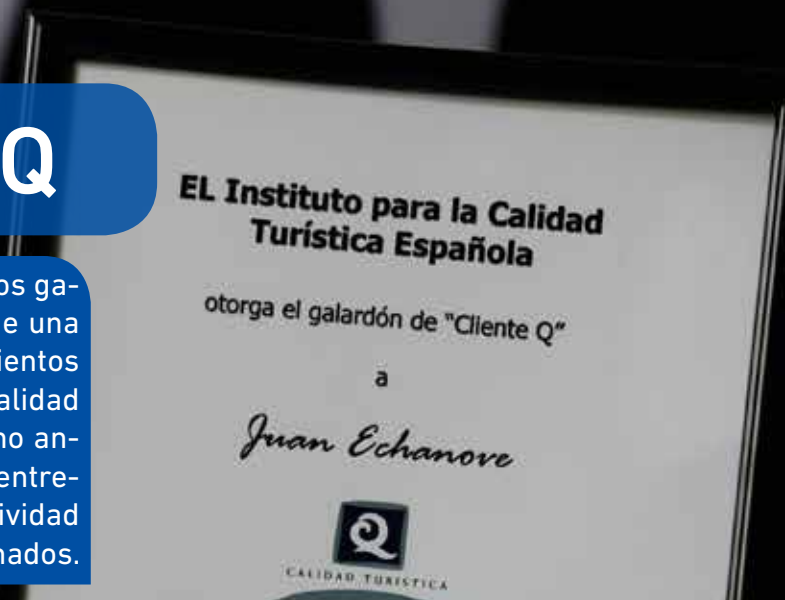
El Instituto para la Calidad Turística Española programa anualmente esta cita con el objetivo de reconocer públicamente a las playas e instalaciones náuticas que han conseguido el distintivo "Q" para el año en curso, tras haber superado las auditorías pertinentes y haber alcanzado el nivel de excelencia turística exigido por la normativa.

En esta edición fueron más de 180 las playas certificadas.



## Cientes Q

**P**ara la entrega de estos galardones, el ICTE elige una serie de establecimientos certificados con la "Q de Calidad Turística", que ejercen como anfitriones de los actos de entrega al entroncar con la actividad profesional de los galardonados.



**C**omo fórmula alternativa de promoción de la marca "Q" y de los establecimientos certificados, el ICTE ha creado la figura de "Clientes Q", por la que distintas personalidades del panorama nacional son reconocidas como embajadores de la "Q de Calidad" y asumen el compromiso de promocionar y poner en valor el turismo español de calidad a través de la marca.

En el año 2013 fueron galardonados los pilotos de motociclismo Toni Elías y Héctor Barberá, cuya entrega se llevó a cabo en el Hotel Westin Palace de Madrid, y el actor Juan Echanove, en un acto oficial que tuvo lugar en el Restaurante Pedro Larumbe de la capital española, eventos que contaron con el apoyo de las representantes de la Secretaría de Estado de Turismo, Elena Valdés e Isabel Borrego respectivamente.

# II Congreso Internacional de Calidad Turística



turismo de calidad como principal vía de desarrollo del sector a nivel internacional. A través de diversas mesas redondas y presentaciones se analizó la progresión del concepto de calidad en las políticas y planes estratégicos de instituciones públicas y asociaciones sectoriales, así como en el desarrollo de productos y destinos turísticos y las perspectivas de futuro del sector.



La organización del II Congreso Internacional de Calidad Turística, que se celebró en el Palacio de Congresos de Las Palmas de Gran Canaria, exigió la máxima implicación de todo el equipo humano del ICTE para sacar adelante un proyecto de gran envergadura que fue íntegramente gestionado de forma interna.



Entre el 9 y el 11 de octubre cientos de profesionales se congregaron en el Auditorio Alfredo Kraus para debatir en torno al

El apoyo institucional al evento estuvo personificado durante la inauguración oficial en las figuras del presidente del Gobierno de Canarias, Paulino Rivero Baute; el presidente del Cabildo de Gran Canaria, José Miguel Bravo de Laguna; el alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, Juan José Cardona González; el vicepresidente de Turismo de Canarias, Ricardo Fernández de la Puente; y Elena Valdés del Fresno, subdirectora de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de Turespaña.


**PANORÁMICA DE OPORTUNIDADES INTERNACIONALES**  
Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística



# II Congreso Internacional de Calidad Turística



En el discurso de clausura de Isabel Borrego, la secretaria de Estado de Turismo reiteró su compromiso con las iniciativas de colaboración público-privadas, que redundan en una mejora del sector en su conjunto y especialmente del Sistema de Calidad Turística Española, dentro del cual la marca “Q” de Calidad Turística se erige como paradigma y el emblema más reconocible por parte del público general.



El presidente del ICTE, Miguel Mirones, expuso las conclusiones del Congreso Internacional de Calidad Turística, entre las que destaca la identificación de tres pilares fundamentales para el futuro del sector: Calidad, sostenibilidad y accesibilidad, y su incorporación al plano de la responsabilidad individual y corporativa. Asimismo, animó a exigir calidad certificada en el ocio de la misma forma que se hace en otros planos de la vida.



# Simposios



Dentro de la actividad Institucional del ICTE, sus representantes han participado en numerosos simposios turísticos con el objetivo de difundir la cultura de la calidad turística certificada entre los profesionales del sector y el público asistente a los diferentes congresos y jornadas.

Estos son algunos ejemplos de su actividad:

La directora del Área Técnica, Maricruz Cádiz, intervino en calidad de ponente en el IV Congreso Internacional de Turismo para Todos celebrado en Ávila, en donde defendió la apuesta de esta institución por la inclusión de criterios de accesibilidad en los sistemas de certificación de Calidad Turística, así como la necesidad de trabajar en la sensibilización del personal y el conocimiento del grado de accesibilidad de las instalaciones turísticas.

Fernando Fraile, director general del ICTE, participó en COMTUR 2013, el Congreso por la Competitividad del Turismo en España celebrado en Zaragoza. Fraile intervino en la sesión temática La calidad de los establecimientos turísticos: cumplimiento o necesidad, en la que compartió experiencias y previsiones con Ramón Estalella y Avelino Brito como voces autorizadas en materia de Calidad Turística en España.

En el marco del curso Turismo Accesible y Atención al Cliente con Discapacidad u otras necesidades diversas, organizado por PREDIF, el director del Área de Normalización del ICTE, Guillermo Navarro, explicó las directrices sobre accesibilidad incluidas en las normas de certificación. En este sentido, hizo una defensa la incorporación de estos parámetros a las infraestructuras turísticas ya que redundan en una mejora del confort para todos los usuarios.

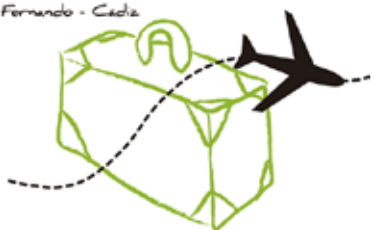


# Simposios

curso de  
**excelencia de gestión  
turística**

acompañamos  
a empresas y emprendedores

San Fernando - Cádiz



## Congreso Internacional de Turismo de Interior

El presidente del Instituto, Miguel Mirones, intervino en el I Congreso Internacional de Turismo de Interior -celebrado en Valladolid en el marco de INTUR- con la ponencia titulada La importancia de la calidad en el turismo, en la expuso los beneficios que aporta la certificación "Q" de Calidad Turística para las empresas y destinos de interior, especialmente para un segmento que está formado en su mayor parte por medianas y pequeñas empresas.

Por su parte, la directora de Formación, Irene Rodríguez, participó en la clausura de los programas de formación de EOI junto con autoridades locales, el director en Andalucía de EOI, Francisco Velasco, y el presidente de Segittur, Antonio López Ávila. En su intervención destacó la importancia de estos programas para aumentar la competitividad del tejido empresarial en la región y mejorar la calidad de su oferta.



# Ferias



## FITUR

Los asistentes a la trigésimo tercera edición de la Feria Internacional de Turismo pudieron encontrar en el stand del ICTE información acerca del Sistema de Calidad Turística Española y de la Marca "Q". El punto de información y encuentro repitió ubicación en el pabellón 9 de Entidades y Organismos Oficiales Españoles en el que también se concentran distintos medios de comunicación.

## TERMATALIA

Después de la pasada edición celebrada en Lima, la Feria Internacional de Turismo Termal, Talasoterapia y Spa volvió a su casa en Ourense con un completo programa de actividades relacionadas con el Turismo de Salud y el de Bienestar. El ICTE contó con un stand propio en Termatalia 2013, desde el que centralizó los contactos con distintos agentes del sector. TURESPAÑA

## INTUR

Un año más, los responsables del ICTE mantuvieron durante la XVII Feria Internacional de Turismo de Interior de Valladolid una apretada agenda de contactos profesionales para difundir las ventajas de la certificación Q de Calidad Turística entre las empresas y destinos y expusieron la oferta de establecimientos certificados desde el stand 200 del Pabellón 2.



# Convenios



## TURESPAÑA

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de Turespaña, renovaron el acuerdo de colaboración ICTE en abril de este año. La Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, en calidad de presidenta de Turespaña, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones, sellaron el convenio de colaboración para el 2013 con el objetivo de apoyar y reforzar la Calidad Turística Española a través de su marca de referencia, la "Q".

El acuerdo integra apartados como el Apoyo de la Marca "Q" de Calidad Turística Española, el desarrollo de normas y procedimientos tendentes a fijar los estándares de calidad y su difusión internacional, la extensión del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE), y el soporte técnico y formativo a empresas y profesionales del sector.

# Convenios



## IBV

A principios de año, el Instituto para la Calidad Turística Española y el Instituto de Biomecánica de Valencia firmaron un acuerdo de colaboración para implementar proyectos de innovación en el turismo. El ICTE y el IBV trabajan desde entonces de forma conjunta en aspectos relacionados con la mejora de la accesibilidad, las experiencias y percepciones del cliente, así como en la investigación y el desarrollo en el sector turístico.



## PREDIF

El convenio de colaboración suscrito entre la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (Predif) y EL ICTE prevé el desarrollo acciones encaminadas a garantizar la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística, colaborando en la extensión y difusión de las normas de calidad a nivel nacional para las empresas de servicios turísticos.



## TURISMO DE SALUD

La sede central del ICTE acogió en Julio la presentación pública del Clúster Español de Turismo de Salud, fruto de la confluencia de las principales asociaciones sectoriales de este segmento – FNCP, ANBAL, CEHAT, CEAV Y FED- con el doble objetivo de posicionar a España como un referente en el mercado del Turismo de Salud y atraer flujos de pacientes. Este segmento tiene gran potencial de crecimiento.



## UNIVERSIDAD DE ALICANTE

A finales de año se formalizó el convenio con la Universidad de Alicante para la mejora de la docencia y la investigación en Turismo, a través del cual ambas entidades trabajarán de forma conjunta en el desarrollo de estudios científicos en el ámbito de la gestión medioambiental, de la calidad y de la competitividad turísticas, así como la divulgación de sus conclusiones al ámbito profesional y académico.



# ESTABLECIMIENTOS

4



# Certificados Q 2013

|   | 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                          | 1          | 1         | 5         |           | 4         | 3         | 35                 | 1               | 1          |          | 6                    | 2           | 58         |           |            |          | 1         | 21        | 8          |              | 147          |
| Autocares de Turismo                          | 1          |           |           |           |           |           |                    |                 |            |          | 4                    |             |            |           | 1          |          |           |           |            |              | 6            |
| Bañeros                                       | 3          | 6         |           |           |           | 2         | 4                  | 2               | 1          |          | 1                    | 4           | 8          |           |            |          | 1         | 3         | 2          |              | 37           |
| Campings                                      | 3          | 1         | 1         |           |           | 1         |                    |                 | 3          |          | 9                    |             | 2          |           |            |          | 2         | 2         |            |              | 24           |
| Campos de Golf                                | 3          |           |           | 1         |           |           |                    |                 |            |          | 1                    |             | 2          |           | 1          |          |           |           |            |              | 8            |
| Convention Bureaux                            | 1          | 1         | 1         |           |           |           |                    | 1               |            |          | 2                    |             |            |           | 1          |          | 1         |           | 1          |              | 9            |
| Espacios Naturales Protegidos                 | 1          | 4         |           |           |           |           |                    | 9               | 4          |          | 1                    |             |            | 1         |            |          | 2         | 1         | 1          |              | 24           |
| Estaciones de Esquí                           | 1          | 6         |           |           |           | 1         |                    |                 | 2          |          |                      |             |            |           |            |          |           |           |            |              | 10           |
| Formación y Cualificación de Guías de Turismo |            |           |           |           |           |           |                    |                 |            |          | 1                    |             |            |           |            |          |           |           |            |              | 1            |
| Hoteles y Aptos Turísticos                    | 69         | 15        | 14        | 25        | 41        | 11        | 20                 | 25              | 37         | 1        | 53                   | 17          | 50         | 5         | 6          | 1        | 7         | 20        | 26         |              | 443          |
| Instalaciones Náutico Deportivas              | 1          |           |           | 4         |           |           |                    |                 |            |          | 2                    |             | 9          |           |            |          |           |           |            |              | 16           |
| Ocio Nocturno                                 |            |           |           |           |           |           |                    |                 |            |          |                      |             | 2          |           |            |          |           |           |            |              | 2            |
| Oficinas de Información Turística             | 17         | 4         | 7         | 4         | 5         |           | 2                  | 12              | 6          |          | 31                   |             |            | 1         | 9          |          | 7         |           | 22         |              | 127          |
| Palacios de Congresos                         | 4          |           |           |           | 2         | 1         |                    |                 |            |          | 1                    |             | 2          | 1         |            |          | 1         |           | 1          |              | 13           |
| Patronatos de Turismo                         |            |           | 1         |           |           | 6         |                    | 2               |            |          |                      |             |            |           |            |          |           |           |            |              | 9            |
| Playas  | 65         |           | 6         | 15        | 1         | 11        |                    |                 | 12         | 2        | 45                   |             | 8          |           |            |          | 30        |           | 1          |              | 196          |
| Servicio de Azafatas                          |            |           |           |           |           |           |                    |                 |            |          |                      |             |            |           |            |          |           |           |            |              |              |
| Servicios de Restauración                     | 118        | 9         | 21        | 17        | 31        | 7         | 20                 | 20              | 79         | 1        | 75                   | 8           | 51         | 2         | 87         |          | 21        | 12        | 67         |              | 646          |
| Servicios Turísticos de Intermediación        | 12         | 5         | 10        | 1         |           | 8         | 2                  | 11              | 2          |          | 4                    | 2           | 40         | 7         | 7          |          | 3         | 16        | 94         |              | 224          |
| Tiempo Compartido                             |            |           |           |           |           |           |                    |                 |            |          |                      |             |            |           |            |          |           |           |            |              |              |
| Turismo Activo                                | 3          |           |           |           |           |           |                    | 1               | 1          |          | 1                    |             | 6          |           |            |          |           | 1         | 1          |              | 14           |
| Turismo Industrial                            | 1          |           |           |           |           |           |                    | 3               |            |          |                      |             | 11         | 4         |            |          |           |           | 1          |              | 20           |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>304</b> | <b>52</b> | <b>66</b> | <b>67</b> | <b>84</b> | <b>51</b> | <b>83</b>          | <b>87</b>       | <b>148</b> | <b>4</b> | <b>237</b>           | <b>33</b>   | <b>249</b> | <b>21</b> | <b>112</b> | <b>1</b> | <b>76</b> | <b>76</b> | <b>225</b> |              | <b>1.976</b> |

Instituto para la  
Calidad Turística Española

ICTE 2013

Tlf: 915 331 000 · Fax: 915 341 746 · [info@icte.es](mailto:info@icte.es)

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

[www.icte.es](http://www.icte.es) · [www.calidadturistica hoy.es](http://www.calidadturistica hoy.es)

