

# ICTE 2016

## Memoria Anual



# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

Editorial	1.1
Sobre nosotros	1.2
Nuestra historia	1.3
La Junta Directiva	1.4
Presidencia	1.5
Delegaciones territoriales	1.6

1

## ÁREAS FUNCIONALES

El arte de hacer normas	2.1
Nuestros certificados	2.2
Expertos en formación	2.3
Cómo comunicamos	2.4

2

## ACTOS Y EVENTOS

Noche Q 2016	3.1
IX Entrega Oficial de Banderas	3.2
Conciertos con Q	3.3
Plano Metro de Madrid	3.4
Jornadas, Ferias y Eventos	3.5

3



# PRESENTACIÓN

1



CALIDAD TURÍSTICA

# Editorial



El año 2016 va a ser recordado como uno de los más importantes para el Turismo Español. En primer lugar, porque hemos batido un nuevo récord: más de 75 millones de turistas extranjeros han cruzado nuestras fronteras, un 9'9% más que el pasado año. A este dato hay que añadir que estos turistas han realizado un gasto de 77.000 millones de euros, con una subida interanual del 8,3%. La espectacularidad de las cifras nos convierten en el país más competitivo del mundo en este sector, lo que pone de manifiesto que el gran esfuerzo que hemos realizado en los últimos años –especialmente en el ámbito de la calidad- se ha visto recompensado con creces.

Pero una vez realizado el justo reconocimiento, es hora de ponerse otra vez manos a la obra. Porque, si bien es un momento óptimo para el sector turístico español, también es un momento crucial: debemos estar más atentos que nunca para involucrarnos en estos cambios tan vertiginosos que está viviendo la sociedad y ponernos a la vanguardia de las transformaciones

que se están produciendo y las que vamos a vivir. Que nadie se llame a engaño: esto va tan deprisa que si nos somos capaces de incorporar la innovaciones tecnológicas y hacer uso de ellas para adaptarnos al cambio en la mentalidad y los hábitos de los turistas, podemos perder el tren.

Nos enfrentamos al mismo escenario en los modelos de gestión, que están avanzando con nuevas herramientas que permiten optimizar el funcionamiento de las empresas e instituciones. Desde todo el sector debemos estar atentos para incorporar estos modelos, siempre con la mejora de la calidad de los servicios como objetivo.

En este contexto, son fundamentales dos aspectos:

- **Formación.** Desde el Instituto para la Calidad Turística Española somos conscientes de que no nos podemos enfrentar a estos retos que plantea la sociedad actual sin el conocimiento necesario. Por

eso, hemos reforzado nuestro departamento ICTE FORMACIÓN con el objetivo de convertirlo en una referencia dentro del sector mediante un completo programa de cursos, conferencias y actividades adaptadas al desarrollo tecnológico y normativo de los últimos años.

- **Innovación Tecnológica: Big Data.** Ya nadie duda que el Big Data va a revolucionar el sector turístico. Pero tenemos que dejar de hablar de retos y oportunidades para empezar a hablar de hechos. Urge crear una estructura que permita hacer uso de la ingente cantidad de datos derivados de las empresas e instituciones certificadas, porque de poco nos sirve la información si no aplicamos la inteligencia artificial. Debemos utilizar esos datos para extraer conclusiones relevantes acerca del comportamiento de los turistas en tiempo real y predecir cuál va a ser su percepción de la calidad. Con las herramientas adecuadas, podemos lograr que la demanda y la oferta en el sector sean simultáneas, lo que mejoraría

nuestra competitividad hasta límites insospechados, a la vez que se abrirían nuevas oportunidades de negocio.

En este sentido, el Instituto para la Calidad Turística ya ha puesto sobre la mesa una iniciativa pionera: la creación del Observatorio para la Calidad Turística Española, una plataforma que precisamente se dedique a esta función: analizar toda la información derivada del sistema de calidad de nuestros establecimientos certificados y estructurarlos para generar información concluyente acerca de la percepción que nuestros clientes tienen de nosotros y de sus demandas para mejorar la calidad de nuestros servicios.

En esta Memoria se puede ver la labor que el ICTE ha desarrollado en 2016 y los resultados obtenidos. El Instituto, gracias al trabajo que hemos llevado a cabo y la experiencia acumulada a lo largo de estos años está preparado para asumir los nuevos retos que nos plantea el futuro y que son ineludibles.

**Miguel Mirones Díez**  
Presidente del ICTE

# Sobre nosotros



## EL ICTE

El 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 todas las asociaciones empresariales cuyo sector se certifica y por las tres administraciones, central (a través de la Secretaría de Estado), autonómica (Direcciones Generales) y local (a través de la Federación Española de Municipios y Provincias).

El ICTE tiene su sede central en Madrid y distintas delegaciones a lo largo de todo el territorio español.

## 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
- Turismo de Salud



# Nuestra historia



**H**asta 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.

# La junta directiva



# Presidencia

## Miguel Mirones



Preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en julio de 2015. Desde este cargo, trabaja en el establecimiento de acuerdos con administraciones nacionales, autonómicas y locales, así como con organizaciones empresariales nacionales e internacionales.

Asimismo, ostenta la presidencia en la Asociación Nacional de Balnearios y es miembro del Comité Ejecutivo de CEOE España, del Comité Ejecutivo y el Pleno del Consejo Español de Turismo y del Comité Ejecutivo de la CEHAT. En 2014 fue elegido vicepresidente del Clúster Español de Turismo de Salud SpainCares, que ha permitido unir en una alianza estratégica a los sectores del turismo y la salud en España.

Con más de 30 años de actividad empresarial y una destacada presencia institucional en el ámbito del turismo, en el año 2014 le fue otorgada la Insignia de Oro y Brillantes tras ser nombrado Prócer del Turismo Español en Iberoamérica por su labor en la implantación de la cultura de la calidad en el turismo de aquel continente, en el marco de la XVII Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios del Turismo. Un galardón que comparte con las personalidades y empresarios más destacados del sector turístico de nuestro país. Desde 1994 preside la Cadena Relais Termal -la primera Cadena de Balnearios

de España y segunda de Europa- con presencia en seis Comunidades Autónomas y a la que actualmente pertenecen los Balnearios de Liérganes en Cantabria, Cestona en Guipúzcoa, Acuña en Caldas de Reis (Pontevedra), Graena en Granada, Termas Pallarés en Alhama de Aragón (Zaragoza) y Grávalos y Los Baños de la Albotea en La Rioja.

Durante su dilatada carrera, ha ostentando la presidencia de diferentes organismos nacionales e internacionales, entre los que destacan Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo -que representa al sector privado dentro de Naciones Unidas y que incluye a cerca de 500 miembros entre asociaciones de turismo, autoridades e instituciones de enseñanza- la CEOE de Cantabria y la Asociación de Empresarios de Hostelería de Cantabria.

Entre los Premios y Condecoraciones que ha recibido, destaca la Insignia de Oro al Mérito Turístico a título personal y la Placa de Oro al Mérito Turístico en su calidad de Presidente de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria concedidas por el Gobierno de Cantabria. En julio de 2014 es investido Caballero de la Orden del Camino de Santiago y encargado de hacer la tradicional ofrenda al apóstol Santiago, en la que destacó el valor del turismo para el desarrollo económico y social de los pueblos.



# Delegaciones territoriales



El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

Como delegaciones territoriales, interactúan con las organizaciones y empresas certificadas de la propia comunidad autónoma, sirviendo de puente con la sede central del ICTE en Madrid.



# ÁREAS FUNCIONALES

2



# El arte de hacer normas



10 años después de que se constituyera el comité técnico internacional **TC/228 Tourism and related services** para el desarrollo de normas internacionales turísticas, todo un hito en aquel momento, seguimos trabajando en el desarrollo de normas turísticas ISO.

## 10 normas en una: finalizan los trabajos de la UNE 167013 para restaurantes

Uno de los mayores logros de este 2016 ha sido finalizar los trabajos de redacción de la norma PUNE 167013 Servicios de Restauración. Esta norma nace con el objetivo de compilar en un solo documento la anterior serie de normas UNE 167000 (que incluía hasta 10 normas), así como actualizar sus requisitos y evitar reiteraciones. Su publicación efectiva está prevista para el primer trimestre de 2017.

## Primeros pasos para una norma de museos y colecciones museísticas

En el último trimestre del 2016 se ha presentado la pertinente justificación técnica para el desarrollo de una futura norma dirigida a la adecuada gestión y servicio en museos. Esta iniciativa ha obtenido el visto bueno de UNE (antes AENOR) y se está gestando a cierre de ejercicio el plan de trabajo de este interesante proyecto.

# El arte de hacer normas

## Turismo industrial ya tiene norma ISO

En 2015 se había publicado la primera norma ISO en Turismo Industrial, la ISO 13810:2015. En junio 2016 el Comité Espejo español CTN 302 aprobaba por unanimidad la adopción de esta norma, ahora referente mundial, por España. Así, a finales de 2016 se publicaba la norma UNE-ISO 13810: 2016 que venía a sustituir y derogar a la anterior norma nacional UNE 302001.

## Una norma internacional para la gestión del uso público de playas: UNE-ISO 13009: 2016

La certificación Q en playas en España siempre ha sido de gran atractivo para entes gestores y usuarios, pero desde este año 2016, más si cabe. Y eso es porque durante la temporada 2016 llegaron las primeras certificaciones con referencia internacional: la norma UNE-ISO 13009: 2016 se publicaba en febrero (tras su adopción por España) y los primeros arenales reconocidos frente a esta norma internacional se hacían públicos durante la temporada de baño.





# El arte de hacer normas



## España adopta la norma internacional ISO 18065: 2015 para Espacios Naturales Protegidos (UNE-ISO 18065: 2016)

En la primavera de 2016 veía la luz la adopción española de la norma internacional para la gestión del uso público de espacios naturales protegidos, inspirada en la anterior norma española UNE 187002: 2008/1M: 2011 y que ahora deroga y sustituye a esta misma. La norma UNE-ISO 18065: 2016 viene a ser a partir de ahora la norma de referencia para los espacios naturales protegidos que deseen mejorar la gestión de su uso público.

## Los balnearios tendrán pronto una norma internacional

Los balnearios españoles están de enhorabuena. España ha lanzado y lidera el desarrollo del proyecto de norma internacional ISO/CD 21426 Medical Spas, proyecto en el que participan, además de España, Francia, Bulgaria, Túnez, entre otros.

Este nuevo estándar, que se desarrolla también dentro del grupo de trabajo ISO/WG2 Health Tourism Services verá la luz previsiblemente a lo largo de 2018.

El ICTE ostenta, a través de su dirección técnica, la Secretaría del WG2 Health Tourism Services y del CTN 186 Establecimientos Balnearios, grupos en los que se desarrollan respectivamente los proyectos nacionales e internacionales.



# El arte de hacer normas



## El sector de Instalaciones Náutico Deportivas, más activo que nunca

Tres han sido los estándares internacionales finalizados previo al cierre del ejercicio: ISO/DIS 13687 Parte 1 (nivel básico), Parte 2 (nivel intermedio) y Parte 3 (nivel alto). Por ello, durante el primer trimestre de 2017 se estima que estos tres estándares serán publicados como normas ISO. El Comité Espejo Nacional CTN 188 SC/4 para Instalaciones Náutico Deportivas acordó el pasado mes de noviembre en Palma de Mallorca la adopción por España de estas normas internacionales. Por otra parte, son varios los expertos españoles, promovidos por CEACNA (Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos), los que actualmente están colaborando en el desarrollo de un nuevo proyecto Luxury Harbours.

El ICTE ostenta, a través de su dirección técnica, la Secretaría del WG8 Yacht Harbours y del CTN 188 SC/4 IND, grupos en los que se desarrollan respectivamente los proyectos nacionales e internacionales.

**Si eres experto en el ámbito de trabajo de alguno de los anteriores grupos y quieres contribuir activa y técnicamente en el desarrollo o actualización de alguno de estos estándares, ponte en contacto con nosotros en [info@icte.es](mailto:info@icte.es)**

# Nuestros certificados

## Crecimiento de Certificaciones por Sectores

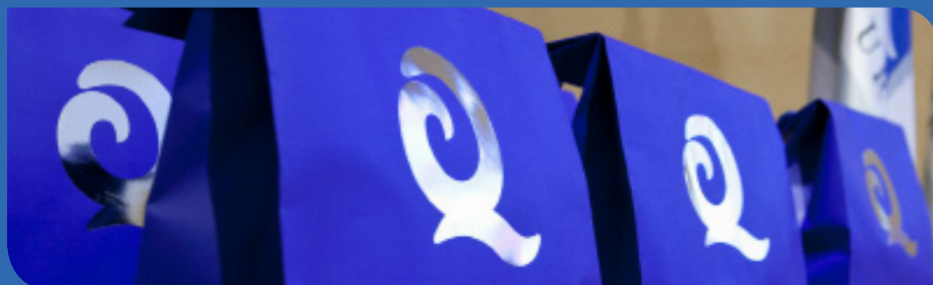
Empresas de Autocares Turísticos	+33,33 %
Espacios Naturales Protegidos	+13,04%
Oficinas de Información Turística	+4,80%
Servicios de Restauración	+12,65%
Turismo Activo	+25%
Turismo de Salud	+200%

## Crecimiento de certificaciones sectoriales más significativas

2016 finaliza con más de 2000 organizaciones certificadas en toda España, situándose el crecimiento en un 4,5%, a finales de año. Se consolida así el crecimiento iniciado el pasado año 2015.

Por sectores, observamos que continúan con un crecimiento significativo los sectores de empresas de autocares turísticos (+33,33%), espacios naturales protegidos (+13,04%), oficinas de información turística (+4,80%), servicios de restauración (+12,65%), turismo activo (+25%), y turismo de salud (como resultado de las primeras empresas certificadas en este ejercicio, alcanzando +200%).

Por comunidades autónomas, el crecimiento en positivo se ha distribuido de forma más homogénea: Andalucía cuenta ahora con 334 certificados; Galicia con 281; Comunidad Valenciana con 237; Cataluña con 172; Madrid con 150; Navarra con 79 y Región de Murcia con 81, lo que demuestra la confianza depositada en la certificación Q Calidad Turística.



# Nuestros certificados



## Consolidación del proceso de transición iniciado en 2015

- **NORMAS UNE a UNE-ISO:** se consolida el proceso de los esquemas UNE-ISO iniciados en 2015, en los sectores de oficinas de información turística, turismo activo, instalaciones náutico deportivas, espacios naturales protegidos, playas y turismo industrial.
- **Norma Q:** se finaliza con éxito el proceso de adecuación del proceso de auditoría y certificación de los sectores de empresas de autocares turísticos y turismo de salud.

## Transparencia y solvencia técnica

ICETE mantiene su acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) lo que demuestra que sus procesos de auditoría y certificación cumplen con los requisitos para entidades de certificación de producto, procesos y servicios definidos en la norma UNE-ISO/IEC 17065:2012.

La acreditación nos ayuda a mejorar y garantizar la competencia técnica de los procesos técnicos, así como la independencia, imparcialidad y transparencia de los mismos.

# Nuestros certificados

	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	TOTAL
Alojamientos Rurales	1		2		4	1	8	2	1		1		35				1	22	3	81
Balnearios	3	6				3	4	1	1			3	8				1	3	1	34
Campings	3					1			2		8		4	1			1	6		26
Campos de Golf	2			1		1														4
Convention Bureaux	1	1	1					1			2				1		1		1	9
Espacios Naturales Protegidos		5						10	4		1	1		1			2	1	1	26
Estaciones de Esquí		1				1			2											4
Hoteles y Aptos. Turísticos	45	13	7	23	37	10	16	23	35	1	55	15	66	5	11	1	6	15	15	399
Instalaciones Náutico Deportivas				4							3		12							19
Oficinas de Información Turística	29	4	7	4	5		2	9	5		29		3	1	8		7		18	131
Palacios de Congresos	5				2	1					1		2	1			1		1	14
Patronatos de Turismo			1			6	6													13
Playas	84		6	18	1	9			12	2	46		18				37		1	234
Servicios de Restauración	147	13	20	25	37	9	18	26	101	1	84	10	69	1	122		20	16	47	766
Servicios Turísticos de Intermediación	9	5	6	1		8	3	10	3		2	2	42	7	7		4	16	92	217
Transportes Turísticos	1			1					3		5		2							12
Turismo Activo	2		1					1	3				3							10
Turismo Industrial	2						1	3					16	8						31
Turismo de Salud				1									1		1					3
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>78</b>	<b>86</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>92</b>	<b>172</b>	<b>4</b>	<b>237</b>	<b>31</b>	<b>281</b>	<b>25</b>	<b>150</b>	<b>1</b>	<b>81</b>	<b>79</b>	<b>181</b>	<b>2033</b>





## Expertos en formación



### La formación, indispensable para el éxito empresarial

Durante el año 2016, las actividades de formación han seguido constituyendo parte de la estrategia empresarial del Instituto. Se trata de un aspecto fundamental para el desarrollo del proceso de auditoría y certificación, puesto que es el ICTE quien tiene la potestad de formar a los auditores que evalúan los establecimientos certificados con la Q de Calidad Turística.

En línea con años anteriores, se ha desarrollado un amplio programa de cursos dirigidos a auditores y consultores de los diferentes sectores certificables por el ICTE.



# Expertos en formación

ICTE

Turismo Calidad

¡Invierte en una profesión de futuro!



Infórmate en


[www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es)  
[formacion@icte.es](mailto:formacion@icte.es)  
 91 533 10 00

FORMACIÓN

Innovación Tecnología



CALIDAD TURÍSTICA

Áreas de Formación:

- Herramientas de Gestión
- Gestión de la Calidad
- Calidad y Seguridad Alimentaria
- Gestión Ambiental
- Innovación Turística
- Tecnologías Turísticas
- Dirección y Gestión de Proyectos

¿Conectamos?





## Homologación de auditores ICTE

Durante el año 2016, se han desarrollado más de una docena de cursos dirigidos a auditores. Este año, por primera vez para este tipo de formación, se ha incluido la modalidad online, que ha permitido flexibilizar el proceso de cualificación, satisfaciendo así las necesidades de los diferentes actores involucrados.

En el programa formativo se han contemplado cursos de calificación en servicios de restauración, servicios turísticos de intermediación, hoteles y apartamentos turísticos, campings y ciudades de vacaciones, espacios naturales protegidos, etc. Turismo industrial es el que ha presentado una mayor demanda durante este ejercicio.

## Reciclaje de auditores ICTE

Otra de las líneas de acción en el proceso de calificación y mantenimiento de las mismas es el proceso de reciclaje de auditores, que nos permite garantizar el mejor servicio con los mejores profesionales.

## Formación para consultores de normas de calidad turística

Igualmente, la demanda en formación especializada en calidad turística por parte de consultores especializados sigue siendo alta. Fruto de esta demanda se han llevado a cabo distintos programas formativos dirigidos a este grupo de interés y abiertos también a auditores internos, responsables de calidad de empresas turísticas y, en general, a todos aquellos que desean desarrollar su actividad profesional en el ámbito de la calidad turística.

# Cómo comunicamos



Durante 2016 se ha mantenido el flujo de información procedente del ICTE remitiendo notas de prensa a los medios de comunicación y agencias de prensa. Todos los comunicados han sido publicados en distintos soportes, siendo reseñable la importancia en los medios sectoriales.

Cabe destacar la mayor presencia del ICTE en medios generalistas y regionales gracias a los eventos más relevantes del Instituto, como la entrega de Banderas, la recuperación de la “Noche Q”, la participación en ferias y jornadas sectoriales y la campaña de “Conciertos con Q”.

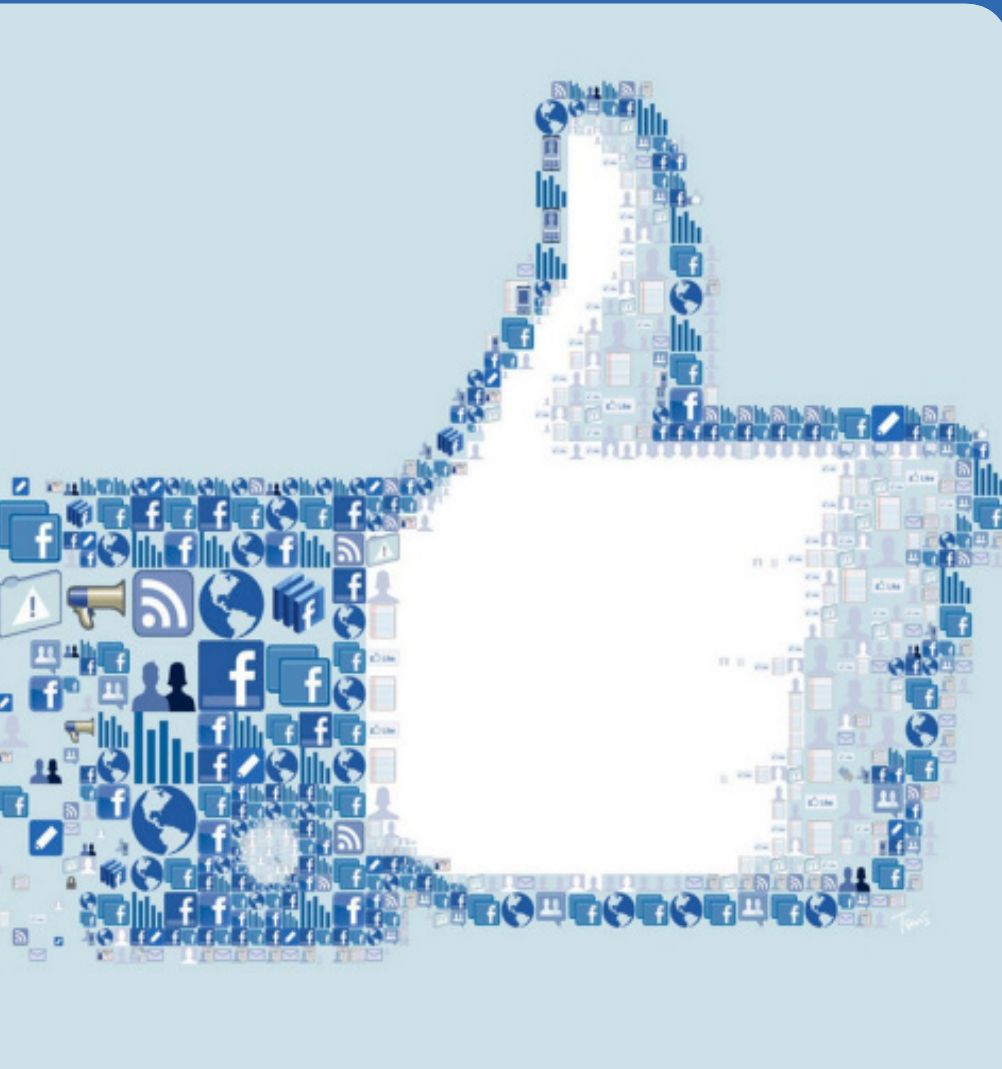
Durante todo 2016 se han recogido casi 1.000 noticias en prensa escrita (offline) y más de 3.000 en prensa digital (online), distribuidas en publicaciones nacionales, económicas, sectoriales y regionales.

La prensa offline ha supuesto un total de 1.126 páginas cuyo valor publicitario equivalente asciende a los casi 3 millones de euros. En prensa online supone casi 2,5 millones de euros.

A lo largo del año 2015, se han distribuido notas de prensa relativas a los siguientes temas principales:

- Presencia del ICTE en FITUR
- Noche Q 2016
- Expedientes estudiados por los Comités Técnicos
- Entrega de Banderas Q a playas e instalaciones náutico-deportivas
- Conciertos con Q
- Reuniones del ICTE en la OMT
- Convocatoria sede IV Congreso Internacional de Calidad Turística
- Inauguraciones o participación en ferias y eventos

# Cómo comunicamos



## Redes Sociales

Durante el ejercicio 2016 se ha constatado un crecimiento continuado de la presencia del ICTE en las plataformas sociales más populares: Facebook, Twitter.

En Facebook, la página del ICTE ha experimentado un aumento del 27,4% en el número de “Me Gusta”, llegando a los 2.777 a final de año. En Twitter, el crecimiento ha supuesto el 8,2% respecto al anterior, con un total de 3.363 seguidores.

La publicación regular de actualizaciones y comentarios ha supuesto un constante aumento de seguidores e interacciones con nuestros públicos objetivo, por lo que se amplía el espectro de personas que reconocen la marca Q, se mejora la imagen de marca, se amplifica el mensaje emitido desde el ICTE y se multiplica la presencia de la marca Q en Internet.





# ACTOS Y EVENTOS

3



# Noche Q 2016

Más de 800 personas se congregaron la tarde noche del jueves 25 de enero en la Galería de Cristal del Ayuntamiento de Madrid, en Cibeles, para celebrar la Noche Q, la gran apuesta del Turismo español por la calidad organizado por el ICTE en el marco de FITUR. El acto estuvo presidido por la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, y el Presidente del Instituto, Miguel Mirones y contó con la asistencia de empresarios, presidentes patronales y autoridades regionales como consejeros, directores, alcaldes y técnicos municipales de turismo.

La Noche Q estuvo amenizada con la música del prestigioso violinista Ara Malikian y los asistentes brindaron con cava por el 2016 y por la calidad turística junto a autoridades y empresarios del sector.



## Reconocimientos Q

En la gala se hizo entrega de los Reconocimientos a los más de 400 empresas y organizaciones que han obtenido o renovado su certificación a lo largo de 2015 con la Q de Calidad Turística, 100 de ellas por primera vez en 2015.



# Noche Q 2016



## Premios Q

Durante el acto institucional se entregaron los Premios Q de Calidad que anualmente otorga el ICTE a aquellas personas y entidades que apuestan por promover el turismo español de calidad.

En esta edición fueron para Ikea Food, por la campaña de promoción de la marca Q que ha puesto en marcha tras obtener la certificación en sus establecimientos de la península que recogió Kevin Jhonson, Director de Ikea Ibérica para el área de Ikea Food; para Mariano López Baños, trabajador del servicio de limpieza de playas del Ayuntamiento de San Javier, por inventar un sistema de impresión en la arena que, incorporado al tractor limpiaplayas, es capaz de llenar una playa con el símbolo de la “Q” de Calidad; y para tres revistas especializadas en Turismo, Agentravel, Hosteltur y Nexotur por su permanente apoyo en la difusión de la marca Q como emblema de la calidad percibida por el sector turístico español que recogieron sus editores, Javier Rodríguez, Joaquín Molina y Eugenio de Quesada quienes coincidieron con los planteamientos de Miguel Mirones y se comprometieron a seguir manteniendo su apoyo a la marca Q y a la calidad turística.

# Entrega Oficial de Banderas 2016

## IX Entrega Oficial

Un año más, el Instituto para la Calidad Turística Española celebró la entrega de banderas Q de Calidad Turística a Playas e Instalaciones Náutico-Deportivas certificadas que, el pasado verano, ondearon en nuestro litoral. En total fueron 255 las banderas entregadas, 236 a playas y 19 a instalaciones náutico-deportivas, un aumento del 3% respecto al año pasado. Las Playas certificadas pertenecen a 90 Ayuntamientos y Administraciones públicas localizadas en 11 Comunidades y una Ciudad Autónoma.

El evento se celebró en el salón de actos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en presencia de numerosos representantes municipales y profesionales náuticos. La Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones, les entregaron las banderas con la Q de Calidad Turística, en un acto en el que también participaron varios Directores Generales de Turismo de diferentes comunidades autónomas que han querido acompañar y apoyar a los responsables de puertos y arenas certificadas.





# Conciertos con Q



El ICTE, en su apuesta permanente por promocionar la marca Q de Calidad Turística, puso en marcha un ciclo de “Conciertos con Q” con el objetivo de promocionar la marca Q de Calidad Turística a nivel nacional y cuya principal red de difusión fue las redes sociales.

Se trató de una campaña nacional cuyo objetivo fue extender a todos los ciudadanos, autoridades y empresarios, las ventajas de contar con un sistema de calidad turística que ya es un referente internacional por su profesionalidad y su prestigio, que aporta al turismo español un signo de diferenciación y promocionar la marca “Q Calidad Turística” así como el destino.



# Conciertos con Q



## Antonio Carmona - Baiona

El primero de estos Conciertos con Q se celebró en Baiona (Pontevedra) con la colaboración de la Xunta de Galicia y el Ayuntamiento de Baiona. El artista principal fue Antonio Carmona que actuó con La Negra y Mongin, como artistas invitados, además del grupo local Chamizo's Quartet como teloneros.

El evento fue presentado unas horas antes en una rueda de prensa en la que participaron la Directora General de Turismo de Galicia, Nava Castro; el Alcalde de Baiona, Ángel Rodal; la Concejala de Turismo, Beatriz González, y el Presidente del ICTE, Miguel Mirones.



## Bertín Osborne - El Soplao

El segundo concierto del ciclo estuvo a cargo de Bertín Osborne y tuvo lugar en el extraordinario paraje de la cueva de El Soplao gracias a la colaboración del gobierno de Cantabria y la Sociedad de El Soplao SL.

Gracias a la unión de dos elementos de ocio como son la música y el turismo, con el ciclo "Conciertos con Q", inédito en el ámbito de la promoción turística y de la colaboración público-privada, se ha conseguido una gran herramienta que contribuye a promover y promocionar la marca "Q Calidad turística" en los distintos destinos y apoyar aquellos empresarios que, de forma voluntaria, apuestan por ofrecer un servicio de calidad certificada al visitante



# Plano Metro de Madrid



## Elige Calidad

La Q de Calidad Turística es la marca que representa la calidad en el sector turístico español.

Guíate por la Q de Calidad para identificar a más de 1.900 establecimientos en España que son GARANTIA de calidad, prestigio y profesionalidad.

## Choose Quality

The Q for Quality Tourism is the brand that represents quality in the Spanish tourism industry.

Be guided by the Q Quality to identify more than 1.900 establishments in Spain which are QUALITY guarantee, prestige and professionalism.



Con el fin de dar mayor visibilidad al Sistema de Calidad Turística Español y a la marca Q de Calidad Turística, el ICTE realizó una campaña de promoción en el plano del Metro de Madrid.

Con ella se pretendió no sólo llegar al ciudadano de a pie, sino también a los miles de turistas que visitan la capital y que utilizan el suburbano para sus desplazamientos por la ciudad y sus conexiones con el aeropuerto Adolfo Suárez Barajas y las estaciones de tren de Chamartín, Atocha y Puerta del Sol, emplazamientos donde se distribuyeron los planos.

En Madrid, existen 125 establecimientos y organismos certificados con la Q de Calidad Turística, entre los que destacan hoteles, restaurantes, agencias de viajes y todas las oficinas de información turística de la capital. En todos ellos se dispuso la distribución de ejemplares del plano para clientes y usuarios.



# Jornadas, ferias y eventos



**A** lo largo de 2016, los responsables y trabajadores del ICTE han intervenido o participado en jornadas, ferias y otros eventos explicando y promocionando su labor.

## INTERNACIONAL

- XIX Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, CIMET (Madrid, 19 de enero)
- 11ª Feria Internacional de Turismo Reyno de Navarra, NAVARTUR (Pamplona, 26-28 de febrero)
- ITB Berlín. UNWTO Silk Road Meeting (Berlín, 9 de marzo)
- Silk Road Task Force Meeting (Urmia, 22-25 de abril)
- Reunión Miembros Afiliados OMT (Málaga, 9-11 de mayo)
- ISO TC/228 Tourism and related services (Kuala Lumpur, 23-27 de mayo)
- Conferencia Internacional en Gestión Integrada de Calidad en Destinos Turísticos (Bucarest, 22-24 de junio)
- Reunión Miembros Afiliados OMT (Ereván, 3-4 octubre)
- WG2 Servicios Turísticos de Salud (Sofía, 9-10 de noviembre)
- Workshop en Turismo Médico (Sofía, 11 de noviembre)
- WG8 Instalaciones Náutico Deportivas (Palma de Mallorca, 23-24 de noviembre)

# Jornadas, ferias y eventos



## NACIONAL

- Feria Internacional del Turismo 2016, FITUR (Madrid, 20-24 de enero)
- Entrega reconocimiento Policlínica Nuestra Señora del Rosario (Ibiza, 4 de marzo)
- Sesión informativa transición norma UNE-ISO 13009 playas (Málaga, 5 de Abril; Santander, 20 de Abril; Valencia, 2 de mayo; Santiago, 11 de mayo; Murcia, 16 de mayo)
- Turnexo, Salón de Agencias de Viajes (Sevilla, 7 de abril; Madrid, 14 de abril, Valencia, 19 de abril; Madrid, 3 de noviembre)
- Expovacaciones (Bilbao, 5-8 de mayo)
- Foro de Ocio Nocturno (Ibiza, 18 de mayo)
- XII Foro Hosteltur (Madrid, 18 de mayo)
- Entrega reconocimientos Galicia (Sanxenxo, 23 de mayo)
- Entrega anual de banderas Q Calidad Turística (Madrid, 7 de junio)
- CTN 167 Servicios de Restauración (Madrid, 14 de junio)
- Entrega de banderas Q de Calidad Turística (Valencia, 29 de julio)
- Concierto con Q, Antonio Carmona (Baiona, 8 de agosto)
- Concierto con Q, Bertín Osborne (El Soplao, 9 de septiembre)
- Jornada de Accesibilidad Turística (Madrid, 27 de septiembre)
- 1er Foro Piscina & Wellness (Madrid, 3-4 de noviembre)
- Entrega reconocimiento Bodegas Tío Pepe (Jerez, 21 de noviembre)
- Entrega reconocimientos OITs y Chiringuitos de Torre del Mar (Torre del Mar, 22 de noviembre)
- CTN 188 SC/4 Instalaciones Náutico Deportivas (Palma de Mallorca, 22 de noviembre)
- Feria Internacional del Turismo Interior 2016 (Valladolid, 24-27 de noviembre)
- Universidad de Nebrija (Madrid, 5 de diciembre)

Instituto para la  
Calidad Turística Española

**ICTE 2016**

Tlf: 915 331 000

[info@icte.es](mailto:info@icte.es)

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

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

