

I Congreso Internacional de calidad turística



Santander 20 - 22 Octubre

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Cantabria
Infinita





Introducción

Durante 15 años en España se han organizado tres encuentros nacionales de Calidad Turística. Tenerife, Madrid y Santiago fueron las ciudades elegidas para debatir sobre un concepto: “La Calidad Turística” que en las fechas de celebración de esos encuentros era aún incipiente.

Durante 2010 celebramos los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Recientemente se han cumplido también diez años desde que los primeros establecimientos del sector consiguieran las primeras certificaciones con la “Q de Calidad Turística” y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), como organismo certificador de la Marca “Q” y gestor del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) en sectores, ha creído conveniente organizar el **I Congreso Internacional de Calidad Turística** para poner en común las experiencias, nacionales e internacionales, y las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

Más de dos mil quinientos establecimientos certificados en España con la Marca “Q”, una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales, en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la “Q”, como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello nos ha permitido impulsar la celebración de este **I Congreso Internacional de Calidad Turística**.

Programa

Acciones en el marco del congreso

LUNES, 18 de Octubre

09:00 - 19:00 h.

Reunión del WG 6 ISO TC 228 Espacios Naturales Protegidos

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

MARTES, 19 de Octubre

09:00 - 14:00 h.

Reunión del WG 6 ISO TC 228 Espacios Naturales Protegidos

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

16:00 - 19:00 h.

Reunión del WG3 Oficinas de Información Turística

17:00 - 19:00 h.

Reunión del CTN 189 Servicios Turísticos de Intermediación

CTN, Comité Técnico de Normalización: *órganos de trabajo donde el ICTE desarrolla las actividades de Secretaría en el campo de la normalización turística en el seno de AENOR.*

WG, Working Groups: *órganos de trabajo técnicos internacionales donde se desarrollan las actividades de ISO en el campo de la normalización internacional.*

Programa

Acciones en el marco del congreso

MIÉRCOLES, 20 de Octubre

09:00 - 17:00 h.

Reunión del WG 5 ISO TC 228 Playas

09:00 - 19:00 h.

Reunión del WG 3 ISO TC 228 Oficinas de Información Turística

10:00 - 12:00 h.

Reunión del CCS Servicios de Restauración

11:00 - 14:00 h.

Reunión del CTN 187 Gestión del entorno de servicios turísticos

12:30 - 14:30 h.

Reunión del CCS Alojamientos Rurales

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

16:00 - 18:00 h.

Reunión del CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos

17:00 - 19:00 h.

Panel de Presidentes de CTN´s Turísticos

19:00 h.

Junta Directiva del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española)

JUEVES, 21 DE Octubre

18:00 h. Junta Directiva de ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)

18:00 h. Junta Directiva de ANBAL (Asociación Nacional de Balnearios)

Lugar: Sala de Juntas del Palacio de Festivales de Cantabria

18:30 h. Reunión del Cuarto Grupo de Trabajo de Calidad Turística, organizado por la Secretaría General de Turismo y Comercio Interior

Lugar: Hotel Bahía

pfc MIÉRCOLES, 20/10/10
palacio de festivales de cantabria

Recepción de congresistas
Entrega de acreditaciones

16:30 - 19:00 h.

Encuentro de técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos

Presentación de la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística integral

Mesa Redonda "Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"

Ponentes_ AENOR, Bureau Veritas, IAC, ICTE, LLOYD'S Register, SGS, Tüv Rheinland.

21:00 h.

**Cocktail de bienvenida en el
Palacio de la Magdalena**

Ofrecido por el Ayuntamiento de Santander

pfc JUEVES, 21/10/10
palacio de festivales de cantabria

10:00 h.

Inauguración oficial

Miguel Sebastián, *Ministro de Industria, Turismo y Comercio **

Miguel Ángel Revilla, *Presidente del Gobierno de Cantabria*

Francisco Javier López Marcano, *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*

Íñigo de la Serna, *Alcalde de Santander*

Joan Mesquida Ferrando, *Secretario General de Turismo*

Miguel Mirones, *Presidente del ICTE*

10:30 h. Ponencia inaugural

Joan Mesquida Ferrando, *Secretario General de Turismo*

11:15 h. Coffee Break

** Pendiente de Confirmación*

Programa

pfc JUEVES, 21/10/10
palacio de festivales de cantabria

11:45 h.

Mesa redonda 1 “De la gestión de la calidad a la calidad percibida”

Ponentes_

Francisco Javier López Marcano, *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*

Vicente Monfort Mir, *Director del IET (Instituto de Estudios Turísticos)*

Javier Blanco, *Director de Miembros Afiliados de la OMT (Organización Mundial del Turismo)*

Gonzalo Casanova Ferro, *Director Nacional de Gestión de Calidad Turística del Ministerio de Turismo de Argentina*

Moderador_

Miguel Mirones Díez, *Presidente del ICTE*

14:00 h. Almuerzo de trabajo

16:00 h.

Mesa redonda 2 “Desarrollo de los destinos turísticos a partir del factor Calidad”

Ponentes_

Íñigo de la Serna Hernáiz, *Alcalde de Santander*

Sergio Díaz-Granados *Ministro de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia*

Alberto Voss Rubio, *Embajador de Uruguay en España*

José Luis Vega Álvarez, *Director General de Turismo y Patrimonio Cultural del Principado de Asturias **

Moderador_

José Carlos Campos Regalado, *Director General de Turismo del Gobierno de Cantabria*

17:00 h.

Mesa Redonda 3 “¿Cómo optimizar tu empresa con la certificación “Q” de Calidad Turística?”

Ponentes_

Felipe Sordo, *Consejero Delegado Arcea hoteles*

Carlos Abella, *Director General de comercialización de Paradores*

Iñaki Bujanda, *Director General EROSKI Viajes*

Moderador_

Gonzalo Ceballos Watling, *Subdirector General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría General de Turismo*

* Pendiente de Confirmación



JUEVES, 21/10/10

Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe"

21:00 h.

Cena de gala

Entrega de diplomas a establecimientos certificados en 2010

Actuación Grupo "No Reply"

pfc VIERNES, 22/10/10 palacio de festivales de cantabria

10:00 h.

Mesa redonda 4 "Nuevos escenarios de gestión: relación calidad-precio y tiempos de reserva y su incidencia en la gestión de la calidad"

Ponentes_

Joan Molas, *Presidente CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)*

Jose M^a Rubio, *Presidente FEHR (Federación Española de Hostelería)*

José Manuel Maciñeiras, *Presidente AEDAVE (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)*

Jesús Blaco Oporto, *Presidente ACTR (Asociación para la Calidad del Turismo Rural)*

Darío Méndez, *Director de expansión de El Tenedor*

Priscilla Regueiro, *Directora General para España de TRIVAGO*

Moderador_

César Bragado Bezanilla, *Director General de Eurocastalia*

11:00 h.

Mesa redonda 5 "La gran apuesta internacional: un futuro con Calidad Certificada"

Ponentes_

Jaime Alberto Cabal, *Presidente WG5 Playas*

Nicasio Pérez Menzel, *Presidente WG2 Servicios Turísticos de Salud*

Clelia López, *Presidenta WG3 Oficinas de Información Turística*

Natalia Ortiz de Zárate, *Técnico de Normalización. División de Normalización de AENOR*

Moderador_

Eduardo Moreno Cerezo, *Director General del Consejo Superior de Cámaras y Presidente del Technical Committee ISO TC 228*

12:00 h. Coffee Break

12:30 h.

Mesa redonda 6 "¿Quién certifica de verdad la calidad?"

Ponentes_

Ángel Losada Vázquez, *Director de Comunicación de la Junta de Castilla y León*
Javier González-Soria y Moreno de la Santa, *Managing Director Google Travel Spain*
Jimmy Pons, *Director de Proyectos de Hosteltur*
Raúl Jiménez Algobia, *Socio Fundador de Minube.com*

Moderador_

Fernando Fraile García, *Director General ICTE*

13:30 h.

Lectura de conclusiones



14:00 h.

Almuerzo de clausura

Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe"

16:20 h. Encuentro Delegaciones Territoriales ICTE

Presentación

"10 años de Calidad Turística Certificada: desarrollo del sistema, análisis de los hitos de los últimos años, escenario inminente de actuación y futuro desarrollo del ICTE como único organismo certificador de la Marca Q"

- Política de imparcialidad del ICTE y seguimiento de los convenios firmados
- Publicación de las nuevas directrices para la realización del plan de acciones correctivas
- Evaluación de la conformidad de producto: satisfacción del cliente. Metodología
- Otros asuntos técnicos de actualidad

Cuotas

Cuota asistencia al congreso: 295€/persona (+ IVA)

Cuota reducida para entidades y establecimientos certificados: 250€/persona (+IVA)

Nota:

La inscripción incluye cocktail de bienvenida del Miércoles, Coffe break, almuerzo y cena de gala del

Jueves, Coffe break y almuerzo del Viernes, documentación y acceso a las jornadas, traslados Hotel-Palacio de festivales y actividades indicadas en el programa social.

No incluye el alojamiento, que cada congresista reservará directamente con los hoteles. El ICTE ha obtenido precios especiales en los hoteles certificados con la Marca "Q" Calidad Turística de Santander.

Los hoteles disponibles en Santander para el Congreso están a su disposición en nuestra página web www.calidadturistica.com, en la sección "Congreso Calidad".

Para más información: congresocalidad@icte.es / info@icte.es

CICTE¹⁰

Santander 20 - 22 Octubre

I Congreso Internacional de Calidad Turística

Instituto para la Calidad Turística Española
Raimundo Fernández Villaverde, 57
28003 Madrid
t: 91 533 10 00
f: 91 534 17 46

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Patrocinan



Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Cantabria
Infinita



Colaboran

AENOR



eurocastalia[®]
tecnologías de la información



LRQA
Business Assurance

SGS

TÜV Rheinland
Precisely Right.

Pierrot[®]
Higiene Bucal

Transportistas Oficiales

IBERIA

IBERIA regional
operado por AIR NOSTRUM

renfe