



ICTE 2014

Memoria Anual



ÍNDICE



PRESENTACIÓN	
Editorial	1.1
Estructura del ICTE	1.2
Referencia Histórica	1.3
Junta Directiva	1.4
Presidencia	1.5
Miembros Afiliados OMT	1.6
Delegaciones Territoriales	1.7

1

ÁREAS FUNCIONALES	
Normalización	2.1
Área Técnica	2.2
Formación	2.3
Comunicación	2.4

2

ACTOS Y EVENTOS	
X Gala Anual de Reconocimientos y Premios Q	3.1
Entrega de Banderas	3.2
Clietes Q	3.3
Jornadas, Ferias y Eventos	3.4
Convenios	3.5

3

ESTABLECIMIENTOS Q	
Certificados Q 2014	4.1

4

PRESENTACIÓN

1



Editorial

Cerramos 2014 con unas cifras muy positivas para el turismo español, y por tanto, para la economía del país. En este entorno mucho más optimista que los años anteriores, el ICTE cumple 15 años. En este tiempo, hemos consolidado un sistema de certificación español, y una marca, que es una referencia nacional e internacional. Este éxito se debe a la estrecha colaboración entre las distintas administraciones públicas y el sector privado que debemos seguir manteniendo porque es la clave del presente y la del futuro. La Q de calidad es una marca propiedad del Estado, de todos, porque así lo decidieron los empresarios del sector hace ahora 10 años.

Desde entonces, más de 4.550 empresas e instituciones se han certificado con el ICTE y lo han conseguido gracias a un importante esfuerzo personal y económico para conseguir y alcanzar

todos los objetivos de calidad que marcan nuestras normas, las normas del sistema de calidad turístico español. Ese esfuerzo en torno a la Q que han realizado las distintas administraciones, los empresarios y los trabajadores del sector son las claves para que nuestro turismo se distinga por su excelencia y su calidad.

La Q de Calidad Turística sigue avanzando y, a pesar de las estrecheces pasadas en la crisis que se inició hace años, en 2014 hemos rozado la cifra de dos mil establecimientos certificados, una cantidad que podemos considerar satisfactoria teniendo en cuenta los ajustes que se han visto obligados a realizar las empresas.

Todo indica que los peores momentos han pasado y confío, que con el esfuerzo de todos, las empresas y administraciones que apuestan por la Q retomen el crecimiento.

Estamos en un proceso de mejora continua, debemos seguir avanzando y ni siquiera los cambios políticos deben afectarnos, como no lo han hecho en 15 años.

Es un honor para mi presentaros esta Memoria que recoge todas las actividades del ICTE a lo largo de este 2014. Directivos y trabajadores hemos aumentado este año nuestra participación en ferias, congresos y jornadas para difundir las excelencias de nuestra Q Calidad Turística.

También cabe destacar la importante campaña de promoción que hemos llevado a cabo en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, con algunas Comunidades Autónomas y con algunas empresas certificadas que decidieron colaborar con nosotros. Quiero agradecer a la Secretaría de Estado de Turismo, a Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla-León, Extremadu-

ra, Galicia, Murcia, La Rioja y la Comunidad Valenciana -quiero agradecer decía- el esfuerzo que han realizado para participar económicamente en esta importante campaña nacional realizada en medios impresos nacionales. Es mi deseo que esta colaboración se mantenga y que, a ella, se sumen el resto de comunidades autónomas.

En el ICTE, continuaremos con nuestra apuesta que es bien clara: la Q tiene que evolucionar. Desde el Instituto estamos trabajando para avanzar en nuevos caminos de desarrollo.



Estructura



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), regional (Direcciones Generales) y municipal (a través de la Federación Española de Municipios y Provincias).

El ICTE tiene su sede central en Madrid y está estructurado en diferentes áreas funcionales:

- Presidencia
- Dirección General
- Normalización
- Área Técnica
- Formación
- Comunicación

SECTORES NORMALIZADOS

- Alojamientos Rurales
- Autocares de Turismo
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Formación y Cualificación Profesional de Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Instalaciones Náutico Deportivas
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Servicios de Azafatas y Personal de Acogida y Apoyo a la Organización
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Empresas de Turismo Activo
- Turismo Industrial
- Turismo de Salud

Referencia Histórica



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.

Junta Directiva



Presidencia



Miguel Mirones

Preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en mayo de 2013 tras diez años de mandato. Desde este cargo, trabaja en el establecimiento de acuerdos con administraciones nacionales y autonómicas y con organizaciones empresariales. Asimismo, representa al Instituto en foros, congresos y ponencias como autoridad en el ámbito turístico.

Miguel Mirones es, además, presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), única agencia de Naciones Unidas que admite en su seno al sector privado con 450 organizaciones vinculadas con el turismo.

Es miembro del Comité Ejecutivo de CEOE España, Presidente de la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) y vicepresidente del Clúster de Turismo de Salud.

Miguel Mirones es, además, miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de la Junta Directiva de AENOR, de la Mesa de Calidad Turística Española y del Consejo Español de Turismo (CONESTUR).

Miembros Afiliados de la OMT



En condición de presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Miguel Mirones fue designado, en Noviembre de 2013, presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), donde trabaja principalmente en dos líneas: la colaboración público-privada y la buena gobernanza de las organizaciones.

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. Es la única agencia de Naciones Unidas que tiene su sede en España y que admite a organizaciones empresariales en sus órganos de gobierno.

El programa de Miembros Afiliados de la OMT forma un foro neutral donde se asocian más de 450 organizaciones de todo el mundo y de cualquier sector (hoteles, transportes, salud, cultura, entretenimiento, tecnología, destinos y universidades) que funcionan en sinergia permanente para crear el conocimiento y el valor sostenible para un crecimiento y un desarrollo mutuo.

Miembros Afiliados impulsa la colaboración, la creatividad y la innovación intercambiando experiencias e ideas para encontrar nuevos caminos y estrategias que hagan que el turismo sea uno de los principales sectores que dinamicen las políticas económicas y sociales en el mundo.



Delegaciones Territoriales



El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con más de veinte 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. En 2014, se ha adherido una nueva delegación del ICTE, la Cámara de Comercio de Ávila, la primera de Castilla León.

ÁREAS FUNCIONALES

2

Normalización



Grupos de Trabajo ISO que han tenido en cuenta las normas españolas

Servicios Turísticos de Salud	ISO WG2
Oficinas de Información Turística	ISO WG3
Playas	ISO WG5
Espacios Naturales Protegidos	ISO WG6
Turismo de Aventura	ISO WG7
Instalaciones Náutico Deportivas	ISO WG8
Turismo Industrial	ISO WG9

NORMALIZACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL 2014

El año 2014 será recordado como el año en el que cuatro normas españolas de turismo nacionales fueron la base fundamental para la redacción de normas ISO internacionales (la relativa a Oficinas de Información Turística, dos sobre Turismo de Aventura y una cuarta para Instalaciones Náutico Deportivas) y la posterior adopción como normas UNE nacionales, dentro de nuestro esquema Q de Calidad Turística. Todas ellas han sido publicadas como las primeras normas ISO de Turismo y, en ellas, el ICTE -de la mano de AENOR- ha tenido un papel preponderante.

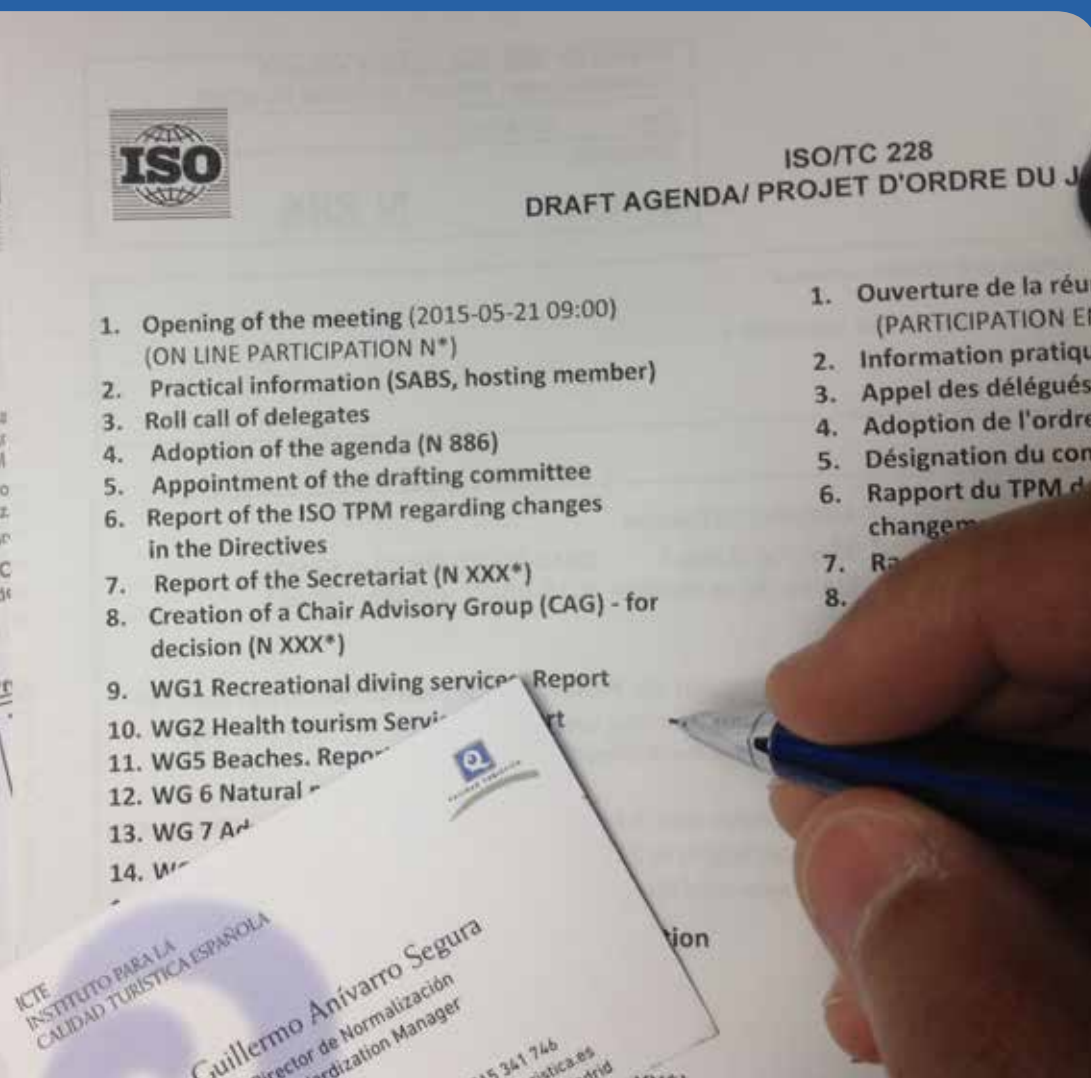
Ha sido también un año de análisis y reflexión sobre los requisitos adoptados en los Grupos de Trabajo internacionales que han sido muy bien acogidos por el ISO TC228, el comité técnico que ISO destina al gigante sector del Turismo para todo el mundo.

Los Grupos de Trabajo internacionales han tenido muy en cuenta los debates y discusiones generados en los comités nacionales, y han elaborado borradores de normas relativas a la actividad de Talasoterapia, las Playas y los Espacios Naturales Protegidos.

Normas UNE - ISO

Oficinas de Información Turística	ISO 14785:2014
Turismo de Aventura	ISO 21103:2014 ISO 21102:2014
Instalaciones Náutico Deportivas	ISO 150113:2014

Normalización



Esta consideración internacional es un fiel reflejo de la confianza que el Turismo español tiene depositado en el Instituto para la Calidad Turística Española, lo cual nos permite afirmar que, un año más, el sector sigue apostando por la calidad en la gestión, en la profesionalidad de sus recursos humanos y en el correcto funcionamiento de sus instalaciones.

El esfuerzo de los Comités Técnicos de Normalización ha hecho posible que se finalizasen los trabajos de la nueva revisión de la UNE 188004 de Instalaciones Náutico Deportivas que verá la luz probablemente a lo largo del presente año 2015.

Al mismo tiempo, el ICTE ha finalizado en 2014 los trabajos de redacción de una nueva especificación técnica, ligada a la marca Q y que regula de forma voluntaria los nuevos requisitos para el

sector del Turismo de Salud. La iniciativa nace a raíz de la solicitud expresa de poder tener unos mínimos requisitos que ampliaran el portfolio de normas y documentos normativos del Instituto que suma ya 23 referencias normativas, lo que consolida, sin lugar a dudas, la colaboración público privada, la vocación de servicio público y nuestro compromiso con la calidad turística.

El Área de Normalización del ICTE mantiene su compromiso de trabajar por la calidad movilizándolo para ello a numerosos expertos del mundo empresarial y de instituciones como universidades, asociaciones de usuarios, plataformas del mundo de la accesibilidad universal, comunidades autónomas y todos los agentes vinculados a la actividad turística para que, tras acuerdos consensuados, se redacten los requisitos que regulan voluntariamente la calidad turística en España.

Normalización



Son casi quince años ya dando respuesta a todos los agentes turísticos que nos han demandado iniciativas relacionadas con la calidad con el único objetivo de hacer un frente común entre administraciones públicas y privadas para añadir valor y contribuir a fortalecer el tejido empresarial y profesional.

España es ya un referente mundial para otros países que ven en nosotros un claro caso de éxito. Nuestro Sistema de Calidad Turística Intersectorial nos hace tener una visión global de los intereses como país y aunar todos los esfuerzos hacia un fin común, la satisfacción de nuestros turistas y nuestras empresas e instituciones.

La normalización española en materia de calidad turística que ostenta el ICTE -y su prolongación en normas nacionales junto a AENOR- pretende ser una herramienta de gestión de la calidad, ser el escaparate mundial donde se desarrollan no solo políticas encaminadas a asegurar la calidad en la prestación del servicio al cliente sino a crear, también, herramientas internacionales de gestión turística.

Área Técnica

CC.AA con mayor crecimiento de organizaciones turísticas adheridas a la Q Calidad Turística en 2014

Galicia	+7.23%
Baleares	+5.97%
La Rioja	+4.76%

Crecimiento de Certificaciones por Sectores

Turismo Industrial	+20,00%
Playas	+15.31%
Instalaciones Náutico-Deportivas	+18.75%
Restauración	+1.55%
Servicios Turísticos de Intermediación	+ 3.13%
Empresas de Autocares Turísticos	+16.67%

El año 2014 ha finalizado con cerca de 2.000 certificaciones vigentes en todo el territorio español. A diferencia del anterior período, el crecimiento en positivo se ha distribuido entre un mayor número de comunidades autónomas: Galicia (+7.23%), Baleares (+5.97%) y La Rioja (+4.76%) han sido en las que más se aprecia el aumento de organizaciones turísticas que han apostado decididamente por la Marca Q Calidad Turística, sin olvidar otras que han obtenido ligeros incrementos, como Región de Murcia (+2.63%), Comunidad de Madrid (+3.57%) e Islas Canarias (+ 0.38%).

Si nos atenemos al crecimiento por sectores, es el de Turismo Industrial el que, por segundo año consecutivo, registra los mayores incrementos, cerca de un +20% respecto al 2013.

Aunque este último esquema de auditoría y certificación (UNE 302001: 2011) se encuentra dirigido a empresas que realizan visitas guiadas y/o auto-guiadas mostrando sus proceso productivo en sus instalaciones, por ahora sólo el sector bodeguero ha optado a la marca Q Calidad Turística, por lo que las previsiones de crecimiento en este ámbito son muy favorables.



Área Técnica

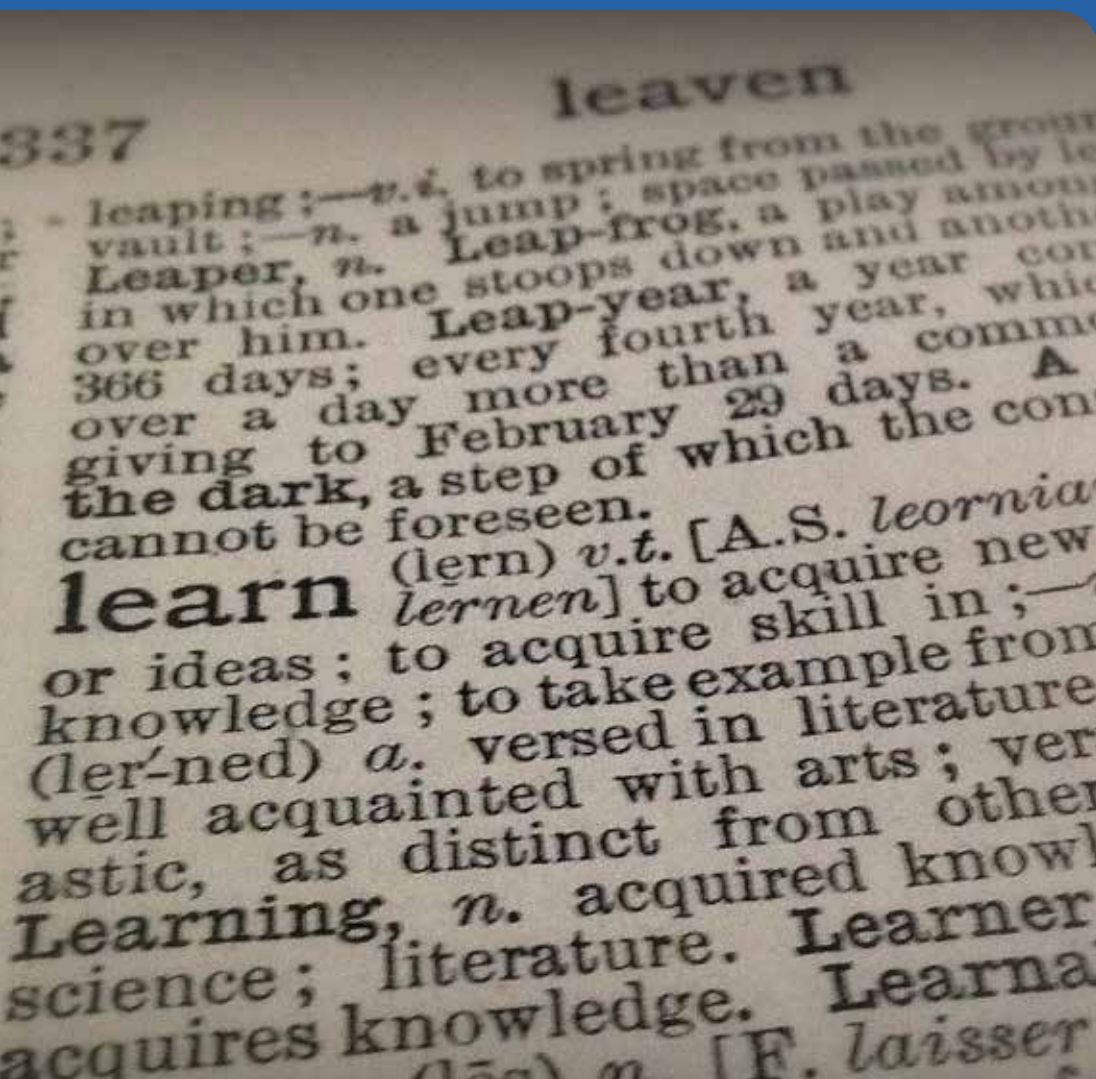


En el resto de sectores, destacan el de Playas e Instalaciones Náutico-Deportivas que continúan la tónica de años anteriores, creciendo a un ritmo de +15.31% y +18.75% respectivamente en términos interanuales, mientras que el sector de la Restauración (+1.55%), los Servicios Turísticos de Intermediación (+ 3.13%) y las Empresas de Autocares Turísticos (+16.67%) también aumentan el número de establecimientos con garantía de conformidad.

Según los datos que nuestros certificados proporcionan en la Encuesta de Satisfacción Anual realizada entre todas las organizaciones turísticas que se auditan cada año, un 100% de nuestros clientes recomienda la adhesión al Sistema de Calidad Turística, y valoran con un 4.56 sobre 5 el funcionamiento del proceso de evaluación y certificación de la Marca Q.



Formación



Curso Homologación de Auditores

Estos cursos presenciales de Homologación de Auditores de empresas colaboradoras son obligatorios para habilitar auditores de normas de calidad turística según el procedimiento de cualificación de auditores del ICTE, que a su vez está basado en el referencial internacional INE-EN ISO 19011 Directrices para las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Cualificarse como auditor de la marca Q de Calidad es un proceso serio y riguroso. Para empezar, los auditores tienen que acreditar una formación y una experiencia específica dependiendo del sector para el que quieran cualificarse. Posteriormente, deben realizar un curso formativo que se compone de una sesión presencial donde se estudian los criterios de auditoría y las especificaciones técnicas sectoriales y finaliza con auditorías en prácticas.

Durante 2014, el ICTE ha organizado 10 cursos de Homologación de Auditores de los siguientes agentes: Restaurantes, Palacios de Congresos, Balnearios, Oficinas de Información Turística, Turismo Industrial, Playas, Hoteles y Apartamentos Turísticos.



Formación

Cursos de Excelencia en la Gestión Turística (EOI)

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO
EOI Escuela de Organización Industrial

plan de formación diputación de Málaga actívatte en excelencia turística

acompañamos a empresas y emprendedores

CALIDAD TURÍSTICA

El ICTE colabora con la Escuela de Organización Industrial (EOI) en el desarrollo de los Planes de Formación para la Excelencia, una iniciativa pionera en la que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Fondo Social Europeo -a través de la EOI y los distintos socios locales- han aportado los fondos necesarios para crear programas de consolidación de empresas a través de cursos gratuitos para los empresarios de los que, en 2014, se han realizado dos, uno en Marbella y otro en Vélez.

Con estas dos convocatorias en la provincia de Málaga se ha finalizado el ciclo formativo de 12 cursos en los que han participado más de 100 empresas de toda España. Los cursos, con 32 horas lectivas y 100 de tutorías, han tratado aspectos como el liderazgo, la gestión por procesos, el marketing y las tecnologías, la gestión de las personas y la gestión sostenible y responsable.

Formación



Cursos Consultores

Los cursos de Consultores están dirigidos a profesionales con múltiples perfiles que sean responsables de calidad, técnicos, consultores o profesionales implicados en la implantación y mantenimiento de un sistema de calidad en cualquier tipo de establecimiento turístico.

El área de Formación del ICTE creó estos cursos en 2011 con el objetivo de dotar a los alumnos de los conocimientos y las competencias necesarios para implantar de manera adecuada el conjunto de Normas de Calidad Turística de los 23 sectores que se encuentran normalizados, elaborar toda la documentación que exige el sistema de calidad y cumplir la legislación aplicable.

Los consultores que realizan estos cursos con el ICTE se incorporan a una base de datos organizada por sectores y provincias, avalando así el ICTE la formación de estas personas en cuanto a los procesos de auditoría y certificación de la marca Q de Calidad, la norma sectorial, la legislación y la documentación exigida por el sistema de gestión. A finales de 2014, la base de datos de consultores homologados cuenta con más de 100 profesionales.

Durante 2014 se han convocado tres cursos de consultores. Uno de ellos se ha realizado en la modalidad in company con el Ayuntamiento de Granada que quiere implantar un sistema de calidad en todas las instituciones turísticas; dos de los cursos iban dirigidos al sector de Oficinas de Información Turística y el tercero a Playas.

Otros Cursos

El Área de Formación del ICTE ha impartido, además, el curso Auditor de Marcas de Calidad del Principado de Asturias y del Sistema de Calidad Turístico Español, en Oviedo, destinado a personal de la Dirección General de Turismo (inspectores, técnicos, etc.) del gobierno regional del Principado.



Comunicación



Prensa

Durante 2014 se ha incrementado el flujo de información procedente del ICTE aumentando progresivamente el número de notas de prensa remitidas a los medios de comunicación y agencias de prensa. Todos los comunicados han sido publicados en distintos soportes, destacando los medios sectoriales.

Cabe destacar la mayor presencia del ICTE en medios generalistas y regionales gracias a los eventos mas relevantes del Instituto, como la entrega de banderas, la gama de Reconocimientos y Premios y la participación en ferias y jornadas sectoriales.

Fruto de toda la intensa labor, el impacto publicitario de estas apariciones, en términos económicos, ha superado por segunda vez los 5 millones de euros, cifra que multiplica su valor al llegar el mensaje en términos informativos y no comerciales.

Entrevistas

Los representantes del Instituto han sido objeto de numerosas entrevistas en primera persona para exponer su postura sobre los asuntos de actualidad que afectan a la actividad turística en su conjunto y a la calidad como eje de desarrollo para el sector.

En este sentido, cabe destacar las concedidas a la agencia EFE y otros medios escritos especializados en relación con el turismo de salud, así como las publicadas por las publicaciones sectoriales; además de varias entrevistas personales y participaciones en programas radiofónicos.

Junto a la actividad en el ICTE, la presidencia de Miguel Mirones en el programa de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo también ha sido objeto de cobertura mediática tanto a nivel nacional como internacional.

Resulta evidente la importancia que tiene el turismo y su impacto sobre el desarrollo económico de un país y la integración de su economía en la economía y la internacionalización. Sin embargo, a pesar de los avances obtenidos en materia de turismo, España no resulta competitiva en el mercado internacional de turismo de salud. Este hecho es una realidad que debe ser tenida en cuenta por el sector turístico y empresarial en general, así como por el Estado, para impulsar el desarrollo de un turismo de salud sostenible y los servicios turísticos que lo acompañan.

Las estadísticas españolas han demostrado un crecimiento del turismo de salud en los últimos 10 años y han conseguido atraer inversiones extranjeras hacia el territorio de la calidad de vida en los destinos, reforzando el atractivo de la actividad turística y la competitividad de la actividad. Este sector turístico y la consecución de la sostenibilidad de sus actividades turísticas, requieren un enfoque integral que considere el medio ambiente y la sostenibilidad de la actividad turística y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Por tanto, la cuestión es cómo crear un turismo de salud sostenible, una oferta turística y turística viable de España y convertirse en un destino turístico mundial.

La Federación Nacional de Climas de Turismo de Salud es un organismo especializado en el desarrollo de un turismo de salud sostenible y de alto impacto que, a través de sus actividades, pretende mejorar la calidad de vida en los destinos turísticos y la sostenibilidad de la actividad turística. En España se estima que cada año se gastan unos 1.000 millones de euros en el sector del turismo de salud, pero se estima que este número podría llegar a unos 2.000 millones de euros en los próximos años.

Antes de que esto suceda, el sector del turismo de salud necesita un enfoque integral que considere el medio ambiente y la sostenibilidad de la actividad turística y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Por tanto, la cuestión es cómo crear un turismo de salud sostenible, una oferta turística y turística viable de España y convertirse en un destino turístico mundial.

MIGUEL MIRONES DIEZ es el presidente de la Asociación Nacional de Turismo de Salud (AETHT) y el presidente de la Federación Nacional de Climas de Turismo de Salud (FNCT). Ha sido el presidente de la Asociación Nacional de Turismo de Salud (AETHT) y el presidente de la Federación Nacional de Climas de Turismo de Salud (FNCT).

BALNEARIOS DE ESPAÑA Y SPA INCARNEAN EL TURISMO DE SALUD

Este es, precisamente, el título que la Asociación Nacional de Turismo de Salud (AETHT) ha elegido para el estudio de la actividad turística y la sostenibilidad de la actividad turística en España y convertirse en un destino turístico mundial.

En este sentido, cabe destacar que el turismo de salud es un sector turístico que ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, gracias a la creciente demanda de servicios turísticos de calidad y a la sostenibilidad de la actividad turística.

El estudio muestra que el turismo de salud es un sector turístico que ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, gracias a la creciente demanda de servicios turísticos de calidad y a la sostenibilidad de la actividad turística.

El estudio muestra que el turismo de salud es un sector turístico que ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, gracias a la creciente demanda de servicios turísticos de calidad y a la sostenibilidad de la actividad turística.

Comunicación



Redes Sociales

Durante el ejercicio 2014 se ha constatado un crecimiento continuado de la presencia del ICTE en las plataformas sociales más utilizadas por el público general en España (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube); además, este año se han abierto nuevos perfiles y páginas en otras redes de menor uso pero con gran repercusión como Google+ y Pinterest.

En Facebook, la página del ICTE ha experimentado un aumento del 40% en el número de “Me Gusta”, superando los 1.500 a finales de 2014.

En Twitter, el crecimiento es superior al 100%, pasando de 1.200 a más de 2.500 “Followers”. Por su parte, en la plataforma eminentemente profesional,

LinkedIn, ha aumentado su número de seguidores en un 40% respecto al año anterior.

La publicación regular de actualizaciones y comentarios ha supuesto un constante incremento de seguidores e interacciones con nuestros públicos objetivo, por lo que se amplía el espectro de personas que reconocen la marca Q, se mejora la imagen de marca, se amplifica el mensaje emitido desde el ICTE y se multiplica la presencia de la marca Q en Internet.



Comunicación

Experiencias que dejan marQa



Publicidad

Las labores de promoción de la marca Q y de la Calidad Turística Española en este año han orbitado en torno a la campaña “Experiencias que dejan marQa”, una iniciativa público-privada promovida desde el ICTE y con la colaboración del Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo y numerosas comunidades autónomas y empresas que operan en el sector turístico.

El grueso de la campaña publicitaria ha tenido como soporte tres medios impresos: el generalista El Mundo, el económico Expansión y el deportivo Marca. En cada uno de ellos se ha insertado un anuncio a lo largo de veinte semanas. Las creatividades de “Experiencias que dejan marQa” también han sido publicadas en los medios sectoriales Hosteltur, Agenttravel y Nexo, tanto en sus ediciones impresas como en las digitales.

En la campaña han participado nueve Comunidades Autónomas: Asturias, Aragón, Cantabria, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, La Rioja y Murcia; y dos empresas: Paradores de España y Grupo Relais Termal, cuyas creatividades personalizadas exponían sus atractivos turísticos siempre bajo el prisma de la calidad como garantía de una experiencia positiva.



ACTOS Y EVENTOS

3

X Gala de Reconocimientos y Premios Q



Coincidiendo con la celebración de la Feria Internacional de Turismo (FITUR), el ICTE organizó la X Gala de Reconocimientos y Premios Q, un evento presidido por la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, y el presidente del ICTE, y en el que, como cada año, se hizo entrega de los Certificados Q a las empresas e instituciones que renovaron o se certificaron por primera vez durante 2013; y de los Premios Q a aquellas personas o entidades que apuestan por promover el turismo español de calidad.

CERTIFICADOS

En esta Gala se entregaron más de 800 reconocimientos, de los cuales 177 fueron nuevos. Los representantes de las organizaciones certificadas, casi 400, estuvieron acompañados por consejeros y directores regionales de turismo, alcaldes y otras autoridades que quisieron arropar con su presencia el esfuerzo de las empresas e instituciones reconocidas.



X Gala de Reconocimientos y Premios Q

PREMIOS Q

Los premios Q de Calidad Turística 2013 recayeron, en la parte institucional, en el Gobierno de Canarias, el Cabildo de Gran Canaria, el ayuntamiento de su capital, y en la periodista Esther Eiros, elegida dentro del ámbito empresarial.

El galardón reconocía el apoyo que el Gobierno de las Islas, y muy especialmente Gran Canaria, ofreció al desarrollo turístico español al acoger el II Congreso Internacional de Calidad Turística que se celebró en octubre de 2013 en Las Palmas de Gran Canaria.

Dentro del ámbito empresarial, la periodista Esther Eiros fue la elegida para recibir el galardón por su permanente apoyo a la difusión de la marca Q Calidad Turística. Directora del programa radiofónico de Onda Cero Gente Viajera, esta comunicadora es una de las mayores propulsoras de la información del sector turístico en España. Además, Eiros forma parte del Consejo Español de Turismo y cuenta, entre otros muchos galardones, con la Medalla al Turismo de Francia, dos Antenas de Oro, el Premio Internacional de Paradores, dos Micrófonos de Oro y la Medalla al Mérito Turístico.



Entrega de Banderas

VII Entrega Oficial de Banderas "Q"



Un año más se celebró el acto de entrega de banderas a playas e instalaciones náutico-deportivas certificadas con la Q de Calidad. El evento se celebró en el salón de actos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo el 6 de junio. En 2014, 174 playas y 15 instalaciones náutico-deportivas lograron el distintivo Q de Calidad Turística. El acto estuvo presidido por el ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria, la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones.



El Instituto programa anualmente esta cita con el objetivo de reconocer públicamente a las playas e instalaciones náuticas que han conseguido el distintivo Q de Calidad tras haber superado las auditorías pertinentes y haber alcanzado el nivel de excelencia turística exigido por la normativa. En esta edición, fueron 174 las playas certificadas, correspondientes a 93 ayuntamientos de 10 comunidades y ciudades autónomas. Andalucía se consolida como la comunidad autónoma con más playas certificadas, sumando 59 arenales reconocidos con la Q, mientras que la Comunidad Valenciana se asienta en el segundo puesto del ranking con 45 certificaciones y la Región de Murcia, en tercer lugar, con 25. Le sigue Cataluña con 17, Galicia con 9, el Principado de Asturias con 6, Cantabria y Baleares con 5 cada una, Ceuta con dos y Canarias con una.



Cientes Q



En 2014, la distinción Cliente Q fue para el exfutbolista y entrenador de fútbol, el murciano José Antonio Camacho, en un acto que se celebró en enero en el Parador de Lorca, localidad que aún se recuperaba del terremoto sufrido en mayo de 2011. En el acto intervinieron el presidente del ICTE, Miguel Mirones; y varias autoridades regionales y locales como el consejero de Cultura y Turismo de la Región de Murcia, Pedro Alberto Cruz; el alcalde de Lorca, Francisco Jódar; y el director general de Paradores, Juan José Zaballa quienes agradecieron el gesto de celebrar el evento en esta localidad tan perjudicada y, sin embargo, con un importante plan de promoción turística.

Otras personalidades que han obtenido el galardón en ediciones anteriores han sido los pilotos de motociclismo Toni Elías y Héctor Barberá, y el actor Juan Echanove.



Jornadas, Ferias y Eventos

A lo largo de 2014, la labor del ICTE ha tenido mayor repercusión gracias a la actividad que sus responsables y trabajadores han desplegado en todo el mundo. A continuación se enumeran las distintas participaciones que, este año, han superado a las del anterior.

INTERNACIONAL

- World Travel Market. Presentación Proyecto Punta del Este 365 de Miembros Afiliados OMT
- VII Congreso Nacional de Calidad Turística de Argentina
- 99º Consejo Ejecutivo de la OMT en Samarcanda (Uzbequistán)
- TERMATALIA 14ª Feria Internacional de Turismo de Salud y Bienestar (Argentina)
- Seminario OMT sobre Colaboración Público-Privada Cartagena de Indias (Colombia)
- 5º Congreso Europeo de Turismo Industrial en El Ferrol
- Seminario OMT Uso Turístico del Patrimonio Mundial en Santiago de Compostela
- Presentación del VIII Informe Global de Turismo de Compras de OMT en Madrid
- II Congreso Iberoamericano Hotelero & Gastronómico que se celebra en Salto (Uruguay)
- I Conferencia de Miembros Afiliados de la OMT en Punta del Este (Uruguay)
- Reunión con empresarios en Cámara Argentina de Turismo en Buenos Aires (Argentina)
- Presentación del proyecto Madrid Precious Time en la Feria ITB de Berlín (Alemania)
- Reunión sobre futuras normas ISO de Playas, Wellness, Spa y Talaso en Malasia
- Seminario "Calificación y Certificación" en Viana do Castelo (Portugal)
- Plenario de Miembros Afiliados de la OMT (Madrid)
- Cumbre Turismo Urbano OMT (Barcelona)
- Congreso Internacional de Turismo Activo ANETA (Córdoba)
- Presentación del estudio de la OMT sobre Turismo de Reuniones (Madrid)
- Miguel Mirones nombrado Prócer del Turismo Español en Iberoamérica en CIMET 2014



Jornadas, Ferias y Eventos

NACIONAL

- INTUR Feria de Turismo de Interior de Valladolid
- Jornadas profesionales sobre competitividad en el turismo (INTUR)
- FUTURALIA VII Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España
- Curso de excelencia en la gestión en Vélez, Málaga
- Convenio SET-EOI-SPAINCARES Clúster Español de Turismo de Salud
- Entrega de banderas a las playas de la provincia de Valencia
- Bandera Q de Calidad en la Marina Real Juan Carlos I
- Miguel Mirones, investido caballero de la Orden del Camino de Santiago
- Encuentro Vida cardiosaludable, Universidad Internacional Menéndez Pelayo
- Encuentro Territorio & Marketing
- Entrega anual de banderas Q de Calidad Turística en Madrid
- Jornadas 'Naturaleza, conservación y oportunidades de desarrollo rural' en Potes
- Graduación curso de formación y cualificación de Guías de Turismo TURIART en Valencia
- Reconocimiento a empresas con Q de Calidad de Galicia en Santiago de Compostela
- Foro sobre el futuro del turismo organizado por Skyscanner en Madrid
- TurNexo Salón de Agencias de Viajes en Madrid, Barcelona Valencia y Bilbao
- I Jornadas Profesionales de Turismo Activo en Castilla-La Mancha en Trillo (Guadalajara)
- Curso sobre Turismo Accesible y Atención a Clientes con Discapacidad en Sevilla
- Firma del convenio Patronato de Turismo de la Diputación de Segovia
- Jornada sobre Turismo y Sostenibilidad Energética de AGENBUR y SODEBUR en Burgos
- Entrega a José Antonio Camacho del reconocimiento "Cliente Q" en el Parador de Lorca



Convenios



CONVENIO	Fecha firma
ICTE - Patronato de Turismo de Segovia	24 de marzo
ICTE - EXPOURENSE	28 de marzo
ICTE - Fundación CNSE	21 de abril
ICTE - Secretaría de Estado de Turismo	21 de mayo
ICTE - Red Española Turismo Industrial (RETI)	19 de junio
ICTE- Centro de Estudios Superiores Felipe II (Universidad Complutense)	1 de julio



ESTABLECIMIENTOS

4

Certificados Q 2014

CATEGORÍA	AUTÓNOMAS																			TOTAL
	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ciudad de Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Mejilla	Murcia	Navarra	País Vasco	
Alojamientos Rurales	1	1	1		4	1	8		1		5	2	50				1	20	7	102
Autocares de Turismo	1										5				1					7
Balnearios	3	6				2	4	2	1		1	4	8				1	3	2	37
Campings	3		1			1			3		9		2	1			2	2		24
Campos de Golf	1			1		1							2							5
Convention Bureaux	1	1	1					1			2				1		1		1	9
Espacios Naturales Protegidos		4						9	4		1			1				1	1	21
Estaciones de Esquí	1	6				1			2											10
Formación y Cualificación de Guías de Turismo											1									1
Hoteles y Apts. Turísticos	52	12	9	26	40	10	17	24	36	1	53	16	58	5	6	1	6	14	20	406
Instalaciones Náuticas Deportivas				4							3		11							18
Ocio Nocturno													2							2
Oficinas de Información Turística	19	4	7	4	5		2	12	5		30		2	1	9		7		19	126
Palacios de Congresos	4				2	1					1		2	1			1		1	13
Patronatos de Turismo			1			6		2												9
Playas	81		6	17	1	11			12	2	47		11				37		1	226
Servicios de Restauración	119	10	22	18	34	9	19	22	81	1	73	9	59	1	92		18	12	57	656
Servicios Turísticos de Intermediación	12	5	10	1		8	3	10	2		5	2	42	7	7		4	16	97	231
Turismo Activo	3							1	1				4							9
Turismo Industrial	1							4					13	5					1	24
TOTAL	302	49	58	71	86	51	53	87	148	4	236	33	266	22	116	1	78	68	207	1936



Instituto para la
Calidad Turística Española

ICTE 2014

Tlf: 915 331 000 · Fax: 915 341 746 · info@icte.es
C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid
www.icte.es · www.calidadturisticaahoy.es

