



ICETE
Instituto para la
Calidad Turística Española

3 CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

2015

A CORUÑA, 28 -30 DE OCTUBRE

*Elige **Q**alidad, Evita Riesgos*

Patrocinadores Institucionales



Patrocinadores Privados

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

SGS



proyectos y sinergias

Colaboradores

Granbazán
ALBARIÑO



SEÑORÍO DE RUBIOS

BLUE CORUÑA
HOTEL

HOTEL
ATTICA21
coruña





CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 216/2015

Su Majestad el Rey, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DEL COMITÉ DE HONOR

del «**III CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA**» que, bajo el eslogan "**Elige Calidad**", se celebrará en A Coruña del 28 al 30 del próximo mes de octubre.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 29 de julio de 2015

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑOR PRESIDENTE DEL INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA.

MADRID

COMITÉ DE HONOR



S.M. D. Felipe de Borbón y Grecia

Rey de España

Sr. D. Mariano Rajoy Brey

Presidente del Gobierno de España

Sr. D. Taleb D. Rifai

Secretario General OMT

Sr. D. José Manuel Soria López

Ministro de Industria, Energía y Turismo

Sra. Dña. Isabel Borrego Cortés

Secretaria de Estado de Turismo

Sr. D. Alberto Núñez Feijóo

Presidente de la Xunta de Galicia

Sra. Dña. María Nava Castro Domínguez

Directora de Turismo de Galicia

Sr. D. Valentín González Formoso

Presidente de la Diputación de A Coruña

Sr. D. Xulio Xosé Ferreiro Baamonde

Alcalde del Ayuntamiento de A Coruña

Sr. D. Joan Rosell Lastortras

Presidente CEOE

Sr. D. Joan Gaspar Solves

Presidente de la Comisión de Turismo de CEOE

Sr. D. Miguel Mirones Díez

Presidente Instituto para la Calidad Turística Española





ICTE
Instituto para la
Calidad Turística Española

D. Miguel Mirones Díez

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

Es un honor para mí presentaros el III Congreso Internacional de Calidad Turística en el que se debatirán los temas más candentes del sector turístico desde la perspectiva que más conocemos y más valoramos: la calidad. Gestión, iniciativas, economía colaborativa (garantía o riesgo), nuevos sectores o el futuro de los destinos turísticos forman parte de los temas que se expondrán en las diferentes mesas redondas que se han organizado.

El slogan elegido este año, “Elige Calidad. Evita Riesgos”, resume la filosofía del ICTE. Llevamos 15 años apostando por la calidad en el sector turístico español y estamos convencidos de que sigue siendo el valor añadido que, como profesionales, nos va a distinguir de otros destinos turísticos internacionales.

Desde el Instituto para la Calidad Turística Española buscamos la excelencia y ése es precisamente el tema de la conferencia inaugural. Administración y sector privado necesitamos hacer un sobreesfuerzo para conseguir que nuestras empresas y organismos consigan certificarse apostando por la calidad como elemento diferencial. Primero, porque la aplicación de las normas de calidad supone una herramienta imprescindible para una gestión rentable y satisfactoria para todos los agentes implicados en el sector turístico y, segundo, porque mejorará la percepción del turismo español, dentro y fuera de nuestras fronteras.

Paralelamente al Congreso, el ICTE ha organizado un amplio programa de actividades con el fin de poner en común la visión de los expertos en el camino a seguir. Me refiero tanto a reuniones de trabajo de los Comités de Normalización Técnicos y los Comités de Certificación como a encuentros con técnicos de calidad de diferentes administraciones públicas y con delegaciones territoriales del ICTE.

España es pionera en calidad turística. Las normas del ICTE poco a poco se han ido transformando en normas UNE. Promovimos la creación del Comité TC228 para abordar la normalización turística internacional en el seno de ISO y, fruto de este trabajo, ya son numerosas las normas ISO del ámbito turístico, muchas de las cuales han tomado como referencia las normas españolas que en su día nacieron en este Instituto. Precisamente en el marco de este III Congreso Internacional, se desarrollan varias jornadas de trabajo donde expertos de todo el mundo están trabajando en las nuevas normas ISO para el turismo.

Todo ello conforma el carácter internacional de este Congreso en el que participan representantes de las administraciones públicas, empresarios, profesionales del sector y numerosas asociaciones empresariales. Todos unidos con un objetivo común: potenciar la calidad turística como motor económico y de desarrollo de los países.

Como presidente del ICTE, os invito a participar activamente en este III Congreso Internacional de Calidad Turística y a colaborar en la elaboración de unas conclusiones que marcarán, sin duda, la estrategia del futuro en el concepto de calidad en el turismo.

Finalmente, quiero agradecer a todos los patrocinadores y colaboradores que han apostado firmemente por esta iniciativa del Instituto para la Calidad Turística Española.



No olvide visitar nuestras empresas certificadas en A Coruña



Servicios de Restauración

21 Parque Europa - Parque Europa s/n

Ikea Food Coruña - Entrada Baños de Arteixo, s/n. CC. Marineda City.

La Postrería - C/ Fernando Arenas Quintela, 5 Bajo

McDonalds A Coruña La Grela - C/ Severo Ochoa N6 Polígono La Grela

O Lagar da Grela 2011 - C/ Copérnico, 5 Bajo Derecha

O Lagar de José Coruña - C/ Posse, 25 Bajo

Pandelino - C/ Rosalía de Castro, 7

Restaurante A La Brasa - C/ Juan Flórez, 38 Bajo

Restaurante Coral - Callejón de La Estacada, 9 Av de La Marina

Servicios Turísticos de Intermediación

Ancora Viajes y Congresos - C/ Emilia Pardo Bazán, 1. Bajo

Bives Tour Coruña - C/ Fernando González, 4

Viajes Airbus Galicia A Coruña - C/ Federico Tapia, 14

Viajes Paco A Coruña - Plaza de Galicia, 6

Hoteles y Apartamentos Turísticos

Hotel Attica21 Coruña - C/ Enrique Mariñas, 34

Hotel Blue Coruña - C/Juana de Vega, 7

Instalaciones Náutico Deportivas

Real Club Náutico de La Coruña - C/ Celedonio de Uribe, 1

Ocio Nocturno

Dux Coruña - Los Cantones Village. Avda. Alférez Provisional, 3

Palacios de Congresos

Palacio de La Ópera - Glorieta de América, S/N

Palexco - Muelle de Transatlánticos, s/n



*Elige **Q**ualidad, Evita Riesgos*

III Congreso Internacional de Calidad Turística

La tercera edición de este simposio se celebrará **del 28 al 30 de Octubre de 2015 en la ciudad de A Coruña**, cuya oferta fue elegida entre las nueve que presentaron su candidatura.

El objetivo de este Congreso es reunir a especialistas del sector turístico de todo el mundo para **debatir sobre la importancia de la calidad** y la proyección de la marca Q de Calidad Turística como referencia nacional e internacional.

Este evento, que cuenta con el apoyo de la **Secretaría de Estado de Turismo**, la **Xunta de Galicia**, la **Diputación de A Coruña** y el **Ayuntamiento de A Coruña**, se marca como propósitos conocer la evolución del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) y la Marca “Q” de Calidad Turística, promover acuerdos de colaboración nacionales e internacionales y afianzar el posicionamiento de **España como líder en la implementación de sistemas de calidad** para el sector turístico.



PROGRAMA

MIÉRCOLES 28

20:00 h. Cóctel de Bienvenida

Ofrecido por Turismo de A Coruña

Lugar: Aquarium Finisterrae



CALIDAD TURÍSTICA

JUEVES 29

**9:00 h. Recepción
y Acreditaciones**

10:00 h. Apertura del Congreso

10:30 h. Conferencia Inaugural

EN BUSCA DE LA EXCELENCIA

11:00 h. Mesa redonda 1

GESTIONAR PARA COMPRENDER
Soluciones a la infoxicación

12:00 h. Pausa / Café

12:30 h. Mesa redonda 2

UN CAMINO DE EXPERIENCIAS
Iniciativas en torno a la calidad

14:00 h. Almuerzo de Trabajo
Ofrecido por Turismo
de Galicia

Lugar: Palexco

16:00 h. Acto Institucional de Inauguración

16:30 h. Mesa redonda 3

**ECONOMÍA COLABORATIVA O
ECONOMÍA SUMERGIDA**
Garantías vs Riesgos

**18:00 h. Fin de la Jornada de
Trabajo**

21:00 h. Cena de Gala
Ofrecida por Turismo
de Galicia

Lugar: Palacio de la Ópera

23:30 h. Celebración
15 Aniversario Q

VIERNES 30

10:00 h. Mesa redonda 4

REINVENTANDO EL PRODUCTO TURÍSTICO
Nuevos sectores, nuevas certificaciones

11:00 h. Mesa redonda 5

**TASAS, RESTRICCIONES,
CALIDAD Y MODELOS DE GESTIÓN**
¿Cuál es el futuro de los destinos turísticos?

11:45 h. Pausa / Café

12:15 h. Conferencia Final

HISTORIAS PARA EMOCIONAR
Un paso más allá

13:00 h. Lectura de Conclusiones

13:15 h. Ceremonia de Clausura



PROGRAMA

OTRAS ACTIVIDADES EN EL MARCO DEL CONGRESO

MIÉRCOLES 28

- 10:00 - 17:00** Sala Azimut - **CTN182 Hoteles y Apartamentos Turísticos** (previa invitación)
- 11:00 - 14:00** Sala Bitácora - **CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos** (previa invitación)
- 15:00 - 17:00** Sala Bitácora - **CCS Servicios de Restauración** (previa invitación)
- 17:00 - 18:30** Sala Bitácora - **Junta Directiva ICTE** (previa invitación)

JUEVES 29

- 18:00 - 19:00** Sala Bitácora - **Reunión Delegados Territoriales** (previa invitación)
- 18:00 - 19:00** Sala Azimut - **Junta Directiva Balnearios de España** (previa invitación)

VIERNES 30

- 14:00 - 16:00** **Visita Torre de Hércules ***

SÁBADO 31

- 10:00 - 14:00** **Visita Torre de Hércules ***

* Para congresistas



PROGRAMA



CONFERENCIA INAUGURAL

Jueves 29. 10:30 h. Palexco

En busca de la excelencia.

¿Puede alcanzarse la perfección? ¿Cómo ser los mejores en lo que hacemos? La industria turística española es sin duda una de las más reconocidas en el panorama mundial, pero siempre hay camino por recorrer. Las ganas de superación, el esfuerzo y el gusto por el trabajo bien hecho suponen, sin lugar a dudas, buenos aliados en el camino a la excelencia. Conozcamos las claves para aspirar a ella.

Conferenciante:



Dña. Teresa Perales

Atleta paralímpica española con más medallas de la historia.
Especialista en coaching ejecutivo y crecimiento personal.

Patrocina:



MESA REDONDA 1

Jueves 29. 11:00 h. Palexco

Gestionar para comprender. Soluciones a la infoxicación.

La toma de decisiones informadas es fundamental para llevar a cabo cualquier estrategia de éxito, y aunque cada vez contamos con más información, paradójicamente no siempre disponemos de las herramientas o los conocimientos para gestionarla adecuadamente y extraer conclusiones: ¿qué podemos hacer para gestionar y comprender la ingente cantidad de información que nos llega día tras día? En esta mesa redonda conoceremos algunas iniciativas.

Ponentes:

D. Álvaro Carrillo

Director General ITH

D. Antonio López de Ávila

Presidente Segittur

D. Pau Cuervo

Fundador y CEO de Elkano Data Information Design

Dña. Mar de Miguel

Directora General de Turismo de Madrid Destino

Moderador:

Periodista

Patrocina:



MESA REDONDA 2

Jueves 29. 12:30 h. Palexco

Un camino de experiencias: iniciativas en torno a la calidad.

Desde siempre, las rutas turísticas, de diferentes tipologías y dirigidas a los más variados públicos, han supuesto un producto atractivo para el turista y a la vez, un elemento dinamizador del territorio para la administración pública correspondiente. No obstante, es necesario recordar que para la pervivencia en el tiempo de dicho producto debe trabajarse en un marco de calidad que favorezca la fidelización directa o indirecta del visitante. Conoceremos algunas iniciativas en torno a la calidad en rutas con nombre propio.

Ponentes:

Dña. Nava Castro

Secretaria de Turismo de la Xunta de Galicia

El Camino de Santiago

Dña. Asunción Azcona

Directora de Formalización Turística de Paraguay

La Ruta Jesuítica

D. Jaime Alberto Cabal

Embajador de Colombia para Austria y Centro-Europa y
Embajador Permanente ante Naciones Unidas en Viena

El Eje Cafetero-Colombiano

Moderador:

D. Fernando Fraile

Director General ICTE

Patrocina:



MESA REDONDA 3

Jueves 29. 16:30 h. Palexco

Economía colaborativa o economía sumergida: Garantías vs Riesgos.

La conocida como economía colaborativa ocupa en los últimos tiempos páginas y páginas de publicaciones generalistas y especializadas con argumentos a favor... y en contra. Y todo parece indicar que ha llegado para quedarse. La irrupción de las nuevas tecnologías y las amplias posibilidades que éstas generan favorecen la proliferación de nuevos modelos de negocio que algunos ven como oportunidad y otros como clara competencia desleal. Los protagonistas de esta historia nos expondrán su visión sobre este nuevo escenario.

Ponentes:

D. Juan Molas

Presidente Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)

D. Gustavo Samayoa

Presidente Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI)

D. Rafael Barbadillo

Presidente Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA)

D. Jaime Rodríguez

Director General para España y Portugal de BlaBlaCar

D. Pablo Zubicaray

Presidente de la Federación Española de Viviendas y Apartamentos Turísticos (FEVITUR)

Moderador:

D. Miguel Mirones

Presidente ICTE

Patrocina:



CALIDAD TURISTICA



MESA REDONDA 4

Viernes 30. 10:00 h. Palexco

Reinventando el producto turístico. Nuevos sectores, nuevas certificaciones.

Mucho se ha hablado siempre de la necesidad de diversificación del producto turístico español, de la necesidad de vender algo más que sol y playa. Y, aunque se lleva años trabajando en dicha diversificación, es cierto que no se había abordado hasta ahora la estandarización de los requisitos de servicio a través de normas de calidad en algunos de estos subsectores turísticos: el turismo industrial, el museístico y el turismo de salud apuestan ahora por la autorregulación a través de estándares de calidad. Conozcamos los trabajos que están desarrollando y sus beneficios para el visitante... y para el destino.

Ponentes:

Dña. Mónica Figuerola

Directora General Spaincares (Turismo de Salud)

D. Jesús Megías

Experto en Gestión Museística (Turismo Cultural)

D. Manuel Durán

Presidente Asociación Cuevas Turísticas

D. Ramón Huidobro

Secretario General Consejo Regulador D.O. Rías Baixas (Turismo Industrial)

Moderador:

Dña. Soledad Seisdedos

Directora AENOR Illes Balears

Patrocina:

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación



MESA REDONDA 5

Viernes 30. 11:00 h. Palexco

Tasas, restricciones, calidad y modelos de gestión. ¿Cuál es el futuro de los destinos turísticos?

Que el turismo representa el 11% del PIB en nuestra economía, todos lo sabemos. Sin embargo, ¿de qué forma afectan la imposición de tasas, restricciones a la inversión y medidas similares? ¿Garantizamos la sostenibilidad de nuestra principal fuente de beneficios y generador de empleo, o lo condenamos a la supervivencia? Responsables en la materia expondrán y defenderán por qué sus políticas son efectivas y beneficiosas para la sociedad en general y para el sector en particular.

Ponentes:

D. Ramón de Isequilla

Director Destino Punta del Este (Uruguay)

D. Alberto Lema

Concejal de Turismo de A Coruña

D. José Francisco Hila

Alcalde de Palma de Mallorca

D. Javier Ramírez

Director General de Turismo de Castilla y León

Moderador:

D. Francisco González

Presidente del Clúster de Turismo de Galicia

Patrocina:



CALIDAD TURÍSTICA



CONFERENCIA MARCO

Viernes 30. 12:15 h. Palexco

Historias para emocionar: un paso más allá.

Sin duda, la adecuada gestión de cualquier negocio se erige como elemento fundamental para el éxito. Si a ello, además, le añadimos ser capaces de llegar al corazón de nuestros clientes, habremos entrado en el terreno, muchas veces sin saberlo, del márketing de la felicidad. Porque una sonrisa también es parte de la recompensa.

Conferenciante:



D. Javier Capitán

Presentador, guionista y humorista.

Experto en creatividad y gestión de personas.

Patrocina:



CALIDAD TURISTICA



INSCRIPCIÓN

TARIFAS

- General: **199€ + IVA**
- Especial: **124€ + IVA**
Entidad certificada con la marca Q o adheridas, empresas auditoras homologadas por el ICTE, Delegado Territorial del ICTE, miembros Comités ICTE, integrantes de grupo de trabajo de calidad de CCAA.
- Estudiantes: **70€ + IVA**

Los precios incluyen:

- Tarifa general y especial: cocktail de bienvenida del miércoles, coffe breaks, almuerzo y cena de gala del jueves, documentación y acceso a las jornadas, traslados Hoteles - Palacio de congresos y Hoteles - Cena de Gala.
- Tarifa estudiante: Documentación, acceso a las jornadas y coffe breaks.

NOTAS

- Inscripción obligatoria desde www.calidadturistica hoy.es
- Enviar justificante de pago a:
ICTE - Raimundo Fernandez Villaverde, 57, 28003 Madrid.
Tlf: 91 533 10 00 - Fax: 91 534 17 46 - Email: administracion@icte.es.
- Fecha límite de inscripción **22 de Octubre de 2015**.
- La tarifa de estudiante implicará el envío de la acreditación de su condición (carné de estudiante) a la dirección administracion@icte.es.
- Cancelaciones: Toda cancelación producida antes del 22 de Octubre de 2015 será reembolsada con un 25% de retención en concepto de gastos. Anulaciones posteriores a dicha fecha no tendrán derecho a ningún reembolso.



ALOJAMIENTO

Hotel Blue Coruña ****

Dirección: Calle Juana de Vega, 7

Teléfono: 881 888 555



Oferta Especial Congressistas

Habitación estándar (desayuno incluido): Uso individual **80€**
22 disponibles Uso doble **85€**

Habitación superior (desayuno incluido): Uso individual **90€**
18 disponibles Uso doble **95€**

Parking concertado para clientes. Consultar condiciones en el hotel

Hotel Attica21 Coruña ****

Dirección: Calle Enrique Mariñas, 34

Teléfono: 981 179 299



Oferta Especial Congressistas

Habitación doble (desayuno incluido): **67€**

Habitación doble uso individual (desayuno incluido): **62€**
60 habitaciones disponibles

Parking gratuito para clientes alojados en el hotel

Para realizar su reserva llame al teléfono de contacto e indique el código **CICTE2015**



CALIDAD TURÍSTICA



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

info@icte.es
915 331 000
www.calidadturistica.es

Síguenos en:

