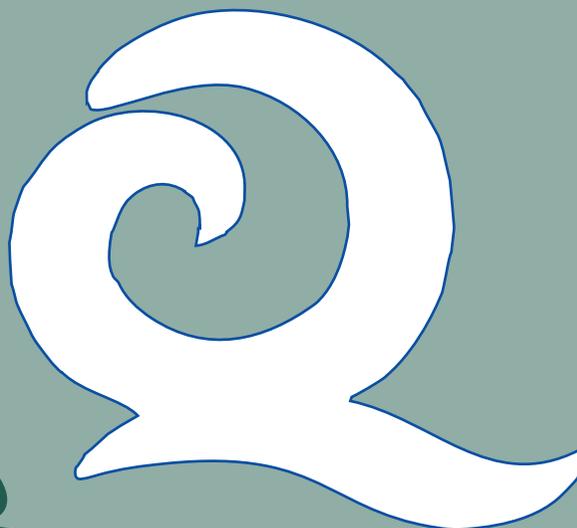


# ICTE 2022

# Memoria de Actuación Anual



Entidad Financiada

# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

Editorial	1.1
Sobre nosotros	1.2
Nuestra historia	1.3
Presidencia	1.4
Delegaciones territoriales	1.5

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 2022	3.1
Entrega Oficial de Banderas 2022	3.2
VI 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

4

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

5



# PRESENTACIÓN

1



# Editorial



A lo largo de los años, el turismo ha ido evolucionando, al tiempo que lo ha hecho la sociedad española en su conjunto, teniendo que enfrentarse a nuevos retos que le han hecho mejorar hasta convertir a la industria turística de nuestro país en la más competitiva a nivel mundial. Los turistas van incorporando nuevas prioridades y el sector, durante las últimas décadas, ha dado respuestas a las nuevas necesidades que han ido surgiendo. En los últimos 25 años, la calidad ha sido un eje fundamental del sector turístico español, lo que nos ha servido para convertirnos en líderes internacionales. Más recientemente, tras la pandemia de la COVID-19, la seguridad también ha sido un factor importante para cualquier turista tanto en los desplazamientos, como en las estancias o experiencias. En ambos casos, el ICTE ha contribuido de manera esencial a desarrollar normas, especificaciones técnicas, protocolos, modelos de gestión y metodologías que han convertido a España en

una referencia mundial. Y no sólo en su elaboración, sino también en el asentamiento de un sistema de certificación con auditoría externa fiable que ya está totalmente consolidado en nuestro país mediante las Marcas Q de Calidad Turística y Safe Tourism Certified.

En estos momentos, la preocupación por el futuro del planeta y de la sociedad en su conjunto ha dado pie a que las personas exijan a las administraciones, a las empresas y también al sector turístico una mayor sensibilidad respecto a la sostenibilidad. La ONU se ha hecho eco de esta demanda social a nivel mundial y ha establecido una serie de recomendaciones: los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, señalando el camino por el que debe discurrir la política económica y empresarial de los próximos años.

El ICTE, una vez más, ha sido pionero en este sentido dando respuesta a la adaptación del sector a las nuevas realidades

sociales. De esta forma, formó un grupo de expertos con el objetivo de elaborar por primera vez en el mundo una nueva Especificación Técnica que sirviera de base para la implantación en los establecimientos, productos y destinos turísticos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Pero como todo lo que no se evalúa se devalúa, para completar esta iniciativa y dotarla del necesario rigor y garantía, el Instituto ha creado un nuevo sello -S de Sostenibilidad Turística- que acredita el cumplimiento de estos objetivos mediante el modelo de certificación con auditoría externa del que el ICTE tiene una dilatada experiencia.

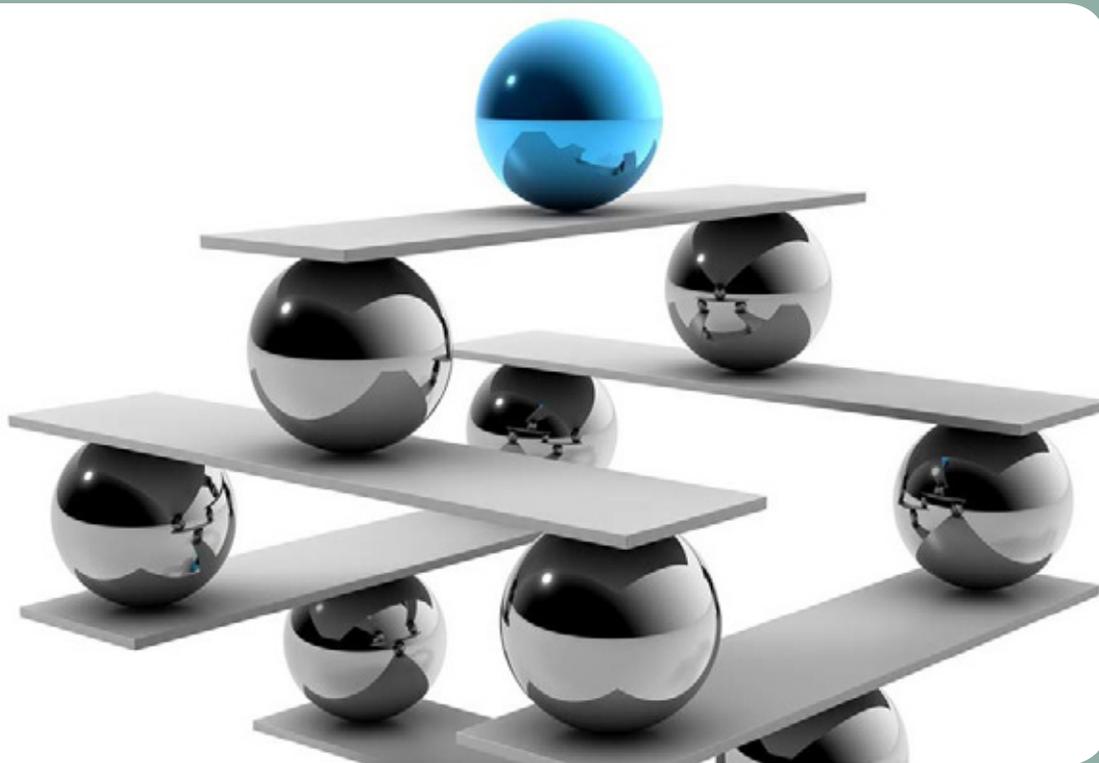
La Marca S está llamada a convertirse una vez más, al igual que ocurrió con la Marca Q y el sello Safe Tourism Certified, en el referente de la sostenibilidad turística española para todo el sector. En primer lugar, porque responde a una concepción integral de la sostenibili-

dad, en sus variantes medioambiental, territorial, económica y humana. Y, en segundo, porque va de la mano de un sistema fiable de gestión profesionalizada que garantiza su viabilidad y garantía de cara al turista.

Por eso, el sector debe llegar a un consenso que permita el establecimiento de una norma y una marca única, reconocible para todos los turistas que permita ser verificado mediante una certificación con un sistema homologado. España tiene de nuevo la oportunidad de liderar este proceso de transformación del sector a nivel mundial hacia un turismo sostenible y acorde con los tiempos.

**Miguel Mirones Díez**  
Presidente del ICTE

# Sobre nosotros



## El ICTE

**E**l Instituto para la Calidad Turística Española es una entidad de certificación de sistemas de calidad y sostenibilidad 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 Q CALIDAD TURÍSTICA

- Albergues Turísticos / Hostels
- Alojamientos Rurales
- Alojamientos sostenibles
- Balnearios
- 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



## SECTORES NORMALIZADOS SAFE TOURISM CERTIFIED

- Banearios
- 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



# Sobre nosotros

## SECTORES NORMALIZADOS SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

- Alojamientos sostenibles
- Agencias de viaje
- Albergues turísticos / Hostels
- Alojamientos rurales
- Balnearios
- Campings y ciudades vacacionales
- Campos de golf
- Destinos turísticos
- Espacios naturales protegidos
- Espacios públicos singulares
- Estaciones de esquí
- Guías de turismo
- Hoteles y apartamentos turísticos
- Instalaciones náutico-deportivas
- Museos y sitios patrimoniales
- MICE
- Ocio nocturno
- Oficinas de información turística
- Parques de atracciones y de ocio
- Patronatos de turismo
- Playas
- Servicios de restauración
- Tiempo compartido
- Transportes turísticos
- Turismo activo
- Turismo médico
- Visitas Turísticas
- Otros servicios vinculados al turismo



SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA  
INSTITUTO PARA LA  
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

# 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

Miguel Mirones cuenta con más de 35 años de actividad empresarial y presencia institucional en el ámbito del turismo. Ostenta la presidencia de la Asociación Nacional de Balnearios y del Instituto para la Calidad Turística Española desde marzo de 2003, habiendo sido reelegido en diferentes mandatos consecutivos.

Desde 1994 preside la Cadena Relais Termal -la primera Cadena de Balnearios de España y segunda de Europa- con presencia en siete Comunidades Autónomas. Asimismo, en el ámbito internacional, Miguel Mirones fue presidente de los Miembros Afiliados de la OMT, 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, durante los periodos de 2013 a 2015 y de 2017 a 2019.

Además, también es miembro de la Junta Directiva de CEOE España y forma parte de la Directiva de la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT) y del ITH como tesorero de ambas organizaciones.

# Delegaciones territoriales



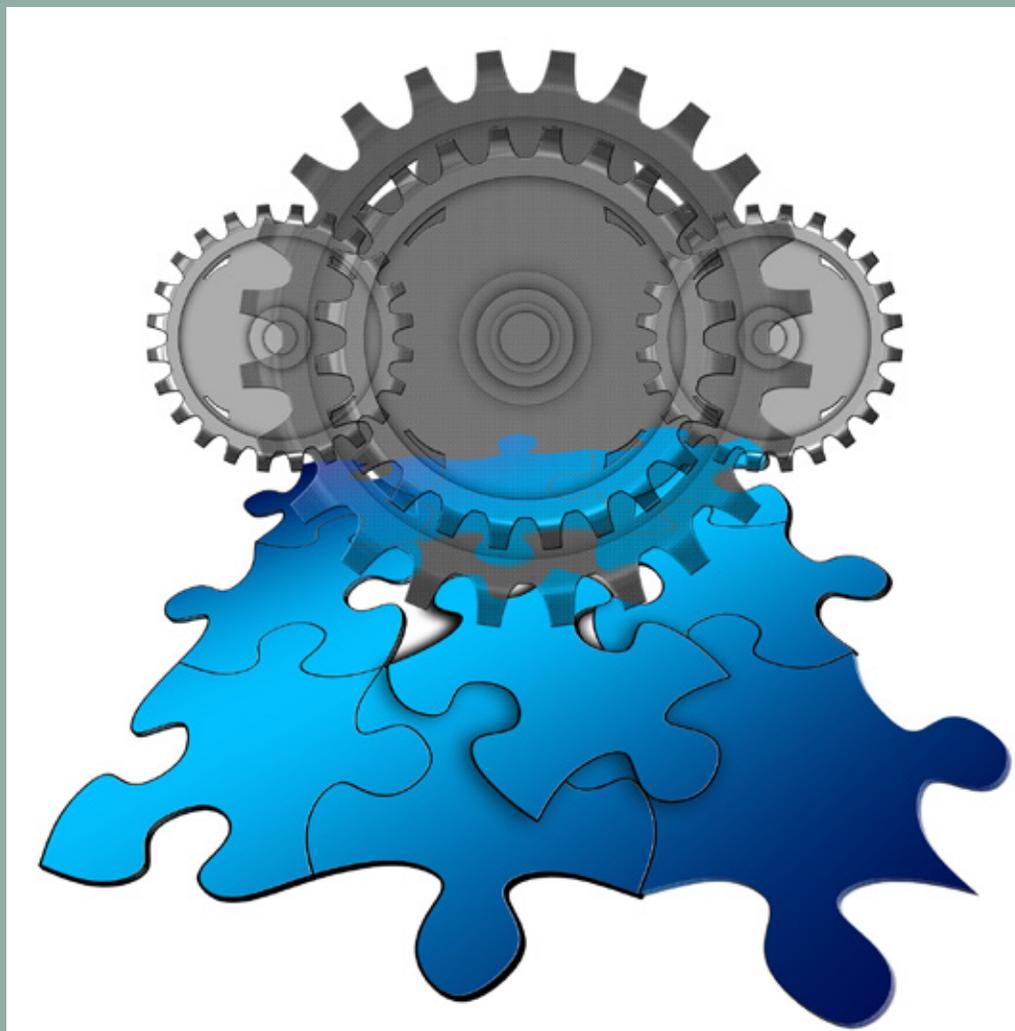
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

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

## NACIONAL

En el campo de la normalización a nivel nacional, durante el año 2022 se han producido los siguientes avances:

- En el seno del CTN182 Hoteles y Apartamentos turísticos, en septiembre de 2022 se procede a la adopción y publicación de la norma UNE-ISO 18513 Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Vocabulario. (ISO 18513:2021).
- En febrero de 2022, se proponen 7 expertos españoles para participar activamente en el WG3 – Tourist information and reception services. Respecto a la revisión de la norma internacional ISO 14785:2014, a nivel nacional, la secretaría se encargó principalmente de revisar y trasladar los comentarios y votaciones que configuraban la postura española respecto a dicha revisión, en las reuniones celebradas a nivel internacional (WG3).
- El CTN 302/GT01 Turismo Industrial aprobó el paso de la fase DIS a la fase FDIS de la norma ISO 13810:2022 Tourist Visits. Desde la secretaría se trajo esta norma y se envió a los vocales del comité para su aprobación, el 15 de diciembre quedó aprobada la traducción de dicha norma.



Actividad Financiada



# El arte de hacer normas

## INTERNACIONAL

En el campo de la normalización a nivel INTERNACIONAL, durante el año 2022 se han producido los siguientes avances:

### WG3 Tourism information and reception services

- En enero de 2022, se procedió a la reactivación del WG3 para la revisión y adaptación de la antigua norma ISO 14785:2014 Servicios de Atención e Información Turística al NP ISO/AWI 14785:2022 Servicios de Información y Recepción Turística online y presenciales adaptando así la antigua norma al futuro que llega: transformación digital y nuevas tecnologías en las oficinas de información turística, digitalización de actividades y, incremento del uso de dispositivos electrónicos en el proceso de compra y decisión.
- En marzo de 2022, tras enviar el borrador inicial de la norma a los expertos del WG3, durante la reunión se revisaron resultados de las votaciones y comentarios sobre la nueva propuesta y borrador inicial que pasó a ser WD.
- En junio de 2022, la ISO/WD 14785 pasó a WD2, este nuevo borrador se envió para su votación y comentarios por parte de los expertos internacionales. Finalmente, durante la reunión celebrada en noviembre de 2022 se aprobó el paso de la ISO/WD2 14785:2022 al estado CD.

### WG17 Tourist Visits

- En septiembre de 2022, el WG17 aprobó el paso de la norma ISO/DIS 13810 Tourist Visits Service Requirements a la fase FDIS.



Actividad Financiada



# Nuestros certificados



Actividad Financiada

## Algunos datos a destacar. Crecimiento de Certificaciones Q por Sectores

Destinos Turísticos Inteligentes	+ 66,67 %
Hoteles y Apartamentos Turísticos	+ 6,69 %
Museos	+ 27,78 %
Oficinas de Información Turística	+ 5,61 %
Playas	+ 4,05 %
Puertos Deportivos	+ 3,85 %
Transportes Turísticos	+ 26,67 %



## CERTIFICACIONES SECTORIALES

2022 finaliza con más de 1400 organizaciones certificadas con la marca “Q Calidad Turística”, más de 200 certificadas con la marca “Safe Tourism Certified” y más de 160 certificadas con la nueva marca “Sostenibilidad Turística”.

Por sectores de la marca Q, en este ejercicio hemos sumado 125 nuevas certificaciones provocando un crecimiento en los sectores de Destinos Turísticos Inteligentes, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Museos, Oficinas de Información Turística, Playas, Puertos Deportivos, Transportes Turísticos y Otros Servicios Vinculados al Turismo. Con respecto a marca Safe Tourism Certified, observamos que aún con el final de la pandemia mundial, un número significativo de establecimientos turísticos siguen apostando por esta marca.

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento en positivo de la Marca Q se ha distribuido entre un mayor número de comunidades, Andalucía con 348 certificados, Galicia con 316, Comunidad Valenciana con 228, Región de Murcia con 96, Cataluña con 62, País Vasco 40, Castilla y León con 49, Madrid con 47. Ello demuestra la confianza depositada en las certificaciones Q Calidad Turística.

Con respecto a la nueva marca Sostenibilidad Turística se ha observado una gran acogida en comunidades autónomas como Región de Murcia con 41 certificaciones, Comunidad Valenciana con 36, Andalucía con 27, el Principado de Asturias con 20 o Galicia con 15. Los sectores de Hoteles y Apartamentos Turísticos y de Playas son los que más han apostado por esta nueva certificación.

# Nuestros certificados



Actividad Financiada

Categoría	Comunidad Autónoma																	TOTAL		
	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Cantabria	Castilla y León	Castilla y La Mancha	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Mallorca	Murcia	Navarra		País Vasco	
Albergues Turísticos / Hostels												9								9
Alojamientos Rurales	1					8				1		20				1	3			34
Bañerías	5	2			3	3		1		1	1	7	1			1	1	1		26
Campings	2		1					2		8		6	1				5			25
Campos de Golf				1	2															3
Convention Bureaux	1	1	1							2						1				6
Destinos Turísticos Inteligentes	3									2										5
Espacios Naturales Protegidos	1	5						10	3		1					2	1			23
Espacios Públicos Singulares												5								5
Estaciones de Esquí		1			1			5												7
Hoteles y Apts. Turísticos	41	8	9	4	12	9	13	18	14	1	55	8	98	4	8	1	7	3	6	319
Museos	3				1						15	2		1					1	23
Oficinas de Información Turística	50	4	7		3	11	2	9	4		49	14	1	10		30		13		207
Otros Servicios Vinculados al Turismo	40	3	2	1	2				13		12			25		2		4		104
Palacios de Congresos	3					1					1		1			1		1		8
Patronatos de Turismo			1				5													6
Playas	130		3	24	3	12			16		54	23				41		2		308
Puertos Deportivos	2			5							4	16								27
Rutas Turísticas												1								1
Servicios de Restauración	53		3			2	1	4			15	67				10	2	11		168
Servicios Turísticos de Intermediación	3								1		1	1	24	2					1	33
Transportes Turísticos	4			1					3		7	4								19
Turismo Activo	1										2	3								6
Turismo Industrial	5				8	2		3				17	2							37
Turismo de Salud				1										1						2
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>228</b>	<b>11</b>	<b>316</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>1411</b>



CALIDAD TURÍSTICA



# Nuestros certificados

	2022
SECTOR	Establecimientos
Albergues Turísticos / Hostels	
Agencias de Viaje	2
Alojamientos Rurales	1
Alojamientos Sostenibles	9
Balnearios	9
Campings	
Campos de Golf	
Espacios Naturales Protegidos	
Espacios Públicos Singulares	
Estaciones de Esquí	
Guías de Turismo	
Hoteles y Apartamentos Turísticos	46
Instalaciones Náutico-deportivas y Actividades Náuticas	1
MICE	1
Museos	3
Ocio Nocturno	
Oficinas de Información Turística	2
Otros Servicios Vinculados al Turismo	3
Parques de atracciones y de ocio	16
Patronatos de Turismo	
Playas	55
Servicios de Restauración	11
Tiempo Compartido	
Transportes Turísticos	
Turismo Activo	1
Turismo Médico	
Visitas Turísticas	1
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

	2022
CCAA	Establecimientos
Andalucía	27
Aragón	3
Asturias	20
Baleares	
Canarias	
Cantabria	3
Castilla La Mancha	2
Castilla y León	
Cataluña	1
Ceuta	0
Comunidad Valenciana	36
Extremadura	
Galicia	15
La Rioja	2
Madrid	8
Melilla	
Murcia	41
Navarra	
País Vasco	3
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>



**SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA**  
INSTITUTO PARA LA  
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



# Expertos en formación



Actividad Financiada

## Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico 9ª edición Modalidad Online

23 de marzo 2022 - 24 de junio 2022

25 créditos



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



### LA FORMACIÓN, INDISPENSABLE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL

Como consecuencia del éxito conseguido en las ediciones de los años anteriores, en 2022 el ICTE ha impartido, conjuntamente con la Universidad Complutense de Madrid (UCM), la novena edición del curso Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el sector turístico. Este curso, en modalidad on-line, fue realizado durante el periodo marzo-junio.

Durante el curso 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

En el año 2021, el ICTE, tras varios meses de trabajo de un grupo de expertos, ha completado la Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas y ha creado a su vez la marca  Sostenibilidad Turística.

En este sentido, desde el ICTE se formó durante el año 2022 a un total de 22 auditores de las distintas empresas homologadas por el ICTE para la realización de trabajos conducentes a la obtención de la marca  Sostenibilidad Turística.

La formación se llevó a cabo en todos los casos en modalidad on line, capacitando a auditores ya calificados por el ICTE para auditorías  o Safe Tourism Certified en servicios turísticos, y dando entrada a nuevos auditores especialistas en desarrollo sostenible.

Además de esta nueva área de trabajo, se continuó calificando a auditores que así lo requirieron en distintos sectores, 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 CALIDAD TURÍSTICA, SAFE TOURISM CERTIFIED Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA:

- 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 año 2022, el ICTE se ha consolidado como organismo certificador líder en el sector turístico en materia de calidad, seguridad y sostenibilidad. A través de sus Marcas Q de Calidad, Safe Tourism Certified y S de Sostenibilidad, el ICTE ha establecido acuerdos con las administraciones públicas para que empresas, productos y destinos turísticos puedan implementar de una manera rigurosa mediante auditoría externa los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU.

A través de acuerdos con diferentes Comunidades Autónomas, como la Región de Murcia, Valencia o Galicia, el Instituto para la Calidad Turística ha podido acompañar a administraciones públicas, destinos, establecimientos y servicios en este proceso de transformación para adaptarse a las nuevas exigencias de los turistas en materia calidad, seguridad y, sobre todo, de sostenibilidad ambiental.

La comunicación del ICTE en este sentido ha ido encaminada a dar a conocer cómo la obtención de la marca S permite alinear las estrategias de la organización turística con los ODS, impulsar el desarrollo sostenible en sus actividades, mejorar la reputación e imagen de la organización turística y facilitar la detección de oportunidades. Al mismo tiempo, se ha seguido informando acerca de las nuevas certificaciones con las Marcas Q y S y la apuesta de comunidades como Andalucía, Galicia, Comunidad Valenciana o la Región de Murcia las que cuentan con más certificaciones de toda España.

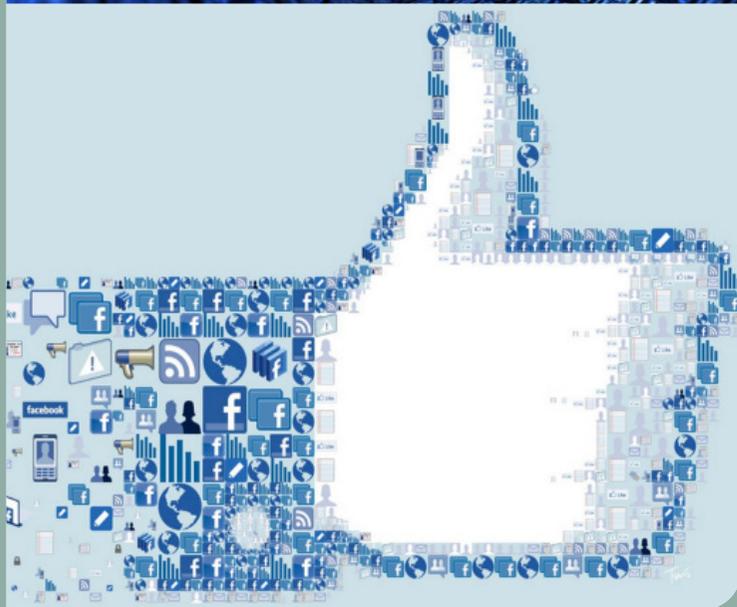
Los actos más destacados han sido la Noche Q 2022, el VI Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turísticas celebrado en Cartagena y la entrega de las Banderas Q a los ayuntamientos que han certificado sus playas. Todos han tenido una gran repercusión en las redes sociales y en la prensa, como demuestra la gran cantidad de noticias publicadas en medios impresos y digitales, televisiones, radio y redes sociales. En el caso del Congreso, para el ICTE ha sido una oportunidad única para mostrar la evolución del sector turístico partiendo del que en su día fue pionero sistema de calidad identificado con la Marca Q que, por necesidad debido a la pandemia, incorpora el distintivo Safe Tourism Certified para dotar de herramientas de seguridad a los distintos subsectores y que ahora, debido a la demanda de evolucionar hacia destinos sostenibles, ha sumado la Marca S de Sostenibilidad Turística



# Cómo comunicamos



Actividad Financiada



## VALOR PUBLICITARIO

En total, en 2022 se han publicado un total de 11.364 artículos en prensa online, que equivalen a un valor publicitario de 16.761.056 €. En cuanto a la prensa escrita, se han publicado un total de 2.169 artículos, cuyo valor publicitario equivale a 15.734.849 €.

## REDES SOCIALES

Durante el ejercicio 2022 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 7.591 personas. En Twitter, tenemos un total de 4.380 seguidores. La cuenta de Instagram cuenta con 1.508 seguidores y otra en LinkedIn, cuyas noticias siguen 6.118 personas.



# ACTOS Y EVENTOS

3



# Noche Q 2022



Actividad Financiada

Un año más, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) volvió a reunir 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 Ministra de Industria Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones. La ministra Reyes Maroto agradeció al presidente del ICTE el trabajo y esfuerzo realizado durante los últimos veinte años en pos de la calidad dentro del sector y le felicitó por incorporar la sostenibilidad dentro de sus marcas certificables, junto con la Marca Q y el sello Safe Tourism Certified, al crear la nueva Marca S.



## 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 un gran evento que dejó patente que el sector turístico español apuesta por un turismo seguro y de calidad con las Marcas Q y Safe Tourism Certified como principales distintivos del sector en nuestro país.

# Noche Q 2022



Actividad Financiada



## PREMIOS Q

Durante la Gala, se hizo entrega de los Premios Q que este año fueron para RH Hoteles, el Ayuntamiento de Calvià, la Región de Murcia y el Instituto de Crédito Oficial (ICO). El presidente del ICTE les transmitió su enhorabuena y felicitación por el esfuerzo realizado por apostar por la calidad, seguridad certificada a través de las Marcas Q y Safe Tourism Certified que el Instituto otorga.



# Entrega Oficial de Banderas Q 2022

Como todos los años, se realizó la entrega de banderas a las playas y puertos deportivos certificados con la Q 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 2022 un total de 297 playas españolas y 26 puertos deportivos lucieron las Banderas Q 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.

Asimismo, en su apuesta por convertirse en destinos seguros, los Ayuntamientos han certificado un total de 165 playas y 17 puertos deportivos con el sello Safe Tourism Certified creado por el ICTE para garantizar el cumplimiento del protocolo de prevención de riesgos frente al SARS-CoV-2 coordinado por el ICTE bajo encomienda del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con apoyo de todo el sector. Además, por primera vez, se entregaron banderas con la nueva marca S Sostenibilidad Turística, a los primeras 15 playas certificadas.

El acto fue celebrado en la sede de la Secretaría de Estado de Turismo, y fue presidido por la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto y el presidente del ICTE, Miguel Mirones.



# VI CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICAS



El ICTE organiza el Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turística, foro mundial que se ha convertido en un punto de encuentro de administraciones públicas y empresas privadas, gestores de productos y servicios turísticos que juntos comparten experiencias y analizan las últimas tendencias del turismo y los sistemas de calidad como garantes de la competitividad y el desarrollo sostenible.

Tras el éxito de participación y reconocimiento de las anteriores ediciones, se realizó una convocatoria para la elección de la sede de la VI edición. En la Junta Directiva del ICTE del 17 de febrero de 2022 salió seleccionada Cartagena como ciudad sede del VI Congreso Internacional de Calidad Y Sostenibilidad Turísticas.



# VI CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICAS

Más de 430 personas -entre las que se encontraban empresarios, políticos, prensa y profesionales del sector turístico español- se dieron cita en el VI Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turísticas.

El Palacio de Congresos El Batel de Cartagena (Murcia) acogió el jueves 2 de junio, a las 9:00 h., la inauguración oficial del VI Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turísticas que se celebró en esos días en la ciudad murciana. Al acto han asistieron el presidente de la Región de Murcia, Fernando López Miras, el secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés, la alcaldesa Noelia Arroyo y el presidente del ICTE, Miguel Mirones, además de otras autoridades de la Región.

El Congreso acogió un total de ocho mesas de debate en las que se abordaron las cuestiones más candentes del sector turístico español así como las estrategias para abordar los cambios en materiales como sostenibilidad o calidad.



# VI CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICAS

El Congreso acogió un total de ocho mesas de debate en las que se abordaron las cuestiones más candentes del sector turístico español como el análisis de la situación económica ponpandemia, como las empresas del sector han reaccionado frente a la actual situación económica y su adaptación a sistemas de calidad y sostenibilidad, las herramientas de financiación, pública y privada, para el sector turístico durante la crisis, la certificación de Destinos Turísticos Inteligentes para una gestión eficiente, las herramientas públicas para la implantación de la sostenibilidad en el sector turístico, la captación y capacitación de recursos humanos en sistemas de calidad y sostenibilidad en el sector turístico, la nueva presencia de la información turística en los medios o el liderazgo en el sector turístico para un futuro sostenible.



# Acuerdos Alcanzados

## CONVENIO GENERALITAT VALENCIANA

ICTE y Generalitat Valenciana intensificaron en 2022 su colaboración para el acceso de las entidades privadas de la Comunidad Valenciana a la marca  Calidad Turística.

Tras la buena acogida de los anteriores convenios con la Generalitat Valenciana, el Instituto para la Calidad Turística Española y Turisme Comunitat Valenciana acordaron renovar la colaboración entre ambos organismos para mejorar la competitividad del sector privado de la Comunidad y promocionar la Marca  de Calidad Turística.

Además, durante este 2022, se emprendió un plan piloto para la formación en sostenibilidad en el sector turístico de la Comunidad Valenciana bajo el paraguas de la nueva marca  Sostenibilidad Turística.



# Acuerdos Alcanzados

## CONVENIOS CON LA REGIÓN DE MURCIA

Durante el 2022 el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) firmó dos convenios para distintos proyectos con la Región de Murcia:

El primero para llevar a cabo la formación en la Marca Q de Calidad Turística y el Sello Safe Tourism Certified, en adelante STC, según las normas de referencia UNE-ISO 13810:2016 y norma UNE-ISO 5643:2021, en 15 bodegas de las tres Denominaciones de Origen (D.O) y Rutas del Vino de la Región de Murcia (Jumilla, Bullas y Yecla).

El segundo se dividió en dos partes, una parte para la ayuda a la realización del VI Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turísticas y la segunda para la sensibilizar al sector turístico público y privado de la Región de Murcia en materia de calidad y sostenibilidad turísticas mediante formación especializada a distintas entidades turísticas seleccionadas de cara a la posible posterior certificación con las marcas  Calidad Turística y  Sostenibilidad Turística.



# Acuerdos Alcanzados



## CONVENIO CON EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

En 2022 también se realizó un proyecto para sensibilizar al sector turístico del Principado de Asturias en materia de sostenibilidad mediante la formación a 25 hoteles asturianos, para la posterior certificación en la nueva marca  Sostenibilidad Turística.



## COFRES WONDERBOX - 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  de Calidad Turística. En concreto, hay en el mercado distintos cofres que incluyen noches de hotel y experiencias de bienestar y enológicas: Mil & una noches de ensueño; Mil & una noches con encanto; Mil & una noches premium; Mil & una noches en pareja; Mil & una noches para dos; Escapada con encanto; Escapada romántica; Tres días con encanto; 3 días en pareja; 2 días para soñar; Seis días inolvidables; 2 días en pareja; Escapada en pareja; Desconecta 6 días; Deliciosa evasión y Noche con cena romántica.

# Jornadas, ferias y eventos



A lo largo de 2022, el personal del ICTE ha participado en jornadas, ferias, grupos de trabajo y otros eventos:

- XXV Cumbre Americana de Ministros de Turismo, Madrid (18 de enero) \*
- FITUR, Madrid (19 - 23 de enero) \*
- Noche , Madrid (20 de enero) \*
- Reconocimiento a la primera entidad certificada con  Sostenibilidad Turística (17 de febrero)
- Jornada de presentación  Sostenibilidad Turística en Cartagena (3 de marzo)
- Preparativos VI Congreso Internacional Calidad y Sostenibilidad Turísticas (3 de marzo) \*
- Jornada de presentación  Sostenibilidad Turística en Valencia (10 de marzo)
- Jornada de presentación  Sostenibilidad Turística en Tenerife (17 de marzo)
- Reuniones con alcaldes de Puerto de la Cruz e Icod de los Vinos (20 de marzo) \*
- Primeras visitas técnicas de preparación para el VI Congreso Internacional Calidad y Sostenibilidad Turísticas (21 - 24 de marzo) \*
- 5 Encuentro Anual Foro MICE en Sevilla (30 de marzo) \*
- Programa formativo de la embajada de Ecuador en España (19 de Abril) \*
- Firma del convenio entre el ICTE y el Gobierno del Principado de Asturias en Oviedo (29 de abril)
- II Congreso “La Gastronomía en el Camino” en Santiago de Compostela (3 de mayo) \*
- Entrega de reconocimientos  y  a Hotel Bela Fisterra en Fisterra (3 de mayo) \*
- Segundas visitas técnicas de preparación para el VI Congreso Internacional Calidad y Sostenibilidad Turísticas (9 - 13 de mayo) \*



# Jornadas, ferias y eventos



Actividad Financiada



- Firma del convenio entre el ICTE y la Región de Murcia en Cartagena (10 de mayo)
- Jornada de presentación  Sostenibilidad Turística en Zaragoza (16 de mayo)
- VI Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turísticas (1 - 5 de junio)
- Jornada de presentación  Sostenibilidad Turística en Asturias (13 de junio)
- Entrega de Banderas 2021, Madrid (24 de junio) \*
- Visitas técnicas entidades certificadas de Calpe y Altea (19 - 20 de julio) \*
- Acto de izado de banderas  y SAFE Playas Ayuntamiento Benidorm (22 de julio) \*
- Entrega del certificado  Sostenibilidad Turística al Grupo Parques Reunidos (28 de julio)
- Acto Entrega Certificado  al DTI de Vélez-Málaga (19 de septiembre)\*
- Acto de reconocimiento a entidades gallegas certificadas con la marca  Calidad Turística (23 de septiembre) \*
- Termatalia 2022, Ourense (29 - 30 de septiembre) \*
- Visita técnica Diputación de Segovia (22 de octubre) \*
- Foro “La importancia de la calidad en los servicios municipales” en Madrid (10 de noviembre) \*
- Feria INTUR en Valladolid (17 - 20 de noviembre) \*
- II Congreso Internacional de la Industria MICE en Bogotá, Colombia (18 de noviembre) \*
- Gala Aniversario CEAV en Madrid (24 de noviembre) \*

# RESULTADOS



# Redes Sociales. Eventos

FITUR 2022. Enero 2022 (más de 200.000 asistentes)



## Número de Impresiones

Facebook	7.052 personas alcanzadas
Twitter	5.320 impresiones
Instagram	925 me gusta
Linkedin	6.970 impresiones generales



NOCHE Q 2022. Enero 2022 (más de 1.000 asistentes)



## Número de Impresiones

Facebook	9.235 personas alcanzadas
Twitter	9.340 impresiones
Instagram	976 me gusta
Linkedin	6.360 impresiones generales



# Redes Sociales. Eventos

Congreso 2022. Junio 2022 (más de 400 asistentes)



## Número de Impresiones

Facebook	14.299 personas alcanzadas
Twitter	10.157 impresiones
Instagram	498 me gusta
Linkedin	10.042 impresiones generales



Entrega Banderas 2022. Junio 2022 (66 asistentes)



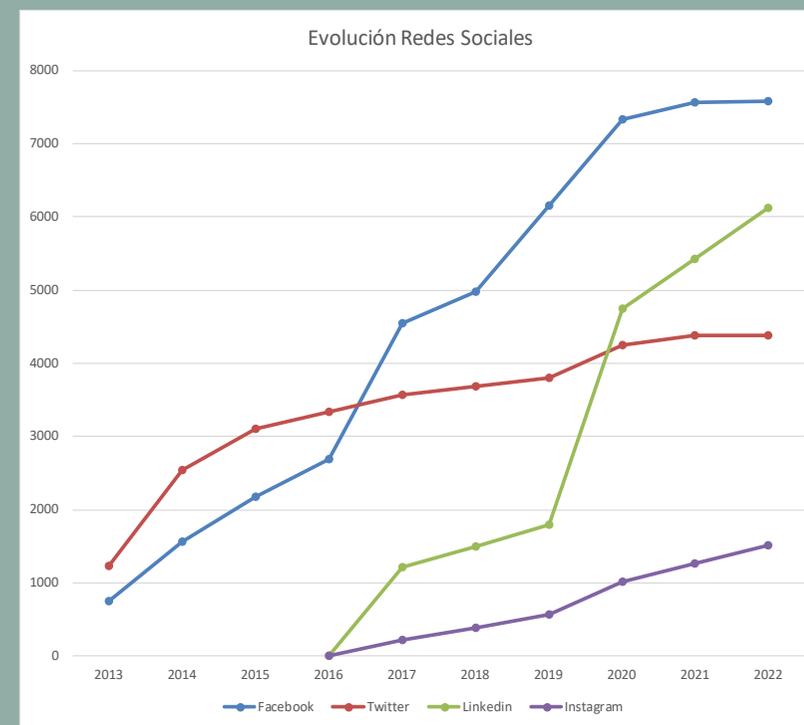
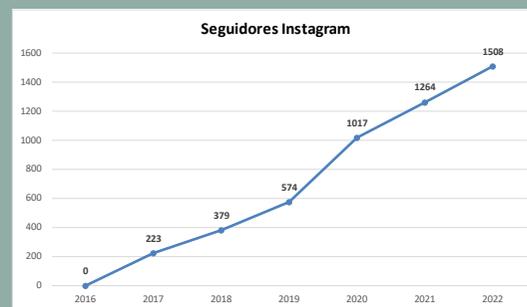
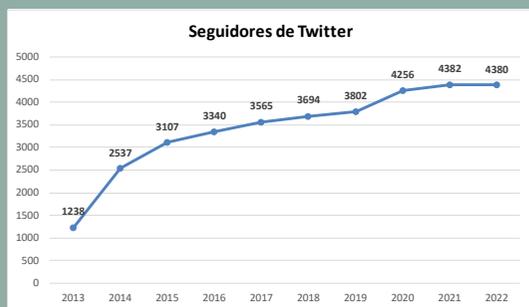
## Número de Impresiones

Facebook	3.324 personas alcanzadas
Twitter	2.549 impresiones
Instagram	786 me gusta
Linkedin	1.176 impresiones generales



# Redes Sociales.

## EVOLUCIÓN REDES SOCIALES



# Artículos en prensa

## ON-LINE

Número de artículos publicados: 11.364

Valor publicitario: 16.761.056 €

### Granada renueva la distinción de calidad de la oficina municipal de información turística



La renovación de la certificación de calidad de la OMIT avala la "excelencia" del servicio de información, promoción y gestión turística

Redacción / 25 de diciembre de 2022

La Oficina Municipal de Información Turística, situada en la sede del Ayuntamiento de Granada en plaza del Carmen, renueva la certificación de calidad turística emitida por parte del Instituto para la Calidad Turística Española que avala así la "excelencia" en la prestación del servicio de información, promoción y gestión turística ofrecido por la ciudad de Granada.

La renovación se enmarca dentro del compromiso del gobierno municipal de ofrecer a la ciudadanía "la máxima seguridad y calidad" en relación a las prestaciones y servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Granada para lo que "venimos trabajando año tras año por superar las auditorías de control anuales, así como las realizadas cada tres años para renovar dichas certificaciones.



(AYUNTAMIENTO GRANADA)

## ESCRITA

Número de artículos publicados: 2.169

Valor publicitario: 15.734.849 €

### ARCOS

## La playita local consigue la distinción de la 'Q' de Calidad

Es la segunda zona de baño de interior en España en obtener esta certificación turística

### Redacción ARCOS

La playita de Arcos, ubicada en el la zona de El Sarricá, recibe la 'Q' de Calidad. La empresa Q-Innovate Consultores, encargada por el Ayuntamiento para las gestiones que conducen a esta distinción,

y de la entidad certificadora, hizo entrega de esta bandera distintiva, aunque la entrega oficial se elevará en Fitur 2023. El alcalde de Arcos, Isidoro Gambín, mostró su satisfacción porque "hemos cumplido con nuestros deberes para conseguir el certificado. Esto reafirma en la ciudadanía". Además, recordó que ya se consiguió la 'Q' de Calidad para la propia Oficina Municipal de Turismo.

Por parte de la consultora, se destacó que es la segunda playa



Las autoridades y técnicos, con la bandera de la 'Q' de Calidad.

de interior de España en certificarse con la 'Q'. Se trata de una certificación que concede el Instituto para la Calidad Turística Española. Precisamente, la delegada municipal de Turismo, Ana Carera, mostró el convencimiento de que "Arcos da un paso adelante en la calidad del sector turístico", y anunció seguir trabajando en "otra línea". Por su parte, el delegado municipal de Deportes, Diego Zambrano, explicó la coordinación existente para conseguir este objetivo entre las distintas delegaciones municipales: Deportes, Turismo, Infraestructuras, Medio Ambiente, Urbanismo. "La 'Q' de Calidad es una marca de excelencia", dijo. Así, detalló algunas medidas que se han adoptado para llegar a este punto como aseos, el módulo de socorristas, accesibilidad, zonas de sombra, entre otros.

# Secretaría de Estado de Turismo

5

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo otorga anualmente al ICTE una subvención nominativa que en el año 2022 se ha establecido en la cantidad de 200.000,00 € de acuerdo al Proyecto Presupuestos del Estado 2022, por el que se regula la concesión directa de subvenciones en materia de turismo para el ejercicio presupuestario 2022. 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.

En esta memoria se hace mención de forma explícita a aquellas actividades que han sido específicamente financiadas durante 2022, total o parcialmente, gracias a la citada subvención.



Instituto para la  
Calidad Turística Española

ICTE 2022

Tlf: 915 331 000

info@icte.es

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

[www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es)

