

# IV CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA



*Turismo para la Paz y el Desarrollo*

**Noviembre 17 - 27, 2017**

**Cali, Valle del Cauca, COLOMBIA**



## INTRODUCCIÓN



Desde la exposición de las últimas tendencias mundiales, las nuevas herramientas de gestión y la selección de casos de éxito internacionales, queremos visualizar el turismo como eje fundamental del desarrollo económico y social de los pueblos.

Miguel Mirones Díez  
Presidente del ICTE

## De Viaje a Cartagena de Indias

Viernes 17 de Noviembre



- 05:30h.** - Aeropuerto Madrid - Barajas Adolfo Suárez  
Punto de encuentro frente al mostrador de Avianca T4
- 08:05h.** - Terminal T4S. Salida vuelo Avianca AV27
- 12:12h.** - Llegada Aeropuerto El Dorado de Bogotá
- 16:32h.** - Salida El Dorado de Bogotá hacia Cartagena de Indias  
Vuelo AV9798
- 18:05h.** - Llegada al Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de  
Cartagena de Indias
- 18:30h.** - Transfer al Hotel Las Américas \*\*\*\*\*
- 19:30h.** - Copa de bienvenida ofrecida por la dirección del hotel

## **Día por Cartagena de Indias**

Sábado 18 de Noviembre



**12:00h.** - Transfer del hotel al Castillo de San Felipe de Barajas

**12:30h.** - Visita al Castillo de San Felipe de Barajas

**13:30h.** - Homenaje al Monumento de Blas de Lezo

**13:45h.** - Opción 1: Transfer al hotel

Opción 2: Visita libre casco histórico

**19:00h.** - Transfer del hotel al Muelle La Bodeguita

**19:30h.** - Cocktail de bienvenida a la ciudad de Cartagena

Muelle La Bodeguita

**Nota:**

*Después del cocktail se podrá pasear por la ciudad vieja siendo el regreso al hotel en taxi.*

## **Nos vamos a la playa**

Domingo 19 de Noviembre



**08:00h.** - Desayuno en el hotel

**09:00h.** - Salida del hotel. Barco a Isla del Rosario.

Día de playa en Hotel San Pedro de Majagua

Almuerzo marinero

**15:00h.** - Regreso a Cartagena de Indias

Noche libre

### **Recomendaciones:**

- *Gafas de sol*
- *Crema solar*
- *Gorra / sombrero*
- *Vestuario de playa*

# I Foro Mundial sobre Gestión de Calidad de Patrimonio Cultural, Espacios Naturales y Playas

Lunes 20 de Noviembre



**08:00h.** - Desayuno en el hotel

**08:45h.** - Salón de Actos Hotel Las Américas \*\*\*\*\*

Presentación Jornada de Trabajo

**09:00h.** - Mesa Redonda 1:

“Gestión de Calidad de Patrimonio Cultural”

**11:00h.** - Coffe Break

**11:30h.** - Mesa Redonda 2:

“Gestión de Calidad de Espacios Naturales y Playas”

**13:30h.** - Clausura de la Jornada

**14:00h.** - Almuerzo

Tarde libre

## Gestión de Calidad del Patrimonio Cultural, Espacios Naturales y Playas.

Cartagena se convierte por un día en el punto de encuentro de administraciones públicas y empresas privadas vinculadas a la gestión del patrimonio cultural y natural. Gestión interna, atención al cliente, rehabilitación y puesta en valor de los recursos patrimoniales y naturales serán temáticas a abordar en este I Foro Mundial.

### MESA 1. Gestión de Calidad del Patrimonio Cultural

- *Ginesa Martínez del Vas, Vicedecana de Turismo de la Universidad Católica San Antonio de Murcia. Doctora en planificación turística, Licenciada en Historia e Historia del Arte.*
- *Maricruz Cádiz Gómez, Directora Técnica del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y Secretaria del CTN302/SC2 Museos y Colecciones Museísticas*
- *Juan Sebastián Sánchez, Asesor de Turismo de Procolombia*
- *María Carolina Cortés, Directora de Competitividad de la Corporación de Turismo de Cartagena*
- *Pepe Oneto, Periodista (Moderador)*

### MESA 2. Gestión de Calidad en Espacios Naturales y Playas

- *LJosé Luis Wagner Salazar, Jefe del Área de Competitividad de la de la Agencia Valenciana de Turismo. Vocal en el CTN 187 SC 1 Playas*
- *Javier Gómez Limón, Responsable de proyectos de uso público y turismo sostenible de Europarc España, Presidente del ISO/TC 228 WG7 Natural Protected Areas y miembro de la World Commission on Protected Areas (WCPA) de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)*
- *Mónica Mas Tinico, Directora Ejecutiva de COTELCO*
- *Ignacio Vasallo, Periodista (Moderador)*

## COLABORADORES EN CARTAGENA



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS





## De Viaje a Santiago de Cali

Martes 21 de Noviembre



- 10:30h.** - Traslado al Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena de Indias
- 12:30h.** - Salida vuelo Cartagena de Indias - Santiago de Cali  
Vuelo AV9559
- 14:00h.** - Llegada Aeropuerto El Dorado de Bogotá
- 16:00h.** - Salida El Dorado de Bogotá hacia Santiago de Cali  
Vuelo AV8415
- 17:08h.** - Llegada al Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón de Santiago de Cali
- 17:30h.** - Transfer al Hotel Intercontinental \*\*\*\*\*

Tarde libre

## **Buga y las haciendas vallecaucanas**

Miércoles 22 de Noviembre



### **Recomendaciones:**

- *Código de vestimenta cocktail bienvenida: casual color blanco*

- 08:00h.** - Desayuno en el Hotel
- 09:00h.** - Salida hacia Buga (Santiago de Cali- Buga: 1 hora 20 min)
- 10:30h.** - Recorrido por el casco histórico (arquitectura colonial, catedral y basílica)  
Espectáculo y pasabocas
- 12:30h.** - Visita de un “Ingenio”: fábrica de procesamiento de la caña de azúcar
- 14:00h.** - Almuerzo en la Hacienda Los Guadales de Ginebra
- 16:00h.** - Salida autobús hacia Santiago de Cali
- 17:00h.** - Visita de la Licorería del Valle. Cata de ron y aguardiente
- 18:30h.** - Llegada a Santiago de Cali, Hotel Intercontinental \*\*\*\*\*
- 19:30h.** - Salida del hotel paseando hasta el Boulevard junto a la ermita donde se ofrecerá el cocktail
- 20:00h.** - Cocktail de bienvenida al congreso

## Primer día de Congreso

Jueves 23 de Noviembre



- 08:00h.** - Desayuno en el hotel
- 08:30h.** - Desplazamiento al Centro de Eventos Valle del Pacífico
- 09:00h.** - Acreditaciones
- 09:30h.** - Inauguración Oficial
- 10:30h.** - Conferencia inaugural
- 11:30h.** - Coffee Break
- 12:00h.** - Mesa redonda 1
- 13:00h.** - Almuerzo y visita zona comercial
- 14:30h.** - Mesa redonda 2
- 15:30h.** - Mesa redonda 3
- 16:30h.** - Mesa redonda 4
- 17:30h.** - Fin de la jornada y traslado al hotel

Cena libre

## Segundo día de Congreso

Viernes 24 de Noviembre



- 08:00h.** - Desayuno en el hotel
- 09:00h.** - Desplazamiento al Centro de Eventos Valle del Pacífico
- 10:00h.** - Mesa redonda 5
- 11:00h.** - Mesa redonda 6
- 12:00h.** - Coffee Break
- 13:00h.** - Mesa redonda 7
- 14:00h.** - Almuerzo y zona comercial
- 16:00h.** - Mesa redonda 8
- 17:00h.** - Conferencia de clausura
- 18:00h.** - Acto de clausura y conclusiones
- 19:00h.** - Desplazamiento a pie a “Delirio” desde el Centro de Eventos (300 m)  
Cena y espectáculo de clausura
- 01:00h.** - Regreso a los hoteles

## **Paisaje Cultural Cafetero**

Sábado 25 de Noviembre



**09:00h.** - Desayuno en el hotel

**10:00h.** - Salida hacia Armenia (Santiago de Cali - Armenia 3 horas)

**13:00h.** - Visita al Parque del Café

Como se llegará justo a la hora del espectáculo, se repartirán en el autobús sandwiches y jugos. Si alguien desea algo adicional existe una amplia oferta gastronómica dentro del parque

**17:30h.** - Congresista credencial 1: traslado a la Finca y Hotel Combia

Congresista credencial 2: traslado al Hotel Karlaka

**19:30h.** - Grupo completo:

Presentación del Destino “Paisaje Cultural Cafetero”

**20:30h.** - Cocktail

**22:30h.** - Regreso a los hoteles

## **Paisaje Cultural Cafetero**

Domingo 26 de Noviembre



- 08:30 h.** - Desayuno
- 09:00 h.** - Visitas “Experiencias del Café”
- 12:45 h.** - Salida hacia el centro de Armenia
- 13:00 h.** - Visita a la catedral de Armenia y a la céntrica calle comercial “Cielos Abiertos”
- 14:30 h.** - Almuerzo
- 16:30 h.** - Vuelta a Santiago de Cali
- 20:00 h.** - Traslado al Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón de Santiago de Cali
- 22:30 h.** - Vuelo AV14 directo Santiago de Cali - Madrid  
Llegada a Madrid a las 14:20 h. (lunes 27 de Noviembre)

## COLABORADORES EN QUINDÍO



GOBERNACIÓN  
DEL QUINDÍO



CÁMARA DE COMERCIO  
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO



**Hotel HACIENDA COMBIA**

First Class Collection

### **Mesa redonda 1**

“Turismo para la paz y el desarrollo”

### **Mesa redonda 2**

“Contribución del turismo gastronómico a la marca país”

### **Mesa redonda 3**

“Cómo no morir de éxito. Claves para la gestión de los flujos turísticos”

### **Mesa redonda 4**

“Calidad Turística. Experiencias internacionales”

### **Mesa redonda 5**

“Turismo sustentable = Desarrollo sostenible”

### **Mesa redonda 6**

“Casos de éxito en la creación de producto”

### **Mesa redonda 7**

“Turismo MICE: Desestacionalización a través del turismo de congresos y eventos”

### **Mesa redonda 8**

“Economía colaborativa. Más allá del mito”





## **Turismo para la paz y el desarrollo**

El turismo se ha demostrado una herramienta eficaz para el desarrollo de las regiones, la mejora en las condiciones de vida de las personas, el empoderamiento de las mujeres, etc. Turismo para la Paz y el Desarrollo se concibe como un panel marco en el que representantes institucionales de primer orden abordan cómo el turismo y los beneficios de él derivados influyen necesariamente en la estabilidad de los países y el desarrollo económico y social de los pueblos. Todo ello, con Colombia como telón de fondo.

### **Ponentes**

- **M<sup>a</sup> Lorena Gutiérrez**  
*Ministra de Industria, Comercio y Turismo de Colombia*
- **Gustavo Santos**  
*Ministro de Turismo de Argentina*
- **Zurab Pololikashvili**  
*Embajador de Georgia en España. Secretario General electo OMT*
- **Mabel Lara (Moredaror)**  
*Periodista Canal 1*

## Contribución del turismo gastronómico a la marca país

La diversificación de la oferta es uno de los pilares en los que se asientan la mayor parte de las políticas turísticas aplicadas por los países, especialmente por aquéllos con productos estrella (por ejemplo, sol y playa, cultural, naturaleza), que constituyen la motivación principal de viaje de los turistas que reciben. En este sentido, la gastronomía se erige como opción atractiva para la (creación y) diversificación de producto. Además, contribuye a dotar de identidad propia a la marca país. La cultura, la tradición, la tierra, el mar, sus gentes... todo ello es gastronomía, todo ello es marca país.

### Ponentes

- **Alfredo Retortillo**  
*Consejero de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco*
- **Leonor Espinosa**  
*Dueña Leo Cocina y Cava*
- **Javier González**  
*Director Culinary Art School de México*
- **Claudia Barreto**  
*Directora ACODRES (Gremio Gastronómico)*
- **Mariano Palacín (Moderador)**  
*Presidente de FEPET (Federación Española de Periodistas y Escritores de Turismo)*

## **Cómo no morir de éxito**

# **Claves para la gestión de los flujos turísticos**

Que el mundo se ha vuelto un lugar pequeño, ya lo sabemos. El pasado año, se alcanzaban 1.200.000.000 llegadas internacionales, y la previsión de crecimiento se estima para los próximos años entre un 3 y un 4% según los datos de la Organización Mundial de Turismo. Sin duda, uno de los principales retos a los que se enfrentan los destinos más visitados es la gestión de unos flujos turísticos. La redistribución de los mismos, la convivencia con los residentes, la saturación (y mantenimiento) de servicios públicos, etc. deben gestionarse de acuerdo a las nuevas necesidades. Gestores municipales nos trasladarán las claves.

### **Ponentes**

- Jaime Alberto Cabal  
*Embajador de Colombia en Austria*
- Nava Castro  
*Secretaria General de Turismo de la Xunta de Galicia*
- Víctor Vidal  
*Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, Perú*
- Toni Bernabé  
*Director de Turismo de Valencia - ciudad*
- Eugenio de Quesada (Moderador)  
*Presidente del Grupo Nexo y Director del Diario Nexotur*

## **Calidad turística Experiencias internacionales**

Y no estaríamos aquí si no fuera por la calidad turística. Porque ésta no deja de ser el eje sobre cualquier política turística local, regional o nacional debe articularse. La forma en la que distintos destinos se han enfrentado a esta cuestión ha sido distinta pero el denominador común ha sido el mismo: la gestión de la calidad como punto de partida para la mejora del servicio al cliente y de la competitividad del tejido empresarial turístico. Varios países nos contarán su experiencia en este ámbito... y sus planes de futuro.

### **Ponentes**

- **Fernando Fraile**  
*Director General del ICTE*
- **Carolina Angulo**  
*ICONTEC - Turismo*
- **Soledad Seisdedos**  
*Directora AENOR Islas Baleares*
- **María Amelia Vázquez**  
*Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del  
Ministerio de Turismo de Colombia*
- **Sergio González (Moderador)**  
*Gerente de Servicios AENOR*

**Mesa Patrocinada por**

**AENOR**

## **Turismo sustentable = Desarrollo sostenible**

El aumento en el número de turistas lleva aparejado retos y oportunidades a los que entes gestores públicos e industria turística deben hacer frente. Uno de estos retos es favorecer el desarrollo presente sin comprometer el futuro, sabiendo trasladar para ello esa visión a la estrategia turística. ¿Con qué herramientas contamos empresarios y administraciones para hacer del turismo presente un turismo de futuro? Expertos en la materia compartirán con nosotros pautas e ideas.

### **Ponentes**

- Sandra Howard  
*Viceministra de Industria, Comercio y Turismo*
- José Miguel Rodríguez  
*Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid*
- Julio Manuel González  
*Director General de Comercio y Turismo del Principado de Asturias*
- Martín Tanzi  
*Asociación Latinoamericana de Turismo Rural - ALATUR*
- Edna Rozo (Moderador)  
*Decana Facultad empresas turísticas y hoteleras  
Universidad Externado Bogotá*

## Casos de éxito en la creación de producto

¿Qué hace a un destino diferente? ¿Cómo posicionarnos en un mercado altamente competitivo y repleto de atractivos turísticos de primer orden?

Abordaremos en esta mesa varios casos de éxito en torno a la creación de producto de éxito y creación de marca.

### Ponentes

- Miguel Ángel Moncholí  
*Periodista Taurino*
- Andrea Buenaventura Borrero  
*Directora General Delirio*
- Pedro Palacios  
*Director General Capital Española de la Gastronomía*
- Alejandro Rubín  
*Director de Termatalia*
- Julián Guerrero (Moderador)  
*Vicepresidente Turismo de Procolombia*

## **Turismo MICE: Desestacionalización a través del turismo de congresos y eventos**

Algunos lo llaman “el sector más suculento del turismo”. ¿Es así? ¿Qué beneficios nos aporta este tipo de turista? ¿Cómo pueden los entes gestores públicos trabajar por atraer eventos, congresos y otro tipo de convenciones? ¿Cuáles son los principales beneficios?

Un completo panel de expertos nos dará respuesta a estas preguntas y nos desvelará las principales tendencias en este mercado tan atractivo.

### **Ponentes**

- Sandra García  
*Directora Bureau Bogota*
- Antonio Santos del Valle  
*Innova Tax Free. Institutional Relations and Tourism Director*
- Mar de Miguel  
*Secretaría General de Asociación Empresarial Hotelera de Madrid*
- Shalma Díaz  
*Directora Procolombia MICE*
- Julián Franco (Moderador)  
*Secretario de Turismo de Cali*

## **Economía colaborativa. Más allá del mito**

Sin duda, uno de los sectores productivos que más ha transformado sus productos, servicios y canales de distribución como consecuencia de la llegada de la tecnología ha sido el turismo. Nuevos modelos de negocio han pasado a formar parte de nuestro día a día; sin embargo, la ausencia de regulación y control frente a algunos tipos de productos y/o servicios pone en jaque a la industria turística formal y exige de un nuevo marco de trabajo más equitativo para todos. Los principales grupos de interés en torno a esta temática defenderán sus puntos de vista y su visión de futuro.

### **Ponentes**

- **Carlos Campilo**  
*Director Ejecutivo ASOTRANS*
- **Manuel Otero**  
*Presidente Federación Andaluza de Hoteles*
- **Gustavo Adolfo Toro**  
*Presidente Ejecutivo COTELCO*
- **Paula Cortés Calle**  
*Presidenta de ANATO*
- **Miguel Mirones Díez**  
*Presidente de ICTE*





CALIDAD TURÍSTICA



**Instituto para la Calidad Turística Española**  
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57  
28003 Madrid (España)

info@icte.es  
915 331 000  
[www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)

