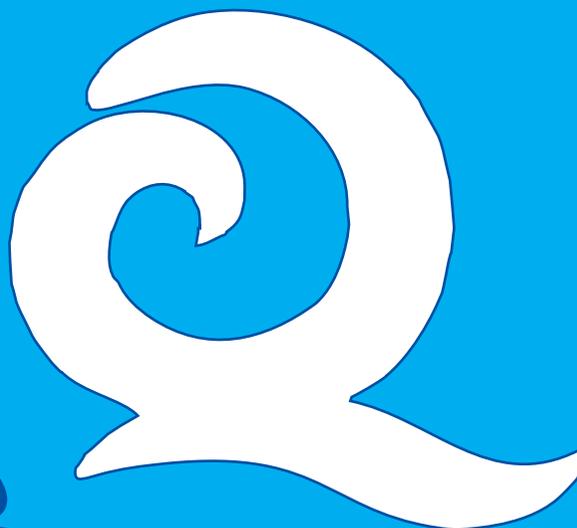


ICTE 2020

Memoria de Actuación Anual



Entidad Financiada

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

Sobre nosotros	1.3
Nuestra historia	1.4
Presidencia	1.5
Delegaciones territoriales	1.6

1

NUESTRO TRABAJO

El arte de hacer normas	2.1
Nuestros certificados	2.2
Nuestra acreditación	2.3
Expertos en formación	2.4
Cómo comunicamos	2.5

2

ACTOS Y EVENTOS

Noche Q 2019	3.1
Entrega Oficial de Banderas 2019	3.2
V Congreso Internacional de Calidad Turística	3.3
Acuerdos Alcanzados	3.4
Jornadas, Ferias y Eventos	3.5

3

RESULTADOS

Redes Sociales. Eventos	4.1
Artículos en prensa	4.2
Entrevistas en radio y televisión	4.3

4

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

5



PRESENTACIÓN

1



Editorial



El pasado día 18 de mayo de 2021 España logró un hito sin precedentes en la historia del turismo internacional. En uno de los peores y más complicados momentos que se han producido en el turismo reciente, nuestro país, a través del Instituto para la Calidad Turística Española y UNE, lideró la elaboración de un estándar mundial que sirve como herramienta para el establecimiento de un turismo seguro tras la epidemia sanitaria que ha asolado el planeta. Se trata de la Especificación ISO/PAS 5643 “Requisitos y recomendaciones para la reducción del contagio de la Covid-19 en la industria turística”, publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que nace tras varios meses de trabajo de la encomienda que realizó el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo al ICTE para armonizar una serie de protocolos a nivel estatal para los diferentes subsectores turísticos, posteriormente convertidos en normas UNE.

Fue en abril de 2020, poco tiempo después de que el presidente del Gobierno decretara el Estado de Alarma y el confinamiento de la población, cuando todo el sector turístico -tanto del ámbito público como del privado- liderado por el ICTE consensuó

preparar una respuesta conjunta mediante la preparación de una serie de protocolos para minimizar el riesgo de contagio frente al SARS-CoV-2. El ICTE, en su condición de asociación empresarial, goza de una situación única en el sector, puesto que en su Junta Directiva se dan cita todas las patronales nacionales de los diferentes subsectores turísticos, la Secretaría de Estado de Turismo, los representantes de las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias. El Instituto tiene como función principal la promoción de la normalización en el sector turístico, así como la certificación de los sistemas de calidad implantados, gestionando desde el mismo, la Marca Q de Calidad Turística, distintivo propiedad del Estado Español y cedida en su gestión al ICTE, en un ejemplo único en todo el mundo de colaboración público-privada. La larga experiencia y el buen hacer demostrados por el Instituto fue una de las razones fundamentales por las que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo encomendara al ICTE esta ingente labor.

La respuesta de todo el sector, tanto en el ámbito público como el privado, fue ejemplar. Mediante unas maratónicas jornadas de reuniones en el que participaron 450 ex-

pertos en representación de las patronales de los 23 subsectores turísticos y de las diferentes administraciones públicas, se realizaron las aportaciones necesarias para desarrollar medidas oportunas con un único objetivo: preservar la salud de trabajadores, turistas y residentes en los diferentes establecimientos en los recursos públicos turísticos, así como en los municipios en los que estos desarrollan su actividad. La lista era larga: servicios de restauración, hoteles y apartamentos turísticos, alojamientos rurales, turismo activo, campings y ciudad de vacaciones, albergues turísticos/hostels, balnearios, campos de golf, agencias de viaje, turismo industrial, transporte turístico por carretera, guías turísticos, puertos deportivos, ocio nocturno, espacios públicos singulares, playas, oficinas de información turística, espacios naturales protegidos, instalaciones náutico-deportivas, parques temáticos, turismo MICE (congresos, convenciones, incentivos y eventos) y museos. Todos ellos dispondrán de un protocolo específico. Los trabajos fueron consensuados con los sindicatos UGT y CCOO en un ejemplo de diálogo social -referencia histórica al haber logrado 23 acuerdos sociales en un mes y medio- y se contó con las aportaciones de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA) y de la Or-

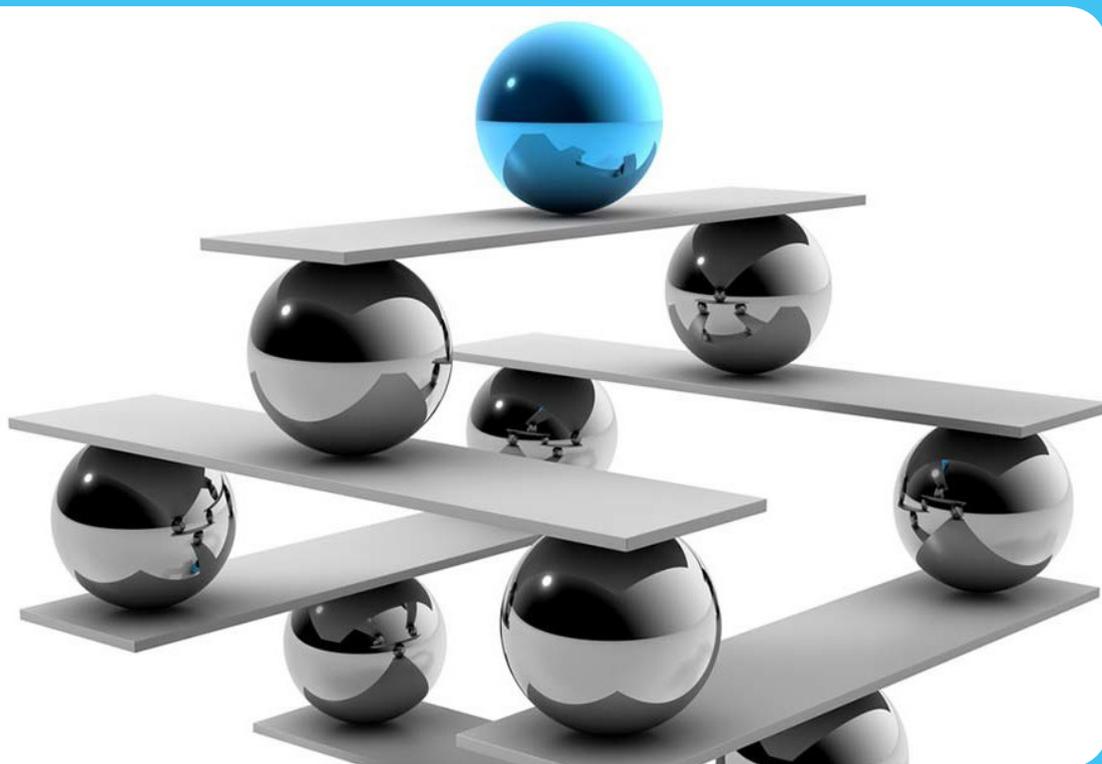
ganización Médico Colegial, logrando finalmente los consensos que hicieron posible que los protocolos fueran asumidos como propios por todo el sector.

Este ingente trabajo se llevó a cabo en un tiempo récord, convirtiendo a estos protocolos en los únicos en España posteriormente validados por el Ministerio de Sanidad. A continuación, se convirtieron gracias al inestimable apoyo de la Asociación Española de Normalización (UNE) en las Especificaciones Técnicas UNE 0066 que fueron puestas a disposición de todo el sector de forma gratuita y que han servido de base para el estándar mundial de ISO.

Como representante del sector turístico español en materia de normalización y certificación, me llena de orgullo que, en uno de los momentos más complicados de los últimos años para el turismo, hayamos sido capaces bajo el liderazgo del ICTE de unirnos y convertirnos en un ejemplo para el resto de la economía española y el sector turístico mundial.

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.

Sobre nosotros

SECTORES NORMALIZADOS CALIDAD TURÍSTICA

- Albergues Turísticos / Hostels
- Alojamientos Rurales
- Alojamientos sostenibles
- Banerarios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Destinos Turísticos Inteligentes
- Espacios Naturales Protegidos
- Espacios Públicos Singulares
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Formación de Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Otros Sectores Vinculados al Turismo
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Puertos Deportivos
- Servicios de Azafatas y Personal de Acogida
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Transportes Turísticos
- Turismo Activo
- Turismo de Salud
- Turismo Industrial



CALIDAD TURÍSTICA

SECTORES NORMALIZADOS SAFE TOURISM CERTIFIED

- Banerarios
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Agencias de Viajes
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Servicios de Restauración
- Alojamientos Rurales
- Campos de Golf
- Guías de Turismo
- Museos y Sitios Patrimoniales
- Oficinas de Información Turística
- Albergues - Hostels
- Turismo Activo y Ecoturismo
- Visitas a bodegas
- Ocio Nocturno
- Instalaciones náutico-deportivas
- Espacios naturales protegidos
- Empresas de transporte turístico
- Parques de atracciones y de ocio
- Turismo MICE
- Playas
- Espacios Públicos Singulares
- Estaciones de Esquí y Montaña



Nuestra historia



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.

Presidencia

Miguel Mirones

Con más de 30 años de actividad empresarial y una destacada presencia institucional en el ámbito del turismo, Miguel Mirones es uno de los empresarios del sector de la salud y el bienestar más importantes de España. Ostenta la presidencia del Instituto para la Calidad Turística Española desde marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en mayo de 2021. Bajo su mandato, la Marca Q de Calidad ha vivido un período de expansión y crecimiento sin precedentes, consolidándose como el distintivo de referencia en materia de calidad turística tanto en nuestro país como fuera de nuestras fronteras.

Además, y con motivo de la pandemia de la COVID-19, coordinó por encomienda del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Turismo y en colaboración con todo el sector turístico público y privado los 23 protocolos de prevención de contagios frente a la COVID-19 de los diferentes subsectores turísticos, que se convirtieron posteriormente en Normas UNE y que sirvieron como base para el estándar mundial ISO/PAS 5643, que establece los requisitos y recomendaciones para prevenir el contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en las organizaciones turísticas.

En el ámbito privado, 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 Pontevedra, Graena y Lanjarón en Granada, Termas Pallarés en Zaragoza, Cervantes en Ciudad Real y Grávalos y Los Baños de la Albotea en La Rioja.

Internacionalmente, dentro del sector privado turístico Miguel Mirones ha presidido durante dos periodos, de 2013 a 2015 y de 2017 a 2019 los Miembros Afiliados de la OMT, que representa al sector privado dentro de Naciones Unidas.

Asimismo, es presidente de la Asociación Nacional de Balnearios y Tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos. También ha presidido la CEOE de Cantabria y la Asociación de Empresarios de Hostelería de esta Comunidad Autónoma.

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. También ha recibido 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 fue investido Caballero de la Orden del Camino de Santiago y encargado de hacer la tradicional ofrenda al apóstol, en la que destacó el valor del turismo para el desarrollo económico y social de los pueblos.



Delegaciones territoriales



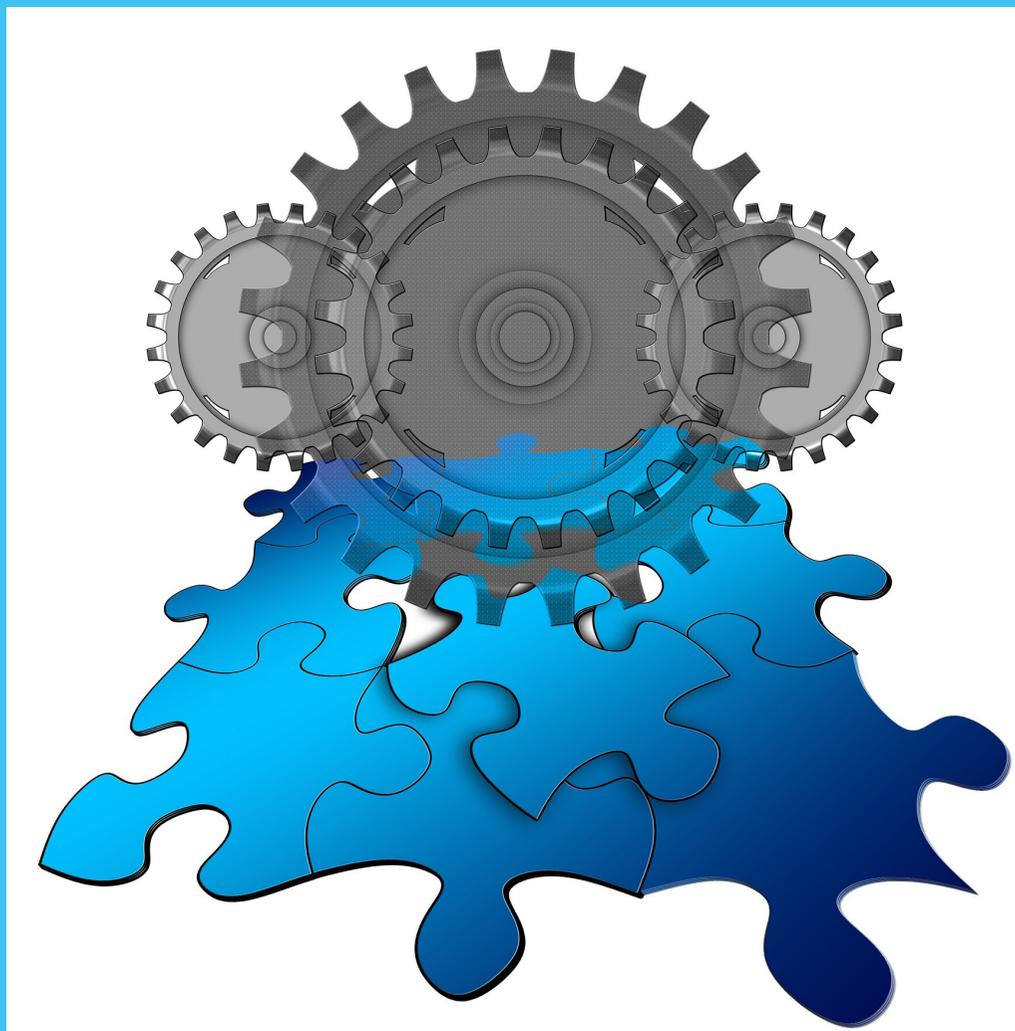
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

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.



NUESTRO TRABAJO

2



El arte de hacer normas

PROTOCOLOS ESPAÑOLES FRENTE A LA COVID19

En abril 2020 el ICTE asumió la encomienda de la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) de elaborar los protocolos de prevención del riesgo de contagio frente al SARS-CoV-2. Así, el ICTE dirigió y coordinó, a instancias de la SETUR, casi una veintena de grupos de trabajo en los que participaron expertos sectoriales, patronales turísticas, Comunidades Autónomas y los sindicatos UGT y CCOO. En estos grupos de trabajo se desarrollaron los 23 protocolos subsectoriales aplicables a los distintos servicios turísticos, que posteriormente contarían con el visto bueno de la Asociación Española de Prevención de Riesgos Laborales y el Colegio Oficial de Médicos, siendo validados finalmente por el Ministerio de Sanidad.

Los protocolos fueron inicialmente publicados como Guías, para ser posteriormente elevadas a especificaciones UNE (serie UNE 066), de cara a su certificación con el sello Safe Tourism Certified.



Instituto para la Calidad
Turística Española (ICTE)

Medidas para la reducción del
contagio por el coronavirus
SARS-CoV-2

HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS
Directrices y recomendaciones



UNE
Normalización Española

Especificación UNE
0066-2
Mayo 2020

Medidas para la reducción del contagio por el
coronavirus SARS-CoV-2
Parte 2: Hoteles y apartamentos turísticos
Directrices y recomendaciones

Esta especificación ha sido elaborada por el Instituto
para la Calidad Turística Española (ICTE)

Asociación Española
de Normalización
Génova, 4, 28014 Madrid
915 294 900
aenorm.org
www.aenorm.org

El arte de hacer normas

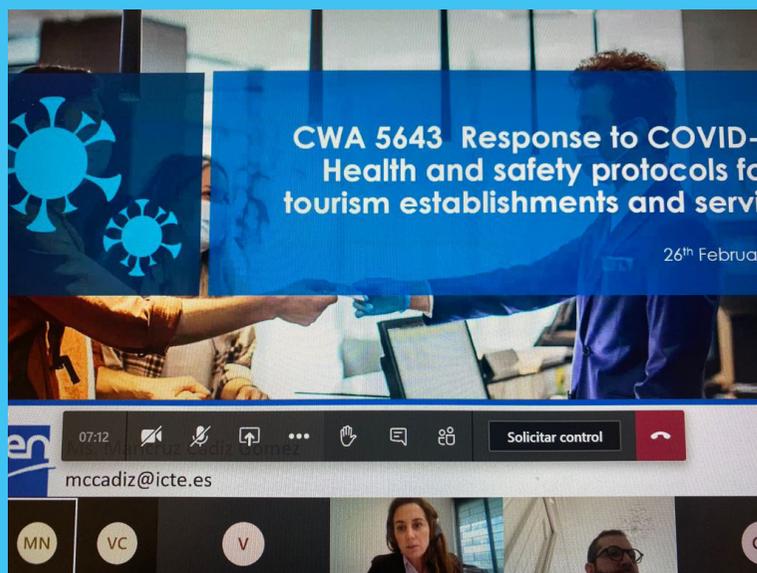
ISO/PAS 5643 FRENTE A LA COVID19

Tras la buena acogida de los protocolos de prevención del riesgo de contagio frente a la COVID19 y el surgimiento de protocolos de diferente enfoque y alcance en otros países, España asumió la tarea de desarrollar un protocolo que armonizara las diferentes iniciativas existentes, partiendo para ello de los protocolos españoles.

Así, en septiembre 2020 se iniciaban las reuniones del ISO/TC228 WG18, el grupo de trabajo en el que se desarrollaría la especificación ISO/PAS 5643:2021 Requirements and recommendations to reduce the spread of SARS-CoV-2 in the tourism industry*.

Esta especificación, publicada en 2021, cubre todos los subsectores de actividad turística ya contemplados por los protocolos españoles, y añade el buceo recreativo y wellness spas.

**La ISO/PAS 5643 ha sido adoptada como documento europeo (CWA 5643) en 2021. A su vez, ha sido adoptado por España, reemplazando en 2021 a la serie UNE 066.*



ISO 25525: 2020 TURISMO MÉDICO

Tras tres años de intenso trabajo, la primera norma ISO en materia de turismo médico veía la luz en diciembre de 2020, una norma dirigida a facilitadores médicos y a centros sanitarios, que contempla requisitos de gestión, servicio y equipamientos e instalaciones.

La ISO 25525:2020* ha sido desarrollada a propuesta de Túnez bajo la coordinación de España, y pretende dar respuesta a las demandas del paciente internacional, que exige las mayores garantías en la realización de tratamientos médicos fuera de sus fronteras.

**Se prevé la adopción de esta norma por España en el primer semestre de 2021.*

El arte de hacer normas

UNE-ISO 13810:2016 TURISMO INDUSTRIAL

Durante el plenario del comité ISO/TC228 celebrado on line en junio de 2020, España presentó una propuesta informativa para la revisión de la norma UNE-ISO 13810, que actualmente contempla requisitos y recomendaciones para la realización de visitas guiadas y autoguiadas a emplazamientos de turismo industrial (industria viva y arqueología industrial). Esta solicitud de revisión se realizaba con el fin de dar cabida a todo tipo de emplazamientos sobre los que se pudiera realizar una visita turística, considerando que no existía ninguna norma internacional para este tipo de servicio, tan demandado por los viajeros. También se pretendía que esta UNE-ISO 13810 diera cabida tanto a las grandes organizaciones como a pymes y micropymes.

Así, en octubre de 2020 y tras conseguir el voto a favor de los países que forman parte del ISO TC/228, se constituía el WG17 Tourist Visits, liderado por España, que sería el encargado de revisar el alcance y enfoque de la UNE-ISO 13810.

Está previsto que la revisión de la norma ISO 13810 (ahora ISO 13810 Tourist Visits) se lleve a cabo durante 2021 y 2022.

UNE-ISO 22483:2020. HOTELES – REQUISITOS DE SERVICIO

En plena desescalada del confinamiento que vivió toda Europa en la primavera de 2020 se publicaba la UNE-ISO 22483:2020 Hoteles – Requisitos de servicio en España, sobre la que se había trabajado en los tres años anteriores. Su versión en inglés ya había sido publicada por ISO en diciembre de 2019 y en 2020 veía la luz adoptada como norma española, sustituyendo así a la histórica UNE 182001:2008/1M:2010 Hoteles y Apartamentos Turísticos – Requisitos para la prestación de servicio.

La norma UNE-ISO 22483:2020, basada en la norma española UNE 182001:2008, contempla requisitos para hoteles de cualquier categoría y tamaño, en materia de gestión, servicio, infraestructuras y equipamientos.

ISO 18513:2003 HOTELES Y OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. TERMINOLOGÍA.

A lo largo de 2020 se ha seguido avanzando con este proyecto iniciado en 2018, liderado por España, y que pretende actualizar la definición de los términos más utilizados en la industria turística con el fin de crear un marco transparente para las relaciones entre proveedores de servicios, intermediarios y turistas. La revisión se está realizando a partir de un estándar que data del año 2003.

Está previsto que la revisión de este documento, que incorpora términos fruto del nacimiento de nuevos productos y servicios turísticos surgidos en los últimos 20 años, se publique a lo largo del 2021.

Nuestros certificados

Algunos datos a destacar.

Crecimiento de Certificaciones por Sectores

Albergues Turísticos / Hostels	+ 700,00 %
Alojamientos Sostenibles	+ 800,00 %
Espacios Públicos Singulares	+ 500,00 %
Museos	+ 71,43 %
Oficinas de Información Turística	+ 14,18 %
Turismo Industrial	+ 42,42 %



CERTIFICACIONES SECTORIALES

2020 finaliza con más de 1465 organizaciones certificadas con la marca “ Calidad Turística” y 960 certificadas con la marca Safe Tourism Certified.

Por sectores de la marca , en este ejercicio hemos sumado 109 nuevas certificaciones en los sectores de Albergues Turísticos / Hostels, Alojamientos Sostenibles, Balnearios, Campings, Espacios Públicos Singulares, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Oficinas de Información Turística, Otros Servicios Vinculados al Turismo, Playas, Servicios de Restauración, Turismo Industrial. Con respecto a marca Safe Tourism Certified, observamos un número significativo de certificaciones en los sectores de Hoteles y Apartamentos Turísticos, Playas, Oficinas de Información Turística, Transporte Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático, Servicios de Restauración, Agencias de Viajes, Campings y Ciudades Vacacionales, Visitas a Bodegas y otras organizaciones industriales, lugares naturales, culturales e históricos.

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento en positivo de la Marca  se ha distribuido entre un mayor número de comunidades, Andalucía con 345 certificados, Galicia con 326, Comunidad Valenciana con 207, Cataluña con 79, Murcia con 58, País Vasco 57, Castilla y León con 57, Madrid con 53. Con respecto a Safe Tourism Certified, destacan, Andalucía con 300 certificados, Cataluña 153, Comunidad Valenciana 86, Murcia 66, Madrid 55, Baleares 50, Galicia 39. Ello demuestra la confianza depositada en las certificaciones  Calidad Turística y Safe Tourism Certified.

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	Otros Países	TOTAL	
Albergues Turísticos / Hostels													7									7
Alojamientos Rurales	1		2		2		8	1			1		28				1	6				50
Alojamientos Sostenibles	1												7									8
Balnearios	5	5				3	3		1			3	7	1			1	3	1			33
Campings	2		1						2		8		6	1			1	6				27
Campos de Golf	1			1		2																4
Convention Bureaux	1	1	1								2						1		1			7
Destinos Turísticos Inteligentes	1										1											2
Espacios Naturales Protegidos	1	5						10	4			1		1			2	1				25
Espacios Públicos Singulares													5									5
Estaciones de Esquí		1				1			3													5
Formación y Cualificación de Guías de Turismo																						
Hoteles y Apts Turísticos	44	12	5	6	24	8	15	21	22	1	55	12	85	4	9	1	7	13	8			352
Museos	1				1								8			1				1		12
Ocio Nocturno																						
Oficinas de Información Turística	47	4	7		3	11	2	9	7		30		11	1	10		6		13			161
Otros Servicios Vinculados al Turismo	9	3	2	1	3				17		18		1		24		2		5			85
Palacios de Congresos	5					1					1			1			1		1			10
Patronatos de Turismo			1					5														6
Playas	113		3	24	1	11			15	2	54		19				29		1			272
Puertos Deportivos	2			4							4		14									24
Servicio de Azafatas																						
Servicios de Restauración	90	1	9			2	1	7	3		17		74		6		5	3	20			238
Servicios Turísticos de Intermediación	11								1		1	1	38		2		1		6			61
Tiempo Compartido																						
Transportes Turísticos	4			2					3		4		3									16
Turismo Activo	1								1				4									6
Turismo de Salud				1											1							2
Turismo Industrial - Visitas Guiadas	5				8	1	2	4			3		17	6			1					47
TOTAL	345	32	31	39	42	40	31	57	79	3	207	17	326	15	53	1	58	32	57			1.465



CALIDAD TURISTICA



Nuestros certificados

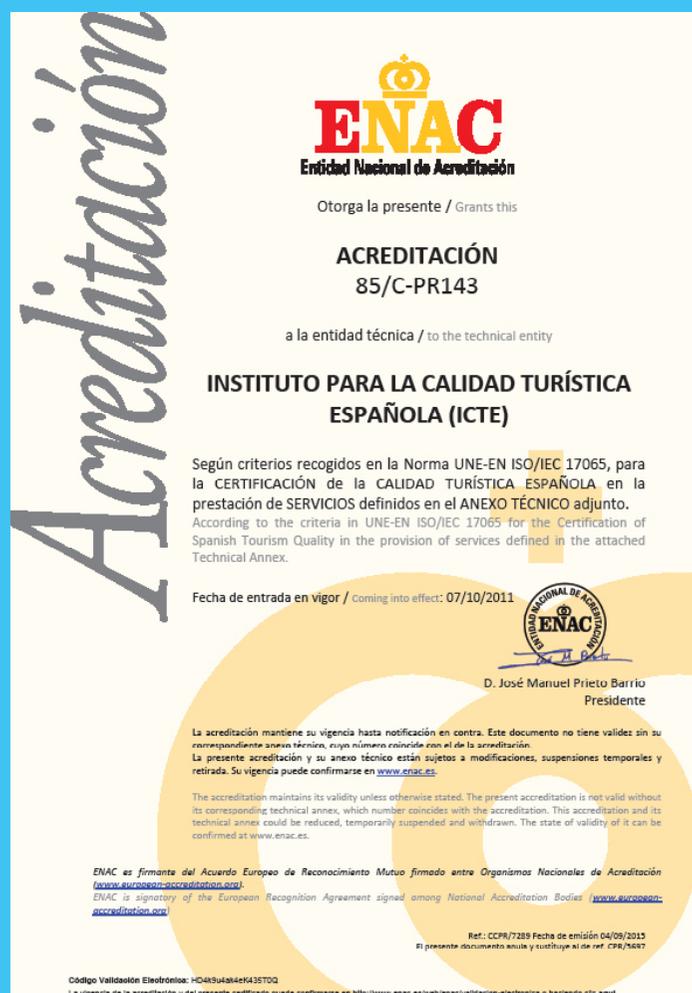
	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Melilla	Murcia	Navarra	País Vasco	Otros Países	TOTAL
Especificación UNE 0066-01 Bañerios	6	4				2	2					2	5				1				22
Especificación UNE 0066-02 Hoteles y Apartamentos Turísticos	85	6	6	26	16	4	8	20	39	1	22	9	18	3	18	1	4	3	4	1	294
Especificación UNE 0066-03 Agencias de Viajes	6				1			2	9		2		2		13				13		48
Especificación UNE 0066-04 Campings y Ciudades Vacacionales									39		3		1								43
Especificación UNE 0066-05 Servicios de Restauración	38					1	4	5			6		2		8				1		65
Especificación UNE 0066-06 Alojamientos Rurales	18					2															20
Especificación UNE 0066-07 Campos de Golf	1																				1
Especificación UNE 0066-08 Guías de Turismo														1							1
Especificación UNE 0066-09 Museos y Sitios Patrimoniales	11								3		5				1		7			1	28
Especificación UNE 0066-10 Oficinas de Información Turística	23		1			11	3	4			12				7		28		2		91
Especificación UNE 0066-11 Albergues - Hostels				1				1													2
Especificación UNE 0066-13 Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares naturales, culturales e históricos	5				7	1		3					8	5	1					1	31
Especificación UNE 0066-15 Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas	3			9							4										16
Especificación UNE 0066-16 Espacios naturales protegidos						2						1									3
Especificación UNE 0066-17 Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático	9			7	6				37		5		3		4		1		1		73
Especificación UNE 0066-18 Parques de atracciones y de ocio	1			1				4			4				1		1	1			13
Especificación UNE 0066-19 Turismo MICE	5				1	1		3			3				2		3		5		23
Especificación UNE 0066-20 Playas	89			6	4	7		9			17						20				152
Especificación UNE 0066-21 Espacios Públicos Singulares																	1				1
Otros Servicios Vinculados al Turismo											3										3
TOTAL	300	10	7	50	35	31	13	29	153	1	86	12	39	9	55	1	66	4	26	3	930



Nuestra acreditación



Actividad Financiada



TRANSPARENCIA Y SOLVENCIA TÉCNICA

ICTE 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.



Expertos en formación



Actividad Financiada



INFORMACIÓN:

Facultad de Comercio y Turismo.
Universidad Complutense de Madrid
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid

Tel: 91 394 67 65 / 91 533 10 00
ucm.ictc@ucm.es

INSCRIPCIONES:

Febrero 2020



www.ucm.es
www.calidadturistica hoy.es




INFORMACIÓN ACADÉMICA

Dirección:
Dr. Adolfo Millán Aguilar
Catedrático EU, Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid

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

Coordinación:
Dña. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz
Área Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española

Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico
5ª edición

Modalidad Online

DURACIÓN Y DESARROLLO

20 de Marzo 2020 - 20 de Junio 2020

25 créditos

LA FORMACIÓN, INDISPENSABLE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL

Como consecuencia del éxito conseguido en las ediciones del año anterior, en 2020 el ICTE ha impartido, conjuntamente con la Universidad Complutense de Madrid (UCM), la quinta y sexta edición del curso Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el sector turístico. Este curso, en modalidad on-line, ha contado con dos ediciones realizadas durante los periodos marzo-junio y octubre-enero.

Durante los cursos se abordaron las distintas normas y reglamentos existentes en el ámbito nacional e internacional respecto a la calidad turística, se analizaron los diferentes sistemas de calidad de empresas turísticas y sus mecanismos de comercialización, así como la metodología a seguir en la implantación y certificación en las diferentes normas UNE-ISO asociadas a la Marca Q de Calidad Turística.

En total, fueron más de 30 alumnos los formados y que apostaron por especializarse en calidad turística, una profesión de futuro con múltiples posibilidades.

Expertos en formación

FORMACIÓN AUDITORES

El año 2020, marcado por la pandemia, ha supuesto la prestación de nuevos servicios y la realización de proyectos relativos a las medidas de prevención frente a la COVID-19.

En este sentido, desde el ICTE se formó durante el año 2020 a un total de 150 auditores y auditoras de las distintas empresas homologadas por el ICTE para la realización de trabajos conducentes a la obtención del sello Safe Tourism Certified.

La formación se llevó a cabo en todos los casos en modalidad on line, capacitando a auditores ya calificados por el ICTE para auditorías Q en servicios turísticos, y dando entrada a nuevos auditores especialistas en prevención de riesgos laborales.

Además de esta nueva área de trabajo, se continuó calificando a auditores que así lo requirieron en materia de playas, museos, turismo industrial y agencias de viajes, calificaciones conducentes a la certificación de organizaciones turísticas con la marca de garantía  Calidad Turística.

EMPRESAS AUDITORAS HOMOLOGADAS POR EL ICTE PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS Q Y SAFE TOURISM CERTIFIED:

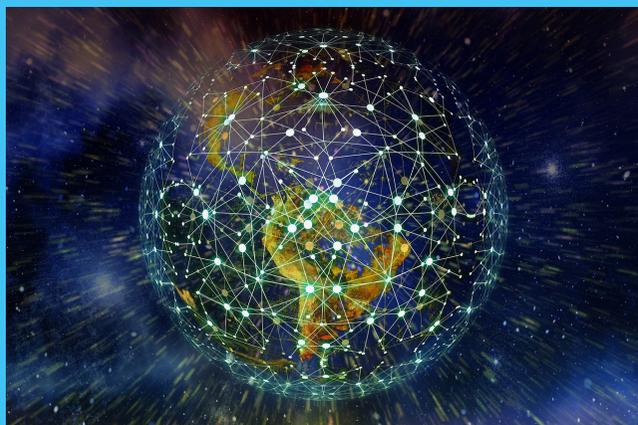
- ADOK CERTIFICACIÓN, S.L
- AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
- LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A (APPLUS)
- BUREAU VERITAS IBERIA, S.A
- OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U
- SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBÉRICA, S.A
- TÜV RHEINLAND IBÉRICA INSPECTION, CERTIFICATION & TESTING, S.A



Cómo comunicamos



Actividad Financiada



En el ámbito de la comunicación, 2020 ha sido uno de los más prolífico del ICTE en los últimos años, logrando una excepcional presencia en los medios debido al gran seguimiento público que han tenido los trabajos para la elaboración de los protocolos de prevención de riesgos frente al SARS-CoV-2 que coordinó el Instituto bajo encomienda del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado y en coordinación con todo el sector público y privado, protocolos que posteriormente se convirtieron en las Especificaciones Técnicas UNE 0066 que se pusieron a disposición gratuita de todo el sector y que fueron recogidos por toda la prensa nacional y regional de nuestro país. Además, también se difundió el comienzo de los trabajos en el Comité ISO TC/228 de Turismo y Servicios Relacionados para alumbrar el primer estándar mundial en prevención de riesgos frente a la COVID-19 a nivel mundial, cuyos trabajos ha liderado España a través del ICTE e UNE desde entonces.

Asimismo, también tuvo mucha repercusión la creación del sello Safe Tourism Certified del Instituto, que certifica la implantación de la Especificación Técnica UNE 0066 en los establecimientos y productos turísticos, así como las primeras certificaciones que se recibieron. Cabe señalar también las notas de prensa difundidas con los primeros seis destinos turísticos seguros, que lograron seis municipios españoles que certificaron con el sello Safe sus servicios turísticos públicos y un gran número de los privados, como son Almería, Lanjarón, Málaga, Marbella, Torremolinos y Puerto de la Cruz. La Noche Q, la celebración del acto de Entrega de Banderas Q y Safe Tourism a las playas españolas certificadas con estos sellos, que contó con la presencia de la Ministra de Industria, Comercio y Turismo, también fueron ampliamente recogidas por la prensa.



Cómo comunicamos



Actividad Financiada



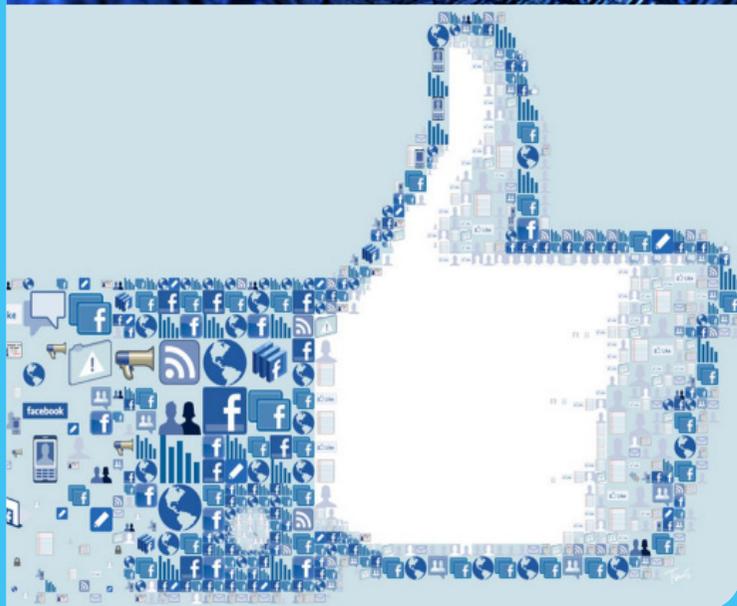
También cabe destacar los convenios firmados con las Comunidades Autónomas de Galicia y Valencia, que dieron pie a sendas campañas de promoción en ambos territorios con un gran impacto en la población. La primera de ellas, fue fruto de un acuerdo de la Xunta de Galicia con el ICTE que permitió desarrollar un proyecto pionero en este campo a nivel nacional bajo el título de “Galicia, apostando por la calidad”. En virtud de este acuerdo, se promovió la creación de las llamadas Rutas Q, una figura pionera en España, donde se incluirá como proyecto piloto el Camino Portugués y la Ruta del Mar de Arousa y Río Ulla, así como las Rutas del Vino de las Denominaciones de Origen y Vinos de las Rías Baixas de la Ribeira Sacra. La campaña contemplaba el diseño de objetivos y plan de medios, el diseño de creatividades, la ejecución del plan de medios un seguimiento y evaluación. Fue publicada en medios gallegos, en medios especializados a nivel nacional, Agencias de Viajes OnLine (OTAS) y Mobiliario Urbano (MUPIS).

En cuanto a la Comunidad Valenciana, el convenio firmado entre el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y Turisme Comunitat Valenciana -el ente público de la Generalitat a quien corresponde el fomento y ejecución de la política turística de la Comunidad- desembocó en una campaña de promoción turística que se extendió durante el verano de 2020 bajo el nombre de “Aquí estamos cuando pienses en disfrutar”. El fin de la campaña era promover el turismo en toda la región así como difundir el conocimiento de la Marca Q que otorga el ICTE. La campaña contemplaba dos ámbitos de actuación. En primer lugar, las principales Agencias de Viajes OnLine que prestan servicio en España y, en segundo lugar, en el Mobiliario Urbano (MUPIS) de las tres capitales de provincia (Valencia, Alicante y Castellón) durante los meses de julio y agosto. En ambos soportes se difundieron tres formatos de diseño, con los que se pretendió transmitir una imagen de confianza, seguridad y calidad en un año especialmente importante para el sector turístico.

Cómo comunicamos



Actividad Financiada



Cabe destacar que, por primera vez, las noticias del ICTE en el año 2020 superaron en impactos a las noticias generadas por el resto del sector turístico. En concreto, el ICTE ha acaparado el 60,3% frente al 39,7% del resto del sector.

En total, en 2020 se han publicado un total de 11.589 artículos en prensa online, que equivalen a un valor publicitario de 16.300.457€. En cuanto a la prensa escrita, se han publicado un total de 2.179 artículos, cuyo valor publicitario equivale a 10.560.559€. En radio se han realizado 59 reportaje, que equivalen a un valor publicitario de 2.138.939€ y en Televisión 22, que equivalen a un valor de 1.198.493€.

El valor publicitario total es de 30.198.448 €.

REDES SOCIALES

Durante el ejercicio 2020 se ha producido un crecimiento en el número de seguidores del ICTE en las redes sociales. En Facebook, la página del ICTE ha aumentado sus seguidores hasta las 7.332 personas. En Twitter, tenemos un total de 4.256 seguidores. En Instagram se cuenta actualmente con 1.017 seguidores y en LinkedIn, 4.746.



ACTOS Y EVENTOS

3



Noche Q 2020



Actividad Financiada

La Noche Q del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) volvió a reunir un año más a los principales agentes del sector turístico español en una nueva edición de la Noche Q, la gran fiesta del turismo español. Presidentes, Consejeros y Directores Generales de Turismo de las diferentes Comunidades Autónomas, alcaldes, gestores de destinos, empresarios en un evento único que estuvo presidido por la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones. A este acto de reconocimiento a la calidad de las empresas turísticas españolas acudieron más de 1000 personas.



RECONOCIMIENTOS Q

Al final de la Gala y como en ediciones anteriores, los nuevos establecimientos certificados o que han renovado su Marca Q, pudieron recoger de la mano de las autoridades de cada Comunidad Autónoma su diploma de reconocimiento, en lo que se convirtió en una gran fiesta que dejó patente que el sector turístico español apuesta por un turismo de calidad con la Marca Q como principal distintivo del sector en nuestro país.

Noche Q 2020



Actividad Financiada



PREMIOS Q

Durante la Gala, se hará entrega de los Premios Q al Ayuntamiento de Torremolinos y la Asociación de Empresarios de Playas Costa del Sol Torremolinos, al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz y el Cabildo de la isla de Tenerife y al Clúster Turismo de Galicia. Además, se realizó un reconocimiento especial a Alimentos de Segovia, la Marca de Garantía creada por la Diputación de Segovia que reúne a las empresas agroalimentarias segovianas con productos de calidad, que patrocinó la Noche Q sirviendo el cóctel de la gala.



Entrega Oficial de Banderas 2020

Como cada año, se realizó la entrega de banderas a las playas y puertos deportivos certificados con la  de Calidad Turística, el distintivo de calidad del Estado Español que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española a todas aquellas playas y puertos deportivos que cumplen con exigentes criterios de calidad, seguridad, rigurosidad y profesionalidad. A mediados de 2020 un total de 272 playas españolas y 24 puertos deportivos lucieron las Banderas  después de haber aprobado una exhaustiva auditoría que acredita el cumplimiento de la norma de calidad internacional UNE-ISO 13009, que es una norma consensuada a nivel internacional por más de 90 países.

Por la coyuntura de ese momento, el acto fue celebrado en la terraza del Ginkgo Restaurante & Sky Bar y contó con la presencia de la ministra Reyes Maroto, la Secretaria de Estado Isabel Oliver y el presidente del ICTE, Miguel Mirones.



Acuerdos Alcanzados



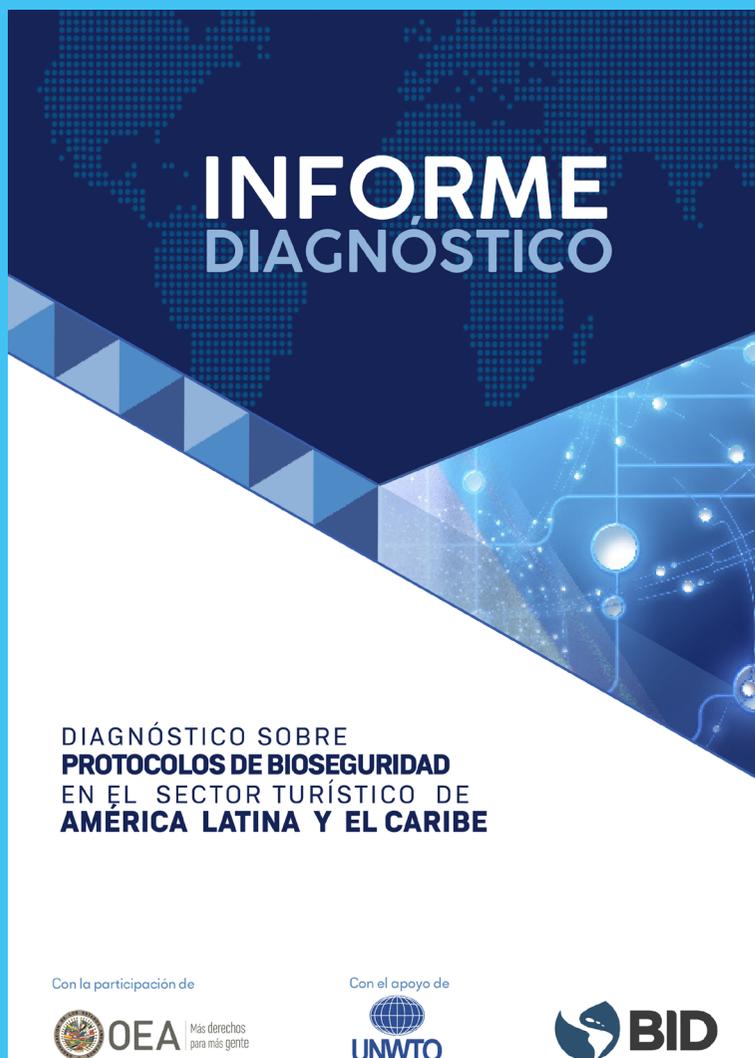
CONVENIOS XUNTA DE GALICIA

En el año 2019 el Consejero de Cultura y Turismo firmó un acuerdo con el presidente del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) para promover la creación de las llamadas Rutas **Q**, una figura pionera en España, donde se incluirá como proyecto piloto el Camino Portugués y la Ruta del Mar de Arousa y Río Ulla, así como las Rutas del Vino de las Denominaciones de Origen y Vinos de las Rías Baixas. Dicho convenio se extendió durante el año **2020**. Las medidas se diseñaron por primera vez para que los albergues y espacios únicos de las diferentes rutas jacobeanas puedan recibir este reconocimiento de excelencia. Este acuerdo destaca que Galicia vuelve a ser pionera en la implantación de políticas turísticas basadas en la calidad para planificación y promoción de las rutas del Camino de Santiago.



Además, Xunta de Galicia y el ICTE unieron sus esfuerzos para convertir al Camino de Santiago en el primer corredor terrestre seguro. Este pionero concepto surgió fruto del trabajo desarrollado por el ICTE en colaboración con la Xunta, e incluyó, entre otros aspectos, un análisis específico de riesgos en las diferentes rutas del Camino, la elaboración de una Especificación Técnica para la prevención de riesgos de contagio frente al SARS-CoV-2, la formación específica a técnicos y gestores públicos para la implementación de las medidas higiénico-sanitarias y un plan de contingencia específico para los albergues.

Acuerdos Alcanzados



PROYECTO CON EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) fue seleccionado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la preparación de las Recomendaciones Regionales para la Elaboración y Aplicación de Protocolos de Bioseguridad Orientados a la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid-19, en América Latina y el Caribe.

En un concurso al que se han presentado empresas e instituciones de todo el mundo, la experiencia y el conocimiento del ICTE ha sido puesto en valor por el BID, una organización financiera internacional con sede en la ciudad de Washington D.C. (Estados Unidos), y creada en el año 1959 con el propósito de financiar proyectos viables de desarrollo económico, social e institucional y promover la integración comercial regional en el área de América Latina y el Caribe

El proyecto se desarrolló durante el 2020 y se extenderá a lo largo del año 2021.

CONVENIO GENERALITAT VALENCIANA

ICTE y Generalitat Valenciana intensificaron en 2020 su colaboración para el acceso de los museos de la Comunidad Valenciana a la marca .

Tras la buena acogida del pasado año 2019, el Instituto para la Calidad Turística Española y Turisme Comunitat Valenciana acordaron renovar la colaboración entre ambos organismos para mejorar la competitividad de los museos de la Comunidad y promocionar la Marca  de Calidad Turística.

Acuerdos Alcanzados



Actividad Financiada



COFRES WONDERBOX - Q CALIDAD TURÍSTICA *

El Instituto para la Calidad Turística Española renovó su acuerdo con Wonderbox - la principal empresa de Cofres/Experiencia de nuestro país - para ofrecer experiencias, servicios y productos turísticos en establecimientos certificados con la Marca Q de Calidad Turística. En concreto, hay en el mercado 6 cofres que incluyen noches de hotel y experiencias de bienestar y enológicas: Tres Días para Soñar, Tres Días con Sabor, Tres días Gourmet, Tres días Spa y Relax, Mil y una Noche Deliciosas y Mil y una Noches Premium.

OTROS ACUERDOS ALCANZADOS

Durante el 2020 se efectuaron distintos proyectos con el fin de promover y implantar los protocolos de medidas higiénico-sanitarias sectoriales en las distintas regiones de España. Estos proyectos fueron:

- Ayuntamiento de Lanjarón. Destino Seguro.
- Gestión Segura del Espacio Público. Ayuntamiento de Almería.
- Gestión Segura del Espacio Público. Ayuntamiento de Málaga.
- Gestión Segura del Espacio Público. Ayuntamiento de Marbella.
- Gestión Segura del Espacio Público. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz.
- Gestión Segura del Espacio Público. Ayuntamiento de Torremolinos.
- Webinars Turismo de Tenerife, Comunidad de Madrid, Gobierno de Cantabria.
- Proyecto Red de Oficinas de la Región de Murcia.



Jornadas, ferias y eventos



Actividad Financiada



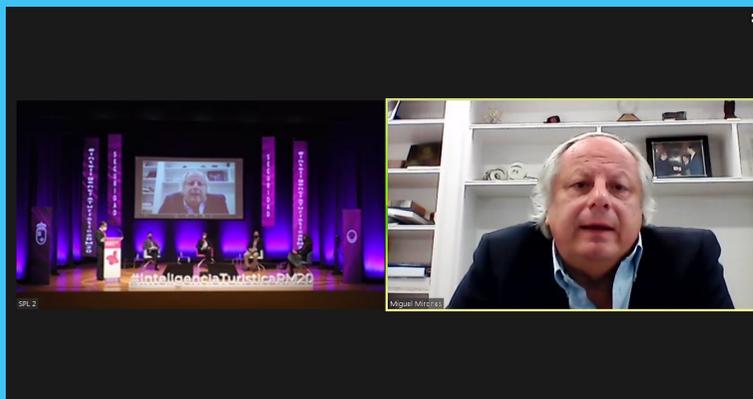
A lo largo de 2020, el personal del ICTE ha participado en jornadas, ferias, grupos de trabajo y otros eventos:

- XXIII Cumbre Americana de Ministros de Turismo, Madrid (21 de Enero)
- FITUR, Madrid (22 - 26 de Enero) *
- Noche , Madrid (23 de Enero) *
- Salón Internacional de Turismo Gastronómico Xantar, Ourense (5 - 9 de Febrero) *
- Webinar “Presentación del Proyecto Nacional de especificaciones técnicas y sello de garantía para la prevención del COVID-19”, on-line (24 de abril) *
- Foro Digital Región de Murcia Destino Seguro, on-line (28 de mayo)*
- Masterclass “Cooperación público privada en la recuperación de la confianza del cliente”, on-line (15 de junio) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a las Oficinas de Información Turística de Madrid, Madrid (18 de junio) *
- Entrega de Banderas 2020, Madrid (6 de Julio) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a ALSA, Madrid (20 de julio) *
- Reunión UNETUR, Madrid (21 de Marzo)
- Entrega certificados Safe Tourism Certified a los espacios públicos y privados de Lanjarón, Lanjarón (24 de julio)
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a los espacios públicos de Marbella, Marbella (28 de julio) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a Gestión de Activos Turísticos (GAT), Denia (29 de julio) *

Jornadas, ferias y eventos



Actividad Financiada



- Entrega certificado Safe Tourism Certified a la Red de Oficinas de Murcia, San Pedro del Pinatar (3 de agosto)
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a cadenas Hospes, Madrid (4 de agosto) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a los espacios públicos de Cartagena, Cartagena (11 de septiembre) *
- I Congreso Internacional sobre Agua y Salud que ha convocado Termatalia, on-line (18 de septiembre) *
- Foro "Sector Hotelero: recuperación y futuro Post Covid-19" organizado por FENALCO, on-line (25 de septiembre) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a la cadena VP Hoteles, Madrid (6 de octubre) *
- Entrega "Q Calidad Turística" al DTI de la Costa del Sol Occidental, Málaga (7 de octubre) *
- Cities&Museum Webinar Forum, on-line (20 de octubre) *
- Entrega Proyecto Corredores Seguros a la Xunta de Galicia, Arzúa (4 de noviembre)
- Reunión WG 8 Yacht Harbours (10-11 de Septiembre) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a Fundación ADDA, Madrid (11 de noviembre) *
- Webinar El turismo y los impactos de la COVID-19: el papel de las normas en la mitigación de la crisis, on-line (12 de noviembre) *
- IV Jornada de Inteligencia Turística de la Región de Murcia, on-line (16 de diciembre) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a Paradores, Madrid (18 de diciembre) *
- Reunión de UNETUR, Madrid (9 de Octubre)
- El ICTE recibe el Premio de la Asociación de Turismo Rural de Cantabria 2020, Cabárceno (18 de diciembre) *
- Entrega certificado Safe Tourism Certified a Panavisión Tours, Madrid (23 de diciembre) *

RESULTADOS

4



Redes Sociales. Eventos

FITUR 2020. Enero 2020 (más de 150.000 asistentes)



Número de Impresiones	
Facebook	12.546 personas alcanzadas
Twitter	9.103 impresiones
Instagram	309 me gusta
Linkedin	18.300 impresiones generales



NOCHE Q 2020. Enero 2020 (más de 1.000 asistentes)



Número de Impresiones	
Facebook	8.857 personas alcanzadas
Twitter	9.317 impresiones
Instagram	212 me gusta
Linkedin	21.900 impresiones generales



Redes Sociales. Eventos

ENTREGA DE BANDERAS Q. Julio 2020

(80 asistentes)

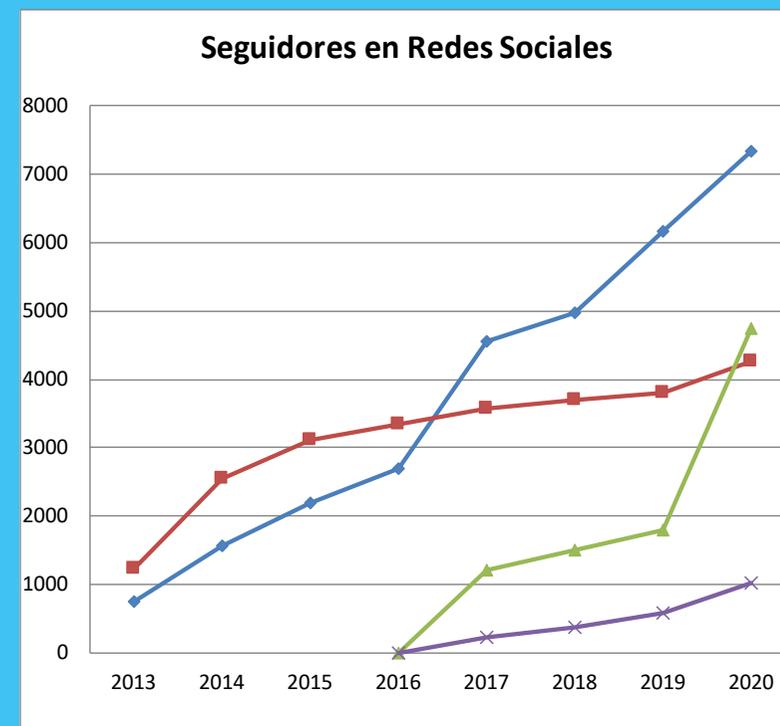
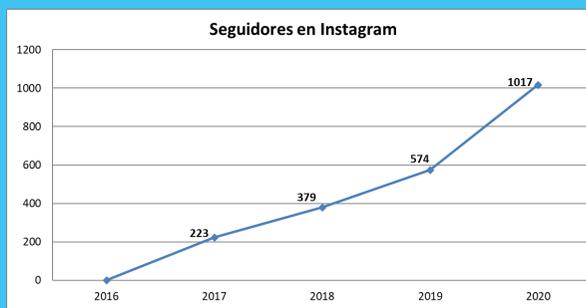
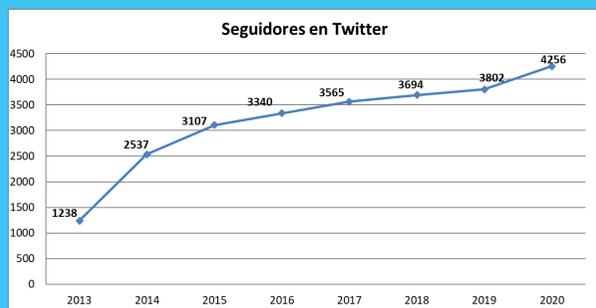
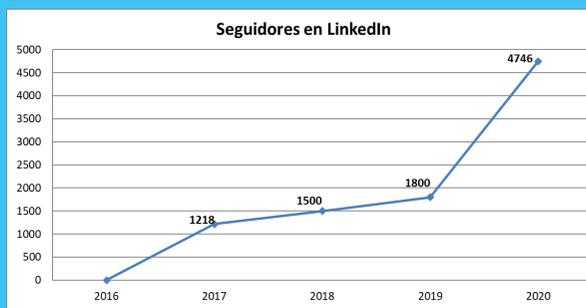


Número de Impresiones	
Facebook	4.924 personas alcanzadas
Twitter	738 impresiones
Instagram	35 me gusta
Linkedin	1.052 impresiones generales



Redes Sociales. Eventos

EVOLUCIÓN REDES SOCIALES



Entrevistas en radio y televisión

ENTREVISTAS TELEVISIÓN

- “Espejo Público” en Antena 3. (28/04/20, 04/05/20, 15/05/20, 22/05/20)
- “Cuatro al Día” en Cuatro. (05/05/20)
- “Teleberri2” en ETB Sat. (05/05/20)
- “La Sexta Noticias 14h” en La Sexta. (05/05/20)
- “La Sexta Noticias 20h” en La Sexta. (05/05/20)
- “Telenoticias 2” en TeleMadrid. (07/05/2020, 16/05/20)
- “Buenos Días Madrid” en TeleMadrid. (08/05/20)
- “Noticias 2” en Antena 3. (11/05/20, 22/05/20)
- “Más Vale Tarde” en La Sexta. (11/05/20)
- “Las Mañana” en La 1. (14/05/2020, 18/05/20, 01/06/20)
- “Todo es Mentira” en Cuatro. (25/05/20)
- “Coronavirus: Última Hora” en Canal 24 horas (26/05/20)
- “Coronavirus: Última Hora” en La 1 horas (26/05/20)

Valor Publicitario: 1.198.493 €

ENTREVISTAS DE RADIO

Número de artículos publicados: 59

Valor publicitario: 2.138.493 €



Secretaría de Estado de Turismo

4

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo otorga anualmente al ICTE una subvención nominativa que en el año 2020 se ha establecido en la cantidad de 200.000,00 € de acuerdo al Real Decreto 866/2020, de 29 de septiembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones en materia de turismo para el ejercicio presupuestario 2020. El objeto de esta subvención es financiar la labor del ICTE para promocionar el Sistema de Calidad Turística Española, así como la Marca  de Calidad Turística, como elemento visible del sistema y de los establecimientos que la ostentan. Este año, además, se financia la elaboración de protocolos higiénico sanitarios frente al COVID-19 en el ámbito del turismo.

En esta memoria se hace mención de forma explícita a aquellas actividades que han sido específicamente financiadas durante 2020, total o parcialmente, gracias a la citada subvención.



Instituto para la
Calidad Turística Española

ICTE 2020

Tlf: 915 331 000

info@icte.es

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

www.calidadturisticaahoy.es

