

ICTE **2015**

Memoria Anual



# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

Editorial	1.1
Estructura del ICTE	1.2
Referencia Histórica	1.3
Junta Directiva	1.4
Presidencia	1.5
Delegaciones Territoriales	1.6

1

## ÁREAS FUNCIONALES

Normalización	2.1
Área Técnica	2.2
Formación	2.3
Comunicación	2.4

2

## ACTOS Y EVENTOS

XI Gala Anual de Reconocimientos y Premios Q	3.1
VIII Entrega Oficial de Banderas	3.2
III Congreso Internacional de Calidad Turística	3.3
Jornadas, Ferias y Eventos	3.4
Convenios	3.5

3

## ESTABLECIMIENTOS Q

Certificados Q 2015	4.1
---------------------	-----

4



# PRESENTACIÓN

1



# Editorial

Una vez más, España ha vuelto a batir otro récord de entrada de turistas en 2015 y van ya cuatro ejercicios consecutivos en el que vuelve a superar el máximo logrado el año anterior. La cifra de 68 millones de turistas es motivo de alegría y de celebración pero también de reflexión porque tenemos que saber a qué retos nos enfrentamos en este nuevo año.

Cierto es que tenemos muchos factores a nuestro favor pero, sin duda, la clave se encuentra en una gestión correcta, responsable y elaborada donde, tanto el sector privado como el público, han puesto toda la carne en el asador, conscientes de que el turismo es un sector de vital importancia para la economía y el empleo de nuestro país.

El turismo español tiene en los empresarios de este país a los mejores profesionales, emprendedores dispuestos a dar lo mejor de sí apoyados por respuestas y respaldos inmedia-

tos. No podemos permitir que los representantes públicos gestionen a otra velocidad. Espero y deseo que el próximo Gobierno sea sensible con esta problemática, que piense en el turismo como el principal motor de la economía española y que acorten los tiempos políticos para adaptarse a la actual coyuntura económica apoyando y promocionando proyectos empresariales que necesitan de su respaldo.

Es un honor para mí presentaros esta memoria que recoge todas las actividades que hemos realizado en el ICTE a favor de la calidad turística española, fieles a nuestra compromiso con la mejora continua. En 2015 hemos realizado muchas y variadas acciones muy importantes para el Instituto: la entrega de los reconocimientos y premios Q en el marco de FITUR; la entrega de banderas Q a más de doscientas playas; la campaña de promoción en tres medios nacio-

nales llevada a cabo en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, algunas comunidades autónomas y Paradores de España; y el III Congreso Internacional de Calidad Turística que organizamos en La Coruña a finales de octubre y que congregó a casi 400 profesionales del sector turístico.

A todas estas actividades, hay que sumar la participación del Instituto en ferias, congresos y jornadas donde promocionamos las ventajas que el Sistema de Calidad Turística Español aporta a una empresa u organismo turístico. Hemos cerrado el año con un aumento de empresas certificadas, por primera vez en los últimos años, lo que nos ha permitido recuperar cifras anteriores a la crisis. Deseo trasladar a todos mi agradecimiento por el esfuerzo que cada año vienen haciendo por la calidad de sus empresas y organizaciones, y por la calidad, en definitiva, del turismo español.

Como presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) debo recordar que, tras 15 años de aplicación del Sistema de Calidad Turístico Español, éste se ha consolidado convirtiéndose en la gran referencia del sector a nivel internacional. La marca Q de Calidad Turística es ya un referente claro de innovación y excelencia, conceptos que, para el turista actual, definen la calidad. Lideramos el proceso de normalización en el ámbito turístico y son muchos los países que se han interesado por nuestro sistema de certificación de calidad.

Por todo ello, en el ICTE seguimos trabajando y apostando por la calidad turística como valor diferencial para que España siga siendo, no sólo un gran destino, sino el mejor.



# 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

**P**reside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en julio de 2015. 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. Paralelamente, en el período 2013-15, Miguel Mirones ha sido 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.

Paralelamente, en el período 2013-15, Miguel Mirones ejerce como presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), única agencia de Naciones Unidas que admite en su seno al sector privado, y que cuenta con 480

organizaciones vinculadas con el turismo.

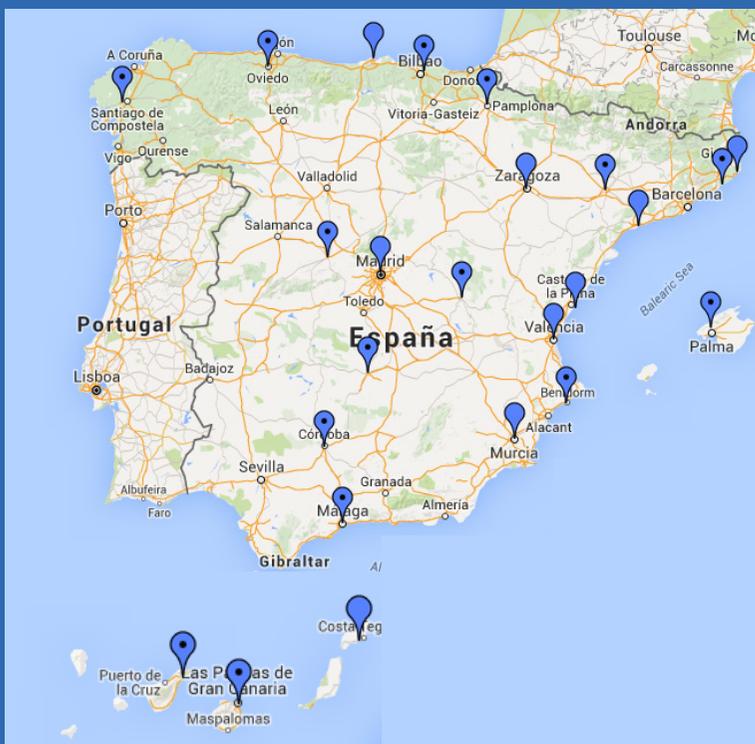
En CEOE España, es miembro del Comité Ejecutivo.

Miembro del Consejo Español de Turismo (CONESTUR).

Presidente de la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) y Vicepresidente del Clúster de Turismo de Salud (Spaincares), Miguel Mirones es, además, miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de la Junta Directiva de AENOR y de la Mesa de Calidad Turística Española.

Además de empresario, propietario del mayor grupo de balnearios de España, el grupo Relais Termal, Miguel Mirones pertenece al Consejo de Administración de diferentes empresas.

# Delegaciones Territoriales



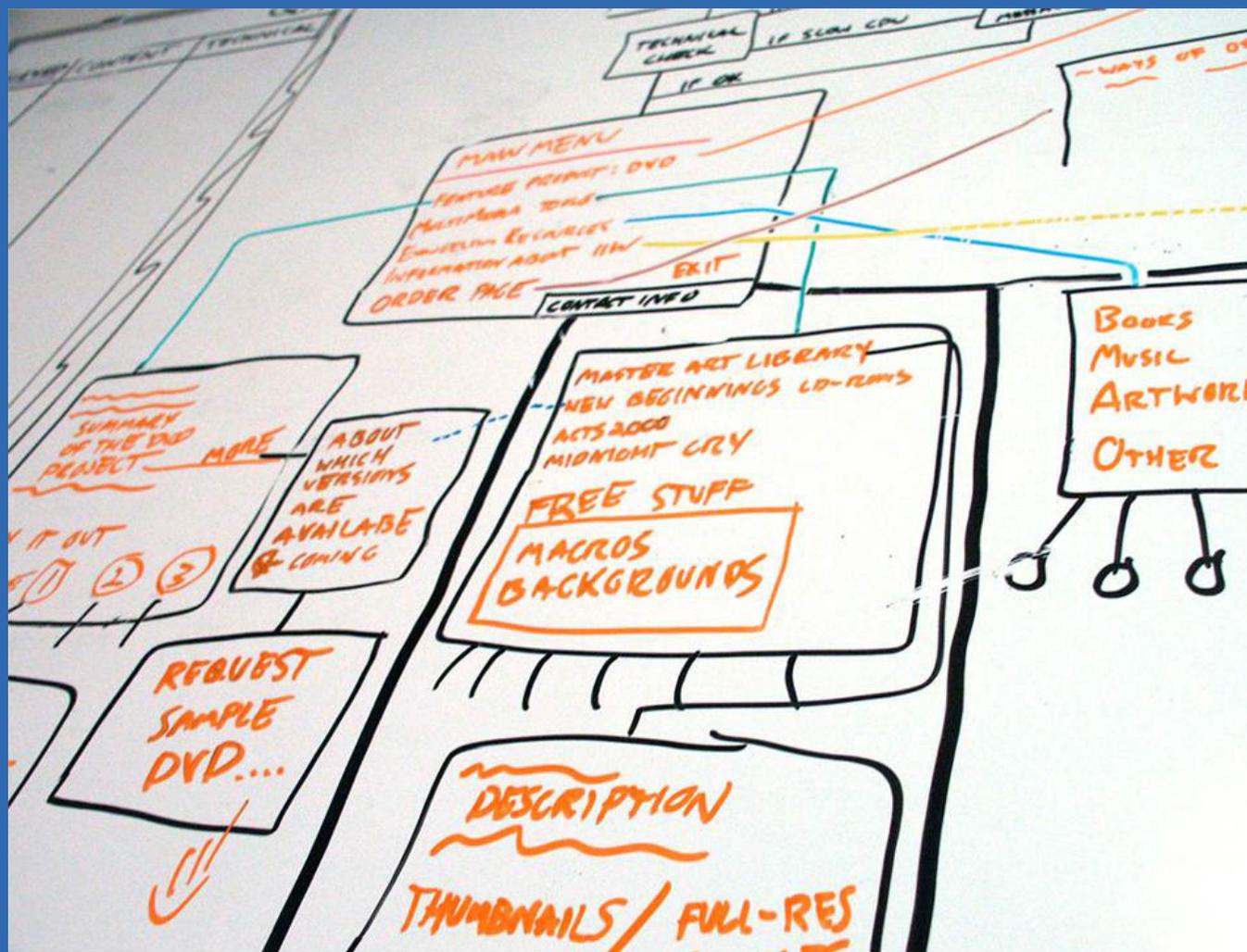
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

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.



# ÁREAS FUNCIONALES

2



# Normalización



International  
Organization for  
Standardization

## 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

España continúa colaborando activamente en la redacción de normas ISO específicas para el turismo como las cinco publicadas en 2015; además, tenemos el compromiso de adoptarlas como normas UNE dentro del esquema de certificación de la marca Q.

El año 2015 ha sido un año también de análisis y reflexión acerca de los requisitos adoptados en grupos de trabajo internacionales de nuestro Comité turístico internacional ISO TC228, prestando especial atención a la colaboración y participación de expertos es-

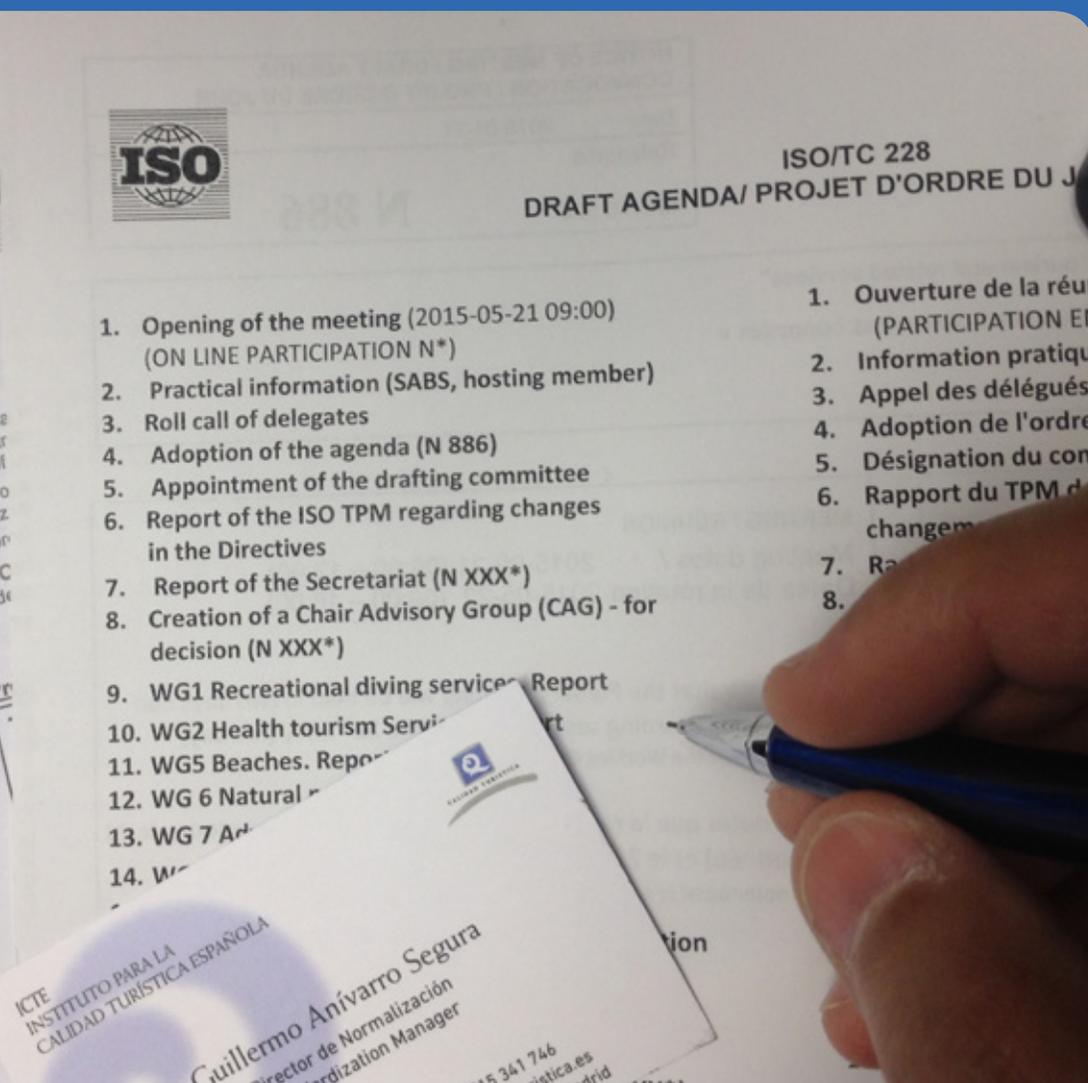
pañoles de forma activa y de manera altruista.

El ICTE se ha volcado en la participación para la redacción de los compromisos que deben cumplir actualmente las empresas e instituciones que quieran gestionar sus negocios bajo el prisma de la Calidad y certificarse con la marca Q de Calidad Turística como una clara apuesta estratégica a nivel nacional.

## Normas UNE - ISO

Oficinas de Información Turística	ISO 14785:2015
Turismo de Aventura	ISO 21103:2015 ISO 21102:2015

# Normalización



El pasado año 2015 ha tomado especial importancia los debates y las discusiones en los comités nacionales espejos de los Grupos de Trabajo ISO WG2 servicios turísticos de Salud, WG8 instalaciones náutico deportivas, WG11 Servicios de charters náuticos y WG12 turismo voluntario internacional, así como todos los trabajos de adopción de las normas ISO ya publicadas en cada uno de los países.

Afirmamos, un año más, que las empresas españolas siguen apostando por la gestión de la calidad en sus negocios turísticos, la profesionalización de sus recursos humanos, la enorme importancia que supone mantener las instalaciones y equipamientos en correcto uso de funcionamiento así como el compromiso por el desarrollo sostenible de la actividad turística en los 10 comités técnicos

de normalización nacionales y 17 subcomités donde el ICTE gestiona las secretarías.

El compromiso de los equipos de trabajo en materia de normalización turística moviliza cada año a centenares de expertos del mundo empresarial, 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 quince años los que nos avalan como representantes e impulsores de iniciativas relacionadas con la calidad y, por ende, a dar valor a todas nuestras empresas creando vínculos entre las administraciones públicas y privadas para crear un tejido empresarial rico y profesional.

Fruto de ese arduo trabajo en el ámbito turístico son la publicación de 21 normas nacionales UNE e ISO/UNE y 22 normas internacionales ISO.



El Instituto para la Calidad Turística Española crece internacionalmente al mismo tiempo que el Comité ISO TC228 se consolida y aumenta año a año su escenario normativo de manera sostenible. Los empresarios españoles tienen en el ICTE al principal impulsor y gestor de los trabajos internacionales de primera mano, puesto que consolidamos nuestro liderazgo en los 12 grupos internacionales actuales de trabajo.

Ya podemos afirmar que en España tenemos normalizados 24 sectores diferentes, gracias al esfuerzo, a la voluntad de servicio público y al compromiso de seguir trabajando en pro de la Calidad de todo el sector turístico español, ser una herramienta de gestión de la calidad y 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

## Crecimiento de Certificaciones por Sectores

Turismo Industrial	+29,17%
Playas	+3,98%
Espacios Naturales Protegidos	+9,52%
Restauración	+44,44%
Patronatos de Turismo	+ 3,13%
Empresas de Autocares Turísticos	+28,57%



## CERTIFICADOS

El año 2015 finaliza con cerca de 2000 organizaciones certificadas en España. Se consolida así el crecimiento positivo iniciado ya en el pasado ejercicio 2014.

Si realizamos un análisis más detallado por actividad, observamos que son los sectores de empresas de autocares turísticos (+28.57%), turismo industrial (que consolida su tendencia al alza con un + 29.17%) y espacios naturales protegidos (+ 9.52%) los que ofrecen mayores incrementos en número de organizaciones certificadas respecto al ejercicio anterior. Por su parte, playas (+ 3.98%) y servicios de restauración (+ 3.66%) siguen consolidándose en el panorama de la certificación de calidad turística.

El crecimiento proviene, como se puede observar, tanto del sector público como del sector privado, dato que demuestra la confianza depositada en la certificación Q Calidad Turística por parte de empresas e instituciones públicas.

Por Comunidades Autónomas, Andalucía con 304 certificados a fecha de cierre del ejercicio, Galicia con 274 y Comunidad Valenciana con 232 siguen siendo las CCAA líderes en apostar por la Calidad Turística certificada. Otras CCAA muestran incrementos significativos en número de organizaciones certificadas respecto al ejercicio anterior: La Rioja, por ejemplo, sube un 13.64% y Castilla y León un 8.05%.

# Área Técnica

Acreditación



**Entidad Nacional de Acreditación**

Otorga la presente / Grants this

**ACREDITACIÓN**  
85/C-PR143

a la entidad técnica / to the technical entity

**INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA  
ESPAÑOLA (ICTE)**

Según criterios recogidos en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065, para la CERTIFICACIÓN de la CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA en la prestación de SERVICIOS definidos en el ANEXO TÉCNICO adjunto.  
According to the criteria in UNE-EN ISO/IEC 17065 for the Certification of Spanish Tourism Quality in the provision of services defined in the attached Technical Annex.

Fecha de entrada en vigor / Coming into effect: 07/10/2011



D. José Manuel Prieto Barrio  
Presidente

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. Este documento no tiene validez sin su correspondiente anexo técnico, cuyo número coincide con el de la acreditación.  
La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia puede confirmarse en [www.enac.es](http://www.enac.es).

The accreditation maintains its validity unless otherwise stated. The present accreditation is not valid without its corresponding technical annex, which number coincides with the accreditation. This accreditation and its technical annex could be reduced, temporarily suspended and withdrawn. The state of validity of it can be confirmed at [www.enac.es](http://www.enac.es).

ENAC es firmante del Acuerdo Europeo de Reconocimiento Mutuo firmado entre Organismos Nacionales de Acreditación ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)).  
ENAC is signatory of the European Recognition Agreement signed among National Accreditation Bodies ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)).

Ref.: CCPR/7289 Fecha de emisión 04/09/2015  
El presente documento anula y sustituye al de ref. CPR/5697

Código Validación Electrónica: HD4X9u4ak4K435T0Q  
La vigencia de la acreditación y del presente certificado puede confirmarse en <http://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí

## TRANSPARENCIA Y SOLVENCIA TÉCNICA

Un año más, ICTE revalida su acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) demostrando que sus esquemas de auditoría y certificación cumplen con los requisitos para entidades de certificación de producto, procesos y servicios definidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012. En 2015 ICTE ha finalizado con éxito el proceso de transición a esta norma, que ha llevado tres años.



# Área Técnica

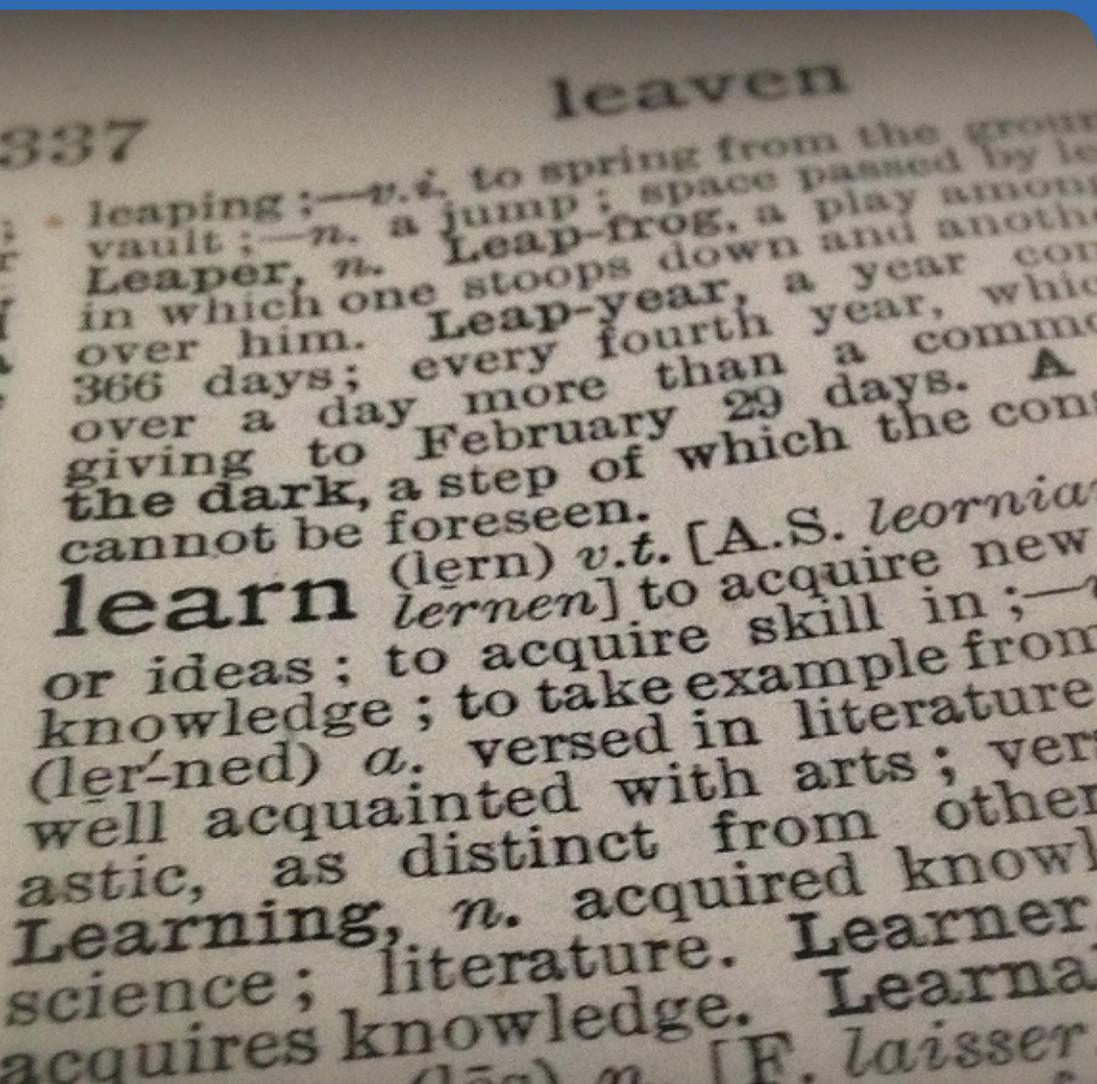


## ORGANIZACIÓN INTERNA

Para mejorar la gestión interna de la organización, la prestación de servicio al cliente y las relaciones con los stakeholders, durante el año 2015 se ha trabajado desde el área técnica en la revisión y adecuación de buena parte de documentos del sistema de gestión de la calidad implementado en el ICTE (alrededor de 70 documentos). Entre ellos, se ha profundizado en las modificaciones ya iniciadas en 2014 para la optimización del sistema de calificación del personal auditor, por una parte, y por otra, se han diseñado e implementado nuevos esquemas UNE-ISO y se han mejorado otros existentes:

Esquema de auditoría y certificación	Esquemas revisados
UNE-ISO 14785:2015 Servicios de Atención e Información Turística	Diseño e implementación del nuevo esquema de auditoría y certificación por nueva norma UNE-ISO que anula y sustituye a la anterior norma UNE 188007: 2008.
UNE-ISO 201101: 2015 Turismo Activo. Sistema de Gestión de la Seguridad.	Diseño e implementación del nuevo esquema de auditoría y certificación por nueva norma UNE-ISO que anula y sustituye a la anterior 188003: 2009.
UNE-ISO 210103: 2015 Turismo Activo. Información para los Participantes.	Diseño e implementación del nuevo esquema de auditoría y certificación por nueva norma UNE-ISO que anula y sustituye a la anterior 188003: 2009.
Esquema Q Empresas de Autocares Turísticos	Adecuación y optimización del proceso de evaluación.
UNE 18804: 2015 Instalaciones Náutico-Deportivas	Diseño e implementación del nuevo esquema de auditoría y certificación por nueva norma UNE que anula y sustituye a la antigua norma UNE 18804: 2009.

# Formación



## CURSOS 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 2015, el ICTE ha organizado 19 cursos de Homologación de Auditores de los siguientes agentes: Servicios de Restauración, Palacios de Congresos, Servicios Turísticos de Intermediación, Ocio Nocturno, Turismo de Salud, Autocares Turísticos, Oficinas de Información Turística, Turismo Industrial, Alojamientos Rurales, Estaciones de Esquí, Patronatos de Turismo y Campings.



# Formación

Categoría	Cursos	Fecha
Marketing Digital	• El nuevo consumidor. Social Media Marketing y Community Manager	20 de noviembre
Servicio Excelente	• Reputación online. La opinión de tus clientes 4.0	27 de noviembre
Operaciones	• Gestión de proyectos	17 de noviembre
	• Reorganización y mejora de procesos	16 de noviembre
Habilidades	• Motivación y trabajo en equipo	23 de noviembre
	• Liderazgo e inteligencia emocional	24 de noviembre
Producto	• Creación de experiencias. Inspirar para fidelizar	24 de noviembre
	• Comercializar Online y Offline	25 de noviembre

## NUEVA OFERTA FORMATIVA

Con la finalidad de diversificar la oferta formativa del ICTE se han creado en colaboración con una empresa externa un conjunto de cursos dirigidos a profesionales del sector turístico tales como directivos, mandos intermedios o técnicos.

Para elaborar el proyecto se consultó a través de una macroencuesta realizada entre la base de datos del ICTE, qué áreas o temas podían ser de más interés, la duración (una jornada o media jornada) y la modalidad (presencial u online). Los resultados obtenidos en la encuesta dieron como resultado el siguiente programa:

Son cursos muy económicos que además se pueden bonificar en parte a través de la Fundación Tripartita y que se van a empezar a lanzar trimestralmente a partir de 2016.

# 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 2015, la base de datos de consultores homologados cuenta con más de 100 profesionales.



## OTROS CURSOS

El área de formación ha diseñado e impartido el curso "Atención al cliente" para establecimientos turísticos de Segovia. El curso ha constado de tres módulos:

- Atención al cliente presencial
- Atención al cliente no presencial: reputación online
- Atención al cliente en situación de conflicto: gestión de quejas y reclamaciones
- Fidelización de clientes

Al curso han asistido un total de 40 personas de los sectores de Alojamientos Rurales, Restauración y Hoteles principalmente y ha estado patrocinado por la Diputación de Segovia.

# Comunicación



**ALERTA** Tirada: 30.210 Categoría: Cantabria  
 Difusión: 25.287 Edición: Regional  
 Audiencia: 75.861 Página: 15

01/07/2015 **ICTE**  
 Instituto para la Calidad Turística Española

AREA 0002/2015 OCUFACION/SL/01 V.FUR/1.001/E NOTICIAS DE ICTE

**Región Torrelavega Santander Cantabria**

ARNUERO

## El ministro de Turismo entregó al alcalde la Q de calidad de las playas

El Sable y La Arena también tienen la bandera azul de la Unión Europea • El alcalde destaca la limpieza y servicios que ofrecen estos arenales

Isabel Durango, José Manuel Iguac, José Manuel Soria y Miguel Miralles.

La Q de calidad de la mano del ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria. Durante el acto, que tuvo lugar en las oficinas de este Ministerio en Madrid, también estuvieron presentes la secretaria de Estado de Turismo, Isabel Durango, y el presidente del Instituto de Calidad Turística Española, Miguel Miralles.

El alcalde de Arnuero ha recordado que también estos dos playas han recibido la bandera azul de la Unión Europea y que además, el Consistorio ha renovado el certificado de accesibilidad universal de la playa de La Arena que consiguió por primera vez el día 11 de agosto de 2012. El alcalde indicó que para lograr estas banderas, el Ayuntamiento trabaja en la limpieza de las playas, disponer de un adecuado equipo de salvamento socorristas, potenciar la información turística que se ofrece, preocuparse por el cumplimiento de las normas, contar con un punto de información sobre el horario de los servicios o el estado del mar, así como tener en cuenta las quejas y sugerencias, con vistas a las propuestas anuales que realiza en materia de mejoras.

Respecto a la mejora medioambiental, el Ayuntamiento ofrece puntos de recogida selectiva de residuos, organiza talleres de sensibilización medioambiental y servicios de reciclaje, y apuesta por la mejora del entorno natural.

Para renovar el certificado de accesibilidad universal se tiene en cuenta el buen estado las rutas de acceso a las playas sin barreras arquitectónicas, los accesos adaptados, disponer de un punto de estancia para personas con dificultad en su movilidad, una silla anfibia, así como personal de compañía para el baño asistido, explicó el alcalde. A ello hay que unir la prestación de una atención sanitaria especializada con formación específica en atención a los bañistas y unos objetivos que este año girarán por facilitar información a las personas discapacitadas por medio del QR de voz y en código braille en los paneles informativos de las playas y los pictogramas se los asen.

Iguac indicó que el Consistorio viene mejorando desde hace varios años los equipamientos de seguridad, señalización, información, limpieza de la arena, calidad del agua y otros servicios como las duchas, la señalización, con el fin de garantizar al usuario el correcto funcionamiento de todos los servicios asociados a la playa.

## PRENSA

**D**urante 2015 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, siendo reseñable la importancia en 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 gala de Reconocimientos y Premios, la participación en ferias y jornadas sectoriales y la organización del III Congreso Internacional de Calidad Turística.

Durante todo 2015 se han recogido más de 2.000 noticias en prensa escrita (offline) y más de 8.000 en prensa digital (online), distribuidas en publicaciones nacionales, económicas, sectoriales y regionales.

La prensa offline ha supuesto un total de 2.509 páginas cuyo valor publicitario equivalente asciende a los 12,5 millones de euros. En prensa online supone casi 7 millones de euros.

En total, y a lo largo del año 2015, se han distribuido un total de 29 notas de prensa relativas a los siguientes temas principales:

- Presencia del ICTE en FITUR
- Entrega de Certificados y Premios Q
- Expedientes estudiados por los Comités Técnicos
- Convenio con SET
- Entrega de Banderas Q a playas e instalaciones náutico-deportivas
- Presidencia del ICTE en la OMT
- Elecciones Junta Directiva ICTE
- III Congreso Internacional de Calidad Turística
- Inauguraciones o participación en ferias y eventos

# Comunicación

**EL PAÍS** 07/06/2015

Tirada: 377.603 Categoría: Inf General  
 Difusión: 304.241 Edición: Negocios  
 Audiencia: 912.723 Página: 18

ICTE  
 Instituto para la Calidad Turística Española

ÁREA: Turismo I+D+i OCUPACIÓN: 22% V.PUB: 19.172 € SECTOR TURÍSTICO/NOTICIAS DE ICTE

## El riesgo de desmontar un modelo turístico de éxito

Por MIGUEL MIRONES

El periodo político que se está viviendo, en España y en otros países, de relevo de los gobiernos puede implicar no sólo una sanción de personas sino también un cambio drástico en los modelos de gestión pública. Cuando los ciudadanos han decidido democráticamente que se produzcan estos cambios, nadie puede obviar la necesidad de que se produzcan, y sólo los mejores pactos democráticos impedirían que se llevaran a cabo. Lo que finalmente ocurre tendrá, sin duda, consecuencias importantes para un sector, el turismo, que ha demostrado ser el tractor principal de la recuperación económica.

En una reunión que, como presidente de Miembros Afiliados de la OMT, me correspondía moderar, representando empresas y otros interesados que preguntaban a los españoles, las razones del éxito de nuestro turismo sin ocultar una sana rivalidad por las cifras alcanzadas y por el peso que la industria turística española había logrado, en la economía nacional y en el sector turístico mundial. Se generó un cordato debate y se cuestionó, incluso, si ese éxito era tal y que las cifras de visitantes no podían determinar el éxito o el fracaso de un destino turístico. Aquí surgieron diferentes valoraciones que, desde el sector público o privado, se hace sobre la evolución de un destino turístico.

La percepción pública está vinculada a la generación de empleo —que lo genera el sector privado— y al incremento anual del número de visitantes. Por contra, el sector privado turístico, como cualquier otro, tiene como objetivo per se la rentabilidad de sus empresas, que sólo puede alcanzarse si, desde el sector público, se dan los pasos necesarios para convertir un destino turístico en un espacio amable, limpio, seguro, con conexiones adecuadas y con atractivos para llevar a los visitantes a repetir una experiencia que hayan vivido como única.

Lo que pueden parecer objetivos diferentes, tras un análisis sosegado, permite concluir que el éxito de un destino turístico depende de la colaboración público-privada real y de la implicación de la población local con la filosofía y los objetivos propuestos. Si esto es así, los sucesivos gobiernos que gestionen ese territorio deberían apostar por dar continuidad a los proyectos concertados por la sociedad a la que representan.

En España tenemos dos ejemplos que siendo muy diferentes son fruto de estudio por los expertos turísticos de todo el mundo. Barcelona como destino urbano y Benidorm como destino vacacional; representan dos casos de éxito, no sólo por el número de visitantes sino porque, indistintamente, han alcanzado la satisfacción creando un producto de 365 días. Si alrededor de esa actividad, miles de familias han organizado su vida, debería asumirse con mucho cuidado antes de introducir cambios que ponga en peligro, no ya la rentabilidad de algunas empresas, que también, sino sobre todo el modo de vida de muchas ciudades vinculadas al sector turístico español.

Miguel Mirones es presidente de Miembros Afiliados de la OMT.

## ENTREVISTAS

Los representantes del ICTE ha sido entrevistados en numerosos medios que han recogido su visión sobre asuntos de actualidad que afectan a la actividad turística en su conjunto y a la calidad como eje de desarrollo para el sector.

Algunas entrevistas han sido a petición de los propios medios; otras, generadas desde el Departamento de Comunicación del ICTE a propósito de algún asunto propio como el 15 aniversario del Instituto, motivo que ha sido muy bien acogido por la prensa en general.

Destacan las Tribunas firmadas por Miguel Mirones en El País, publicada el 7 de junio y la de la revista de Amadeus, Savia, publicada en septiembre.

En cuanto a Entrevistas, destacan:

- Europa Press por el Foro Mundial de Turismo Gastronómico (abril)
- Turismo de Castilla y León (junio)
- Quality, donde fuimos portada (junio)
- Informativo Fin de Semana de Onda Cero (agosto)
- El Economista (septiembre)
- APD, Asociación para el Progreso de la Dirección (septiembre)
- Fórum Calidad (diciembre)

## La Directora de Turismo de Galicia destaca la importancia de la calidad en la consolidación del Camino de Santiago como ruta de referencia a nivel mundial

original

Se trata de un de los principales foros alrededor de la calidad y la excelencia en el sector turístico que se celebró en el Palacio de Congresos de A Coruña, Palexco.



Fotografía: TURGALICIA

# Comunicación

## REDES SOCIALES

**D**urante el ejercicio 2015 se ha constatado un crecimiento continuado de la presencia del ICTE en las plataformas sociales más populares: Facebook, Twitter y Pinterest.

En Facebook, la página del ICTE ha experimentado un aumento del 31% en el número de “Me Gusta”, superando los 2.180 a final de año. En Twitter, el crecimiento ha supuesto el 19,5% respecto al anterior, con un total de 3.107 seguidores.

La publicación regular de actualizaciones y comentarios ha supuesto un constante aumento 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

**Asturias**  
paraíso natural

## Elige Calidad

Asturias es un paraíso ideal para vivir experiencias que dejan huella, una huella inolvidable que es el mejor Qamino hacia la excelencia y hacia las vivencias irrepetibles.

Guíate por la Q de Calidad para identificar a más de 1.900 establecimientos en España que son **GARANTÍA** de calidad, prestigio y profesionalidad.

**Q**  
CALIDAD TURÍSTICA

www.calidadturistica.es

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y TURISMO  
SECRETARÍA DE TURISMO  
ICTE  
Instituto para la Calidad Turística Española

## PUBLICIDAD

Durante 2015 se ha desarrollado una campaña publicitaria similar a la del año anterior, en esta ocasión bajo el slogan “Elige Calidad”, que también ha contado con la colaboración del Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo y las siguientes comunidades autónomas que se han sumado a la iniciativa: Asturias, Cantabria, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Murcia, La Rioja, además de Paradores de España, uno genérico de la Q y otro específico del III Congreso Internacional de Calidad Turística.

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 han insertado un anuncio a página completa a lo largo de diez semanas.

**Cantabria**  
Infinita

## Elige Calidad

Aprende más. ¡Hay la montaña. ¡Y más! ¿Qué es una visita guiada en el Parque de la Naturaleza de Cabárceno. En Cantabria, la naturaleza es parte de la calidad. ¡Vivela!

Guíate por la Q de Calidad para identificar a más de 1.900 establecimientos en España que son **GARANTÍA** de calidad, prestigio y profesionalidad.

**Q**  
CALIDAD TURÍSTICA

www.calidadturistica.es

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y TURISMO  
SECRETARÍA DE TURISMO  
ICTE  
Instituto para la Calidad Turística Española



# ACTOS Y EVENTOS

3



# XI Gala de Reconocimientos y Premios Q



**C**oincidiendo con la celebración de la Feria Internacional de Turismo (FITUR), el ICTE organizó su tradicional 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 2014; y de los Premios Q a aquellas personas o entidades que apuestan por promover el turismo español de calidad.

## CERTIFICADOS

**E**n esta Gala se entregaron más de 400 reconocimientos, de los cuales casi un centenar fueron nuevos. Los representantes de las organizaciones certificadas 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 certificadas.

# XI Gala de Reconocimientos y Premios Q



## PREMIOS Q

Los premios Q de Calidad Turística 2014 recayeron en Quico Taronjé, periodista y aventurero más conocido por Capitán Q, por el programa turístico del mismo nombre que TVE ha emitido en dos temporadas distintas; también en cinco plataformas que trabajan por la accesibilidad en el turismo y que son colaboradores asiduos del Instituto, CEAPAT, CERMI, CNSE, Fundación ONCE y PREDIF; y por último, otro premio fue para Valentín Ugalde, Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), por su larga trayectoria profesional y su vinculación con la Q de Calidad desde sus inicios hace 15 años

## VIII Entrega Oficial de Banderas



En 2015 se celebró la séptima edición de la Entrega Oficial 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 25 de junio. Un total de 230 playas y 20 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.

Para el ICTE este acto es importante por el reconocimiento público que se hace a ayuntamientos, gestores y técnicos por el esfuerzo realizado para conseguir el distintivo Q de Calidad Turístico tras haber superado las auditorías pertinentes y haber alcanzado el nivel de excelencia turística exigido por la normativa. En esta edición, el número de Playas certificadas aumentó un 24% respecto al año anterior; en total, 230 arenales correspondientes a 91 Ayuntamientos de 11 Comunidades y Ciudades Autónomas. Andalucía sigue siendo la comunidad autónoma con más playas certificadas, con un total de 85 arenales reconocidos con la Q. Le siguen la Comunidad Valenciana con 47 certificaciones, la Región de Murcia con 37, Baleares con 17 y Galicia con 11.



En cuanto al número de Instalaciones Náutico-Deportivas certificadas, 20 han sido las entidades reconocidas, lo que supone un aumento del 25% respecto al año anterior. La comunidad autónoma gallega es quien mantiene el liderazgo indiscutible al atesorar más de la mitad de las certificaciones (13), seguida de Baleares y la Comunidad Valenciana.



# III Congreso Internacional de Calidad Turística



## ELIGE CALIDAD, EVITA RIESGOS

Los días 29 y 30 de octubre, el ICTE celebró su III Congreso Internacional de Calidad Turística en el Palacio de Congresos de A Coruña (Pallexco), ciudad que resultó elegida tras el concurso al que concurren ocho ciudades más.

Este Congreso se organizó bajo el slogan "Elige Calidad, Evita Riesgos" y con un doble objetivo: como punto de encuentro y reunión para que los profesionales del sector pusieran en común las diferentes actuaciones sobre política turística y los planes estratégicos de administraciones y organizaciones; y otro, el de apostar por la calidad como elemento diferenciador del turismo español y compartir los amplios conocimientos que el ICTE tiene en esta materia.



# III Congreso Internacional de Calidad Turística

El III Congreso fue inaugurado por el Presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo y se organizó en torno a cinco mesas redondas con los temas más candentes y novedosos relacionados con la calidad turística a nivel mundial y en las que participaron expertos nacionales e internacionales:

- Mesa 1: “Gestionar para comprender. Soluciones a la infoxicación”
- Mesa 2: “Un camino de experiencias: iniciativas en torno a la calidad”
- Mesa 3: “Economía colaborativa o economía sumergida. Garantías versus Riesgos”.
- Mesa 4: “Reinventando el producto turístico. Nuevos sectores, nuevas certificaciones”.
- Mesa 5: “Tasas, restricciones, calidad y modelos de gestión. ¿Cuál es el futuro de los destinos turísticos?”

## 3 CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

### 2015

A CORUÑA, 28 -30 DE OCTUBRE

*Elige Calidad, Evita Riesgos*



# III Congreso Internacional de Calidad Turística



**A**demás, contamos con dos conferenciantes de excepción: Teresa Perales, atleta paralímpica con más de 20 medallas en su haber, que impartió la conferencia inaugural titulada “En busca de la excelencia”. Y Javier Capitán, periodista, presentador y guionista, experto en creatividad y gestión de personas que habló sobre la importancia de llegar al corazón de los clientes para alcanzar el éxito en un negocio, lo que llamamos marketing de la felicidad.

Otra novedad de esta edición fue la interactividad; los congresistas -casi 400- contaron con un mando de televotación para responder a las preguntas que, al final de cada mesa, se dirigieron al público. La compilación de todas las respuestas formaron parte de las conclusiones del Congreso.

Paralelamente, y a puerta cerrada, se reunieron expertos de los comités técnicos y de certificación y se celebraron las juntas directivas del ICTE y de la Asociación de Balnearios de España (ANBAL).

# Jornadas, Ferias y Eventos

**A** lo largo de 2015, los responsables y trabajadores del ICTE han intervenido o participado en jornadas, ferias y otros eventos explicando y promocionando su labor.

## INTERNACIONAL

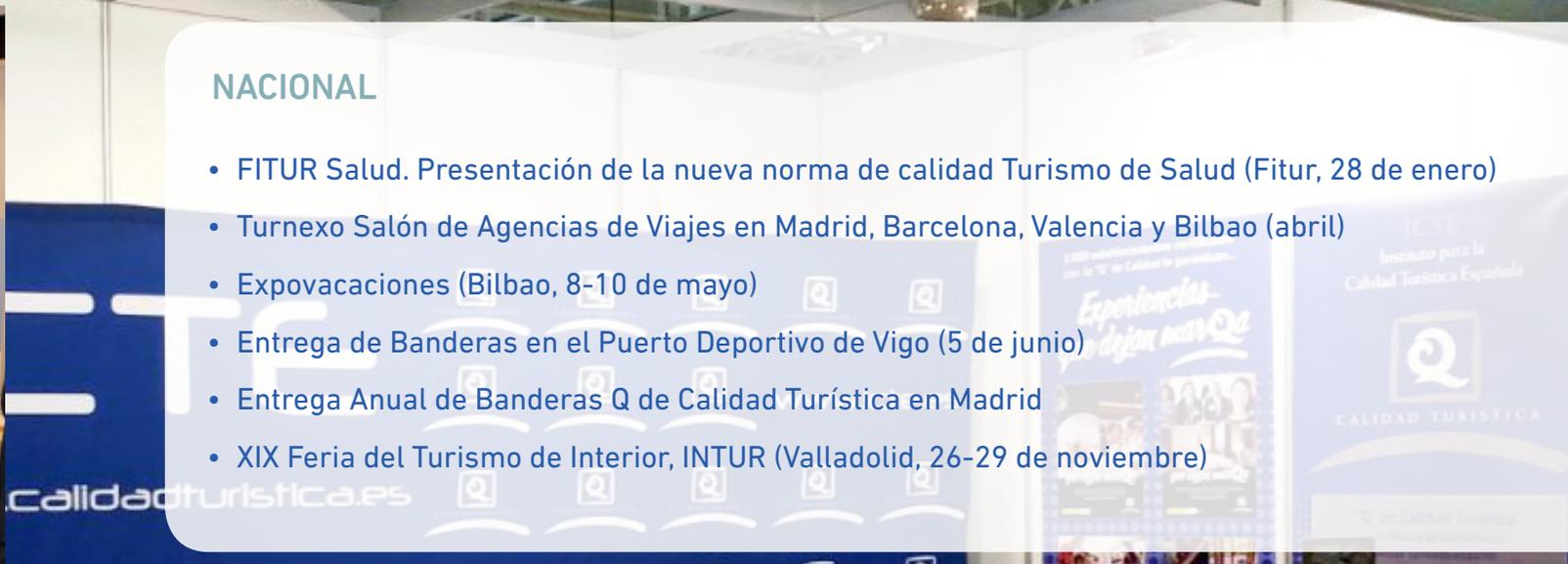
- XVIII Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, CIMET (Madrid, 27 de enero)
- XI Premios de la OMT a la Excelencia y la Innovación en el Turismo (Madrid, 28 de enero)
- I Conferencia Internacional sobre Turismo de Compras de la OMT (Fitur Shopping, 29 de enero)
- 39º Junta de Miembros Afiliados de la OMT (Madrid, 29 de enero)
- I Foro Mundial de Turismo Gastronómico de la OMT, en colaboración con el Basque Culinary Center (San Sebastián, 27-29 de abril)
- Comité de Turismo Internacional ISO TC228 (Pretoria, 16-21 de mayo)
- II Conferencia sobre Desestacionalización de la OMT (Torremolinos, 3 y 4 de junio)
- XV Feria Internacional del Turismo Termal, Salud y Bienestar, TERMATALIA (Ourense, 24-26 de septiembre)
- II Congreso Internacional de Ocio Nocturno (Ibiza, 7-8 de octubre)
- XXI Asamblea General de la OMT (Medellín, 12-17 de octubre)
- 21ª Reunión de la Asamblea General de la OMT (Medellín, 12 y 13 de octubre)
- III Congreso Internacional de Calidad Turística (La Coruña, 29 y 30 de octubre)



# Jornadas, Ferias y Eventos

## NACIONAL

- FITUR Salud. Presentación de la nueva norma de calidad Turismo de Salud (Fitur, 28 de enero)
- Turnexo Salón de Agencias de Viajes en Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao (abril)
- Expovacaciones (Bilbao, 8-10 de mayo)
- Entrega de Banderas en el Puerto Deportivo de Vigo (5 de junio)
- Entrega Anual de Banderas Q de Calidad Turística en Madrid
- XIX Feria del Turismo de Interior, INTUR (Valladolid, 26-29 de noviembre)



# Convenios

CONVENIO	Fecha firma
ICTE - Secretaría de Estado de Turismo	12 de marzo
ICTE - Fundación Feiras e Exposicións de Ourense	23 de julio
ICTE - Agencia de Turismo de Galicia	22 de septiembre



# ESTABLECIMIENTOS

4



# Certificados Q 2015

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Melilla	Murcia	Navarra	País Vasco	TOTAL
Alojamientos Rurales	1	1	1		8	1	8		1		5	2	42				1	22	4	98
Balnearios	3	6				2	4	2	1			3	7				1	3	1	33
Campings	3					1			4		9		2	1			1	3		24
Campos de Golf	2			1		1														4
Convention Bureaux	1	1	1					1			2				1		1		1	9
Espacios Naturales Protegidos		4						10	4					1			2	1	1	23
Estaciones de Esquí		6				1			2											9
Hoteles y Aptos. Turísticos	45	13	7	23	37	9	17	24	35	1	52	15	62	6	11	1	6	14	17	395
Instalaciones Náutico Deportivas				4							3		12							19
Ocio Nocturno													2							2
Oficinas de Información Turística	18	4	7	4	5		2	9	5		31		3	1	9		7		19	124
Palacios de Congresos	4				2	1					1		2	1			1		1	13
Patronatos de Turismo			1			6		6												13
Playas	86		6	17	1	10			12	2	47		16				37		1	235
Servicios de Restauración	128	12	20	18	36	10	17	27	86	1	74	10	66	1	97		18	12	48	681
Servicios Turísticos de Intermediación	10	5	7	1		8	3	10	2		5	2	41	6	8		4	16	91	217
Transportes Turísticos				1					3		5									9
Turismo Activo	2		1					1	1				3							8
Turismo Industrial	1						1	4					16	8				1		31
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>69</b>	<b>89</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>94</b>	<b>156</b>	<b>4</b>	<b>234</b>	<b>32</b>	<b>274</b>	<b>25</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>72</b>	<b>184</b>	<b>1947</b>



Instituto para la  
Calidad Turística Española

ICTE **2015**

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

