

ICTE 2017

Memoria

Anual

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

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

1

NUESTRO TRABAJO

El arte de hacer normas	2.1
Nuestros certificados	2.2
Nuestra acreditación	2.3
Expertos en formación	2.4
Cómo comunicamos	2.5

2

ACTOS Y EVENTOS

Noche Q 2017	3.1
X Entrega Oficial de Banderas	3.2
Conciertos con Q	3.3
IV Congreso Internacional de Calidad Turística	3.4
Acuerdos Alcanzados	3.5
Jornadas, Ferias y Eventos	3.6

3



PRESENTACIÓN

1



Editorial



Estamos viviendo años muy importantes para el turismo español. Los profundos cambios que está atravesando la sociedad en su conjunto también afectan a nuestro sector, como no podía ser de otra manera, y nos obliga a afrontar nuevos retos derivados del incremento considerable en la llegada de turistas y la irrupción de nuevas tecnologías.

¿Y cómo debemos hacer frente a estos cambios? En los últimos años, el sector turístico español ha realizado una decidida apuesta por la calidad que ha requerido un gran esfuerzo por parte de todos. Pero el resultado no ha podido ser mejor: nos ha situado a la cabeza del mundo en competitividad turística y somos un referente internacional. Por lo tanto, el camino a seguir ya está marcado y el trabajo que ha venido desarrollando el Instituto para la Calidad Turística Española con su Marca Q certificada lo atestigua. No hay crecimiento sostenible

ni duradero sin una apuesta por la calidad: las transformaciones que se están produciendo no deben alejarnos de nuestro objetivo principal: ofrecer mejores productos y mejor servicio a nuestros clientes. Y para conseguirlo, necesitamos la implicación de todos los sectores.

Me gustaría rescatar unas palabras del discurso que pronuncié durante la celebración de la Noche Q del ICTE 2018, que un año más volvió a convertirse en la cita más importante del año para el sector turístico español. Acompañado por la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Pastora Asian y de Consejeros y Directores Generales de Turismo de las Comunidades Autónomas de toda España en la Real Casa de Correos, sede de la Presidencia de la Comunidad de Madrid, afirmé que la Marca Q de Calidad Turística “es un patrimonio de todo el sector turístico español

y por lo tanto debemos defenderla”.

Debemos solicitar a los poderes públicos un mayor esfuerzo económico para poner en valor la Marca Q, con el objetivo de que las políticas turísticas españolas tanto a nivel estatal como regional y municipal estén inspiradas en la calidad como herramienta de gestión turística porque es la única forma de garantizar la sostenibilidad de los destinos y productos y su rentabilidad social y económica.

El trabajo desarrollado por el ICTE es un ejemplo de transversalidad. Hemos establecido acuerdos en toda España con Comunidades de distinto signo político que han decidido apostar definitivamente por un modelo de gestión de calidad que garantice una óptima gestión de los servicios turísticos, el cumplimiento de la legalidad vigente

y que evite reacciones negativas en la población frente al turismo.

En este sentido, y como Presidente del ICTE y de Miembros Afiliados de la OMT, quiero destacar el apoyo que recibió el Instituto por parte del Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, Zurab Pololikashvili, quien durante la Noche Q dirigió un mensaje institucional destacando la importancia de la Marca Q y del ICTE en su apuesta por la calidad turística como eje vertebrador de las políticas del sector.

Miguel Mirones Díez
Presidente del ICTE

Sobre nosotros



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), autonómica (Direcciones Generales) y local (a través de la Federación Española de Municipios y Provincias).

El ICTE tiene su sede central en Madrid y distintas delegaciones a lo largo de todo el territorio español.

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

Nuestra historia



Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio Sistema de Calidad y en todos existía un órgano gestor del Sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Los representantes de estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del Sistema de Calidad Turístico Español, facilitando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española.

Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.

Presidencia

Miguel Mirones

Preside 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, autonómicas y locales, así como con organizaciones empresariales nacionales e internacionales.

Asimismo, en este 2017 ha sido elegido nuevamente Presidente de Miembros Afiliados de la OMT, que representa al sector privado dentro de Naciones Unidas y que incluye a cerca de 500 miembros entre asociaciones de turismo, autoridades e instituciones de enseñanza- cargo que ya ostentó en el periodo 2013/2015. Además, también es presidente de la Asociación Nacional de Balnearios y es miembro del Comité Ejecutivo de CEOE España, del Comité Ejecutivo y el Pleno del Consejo Español de Turismo y del Comité Ejecutivo de la CEHAT. En 2014 fue elegido vicepresidente del Clúster Español de Turismo de Salud SpainCares, que ha permitido unir en una alianza estratégica a los sectores del turismo y la salud en España.

Con más de 30 años de actividad empresarial y una destacada presencia institucional en el ámbito del turismo, en el año 2014 le fue otorgada la Insignia de Oro y Brillantes tras ser nombrado Prócer del Turismo Español en Iberoamérica por su labor en la implantación de la cultura de la calidad en el turismo de aquel continente, en el marco de la XVII Conferencia Iberoamericana de Mi-

nistros y Empresarios del Turismo. Un galardón que comparte con las personalidades y empresarios más destacados del sector turístico de nuestro país. Desde 1994 preside la Cadena Relais Termal -la primera Cadena de Balnearios de España y segunda de Europa- con presencia en seis Comunidades Autónomas y a la que actualmente pertenecen los Balnearios de Liérganes en Cantabria, Cestona en Guipúzcoa, Acuña en Pontevedra, Graena en Granada, Termas Pallarés en Zaragoza, Cervantes en Ciudad Real y Grávalos y Los Baños de la Albotea en La Rioja.

Durante su dilatada carrera, ha ostentando la presidencia de diferentes organismos nacionales e internacionales, entre los que destacan Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo -la CEOE de Cantabria y la Asociación de Empresarios de Hostelería de Cantabria.

Entre los Premios y Condecoraciones que ha recibido, destaca la Insignia de Oro al Mérito Turístico a título personal y la Placa de Oro al Mérito Turístico en su calidad de Presidente de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria concedidas por el Gobierno de Cantabria. En julio de 2014 fue investido Caballero de la Orden del Camino de Santiago y encargado de hacer la tradicional ofrenda al apóstol Santiago, en la que destacó el valor del turismo para el desarrollo económico y social de los pueblos.



Delegaciones territoriales



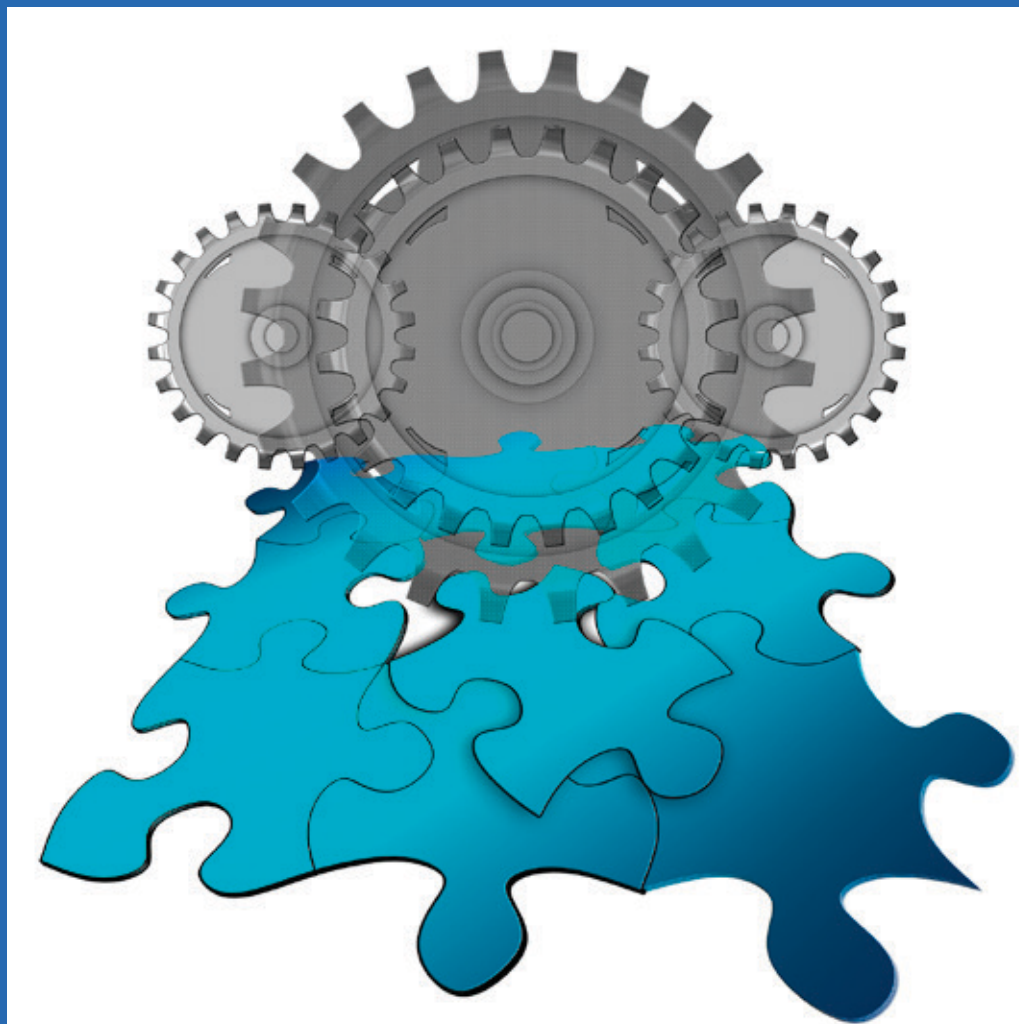
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

Como delegaciones territoriales, interactúan con las organizaciones y empresas certificadas de la propia comunidad autónoma, sirviendo de puente con la sede central del ICTE en Madrid.

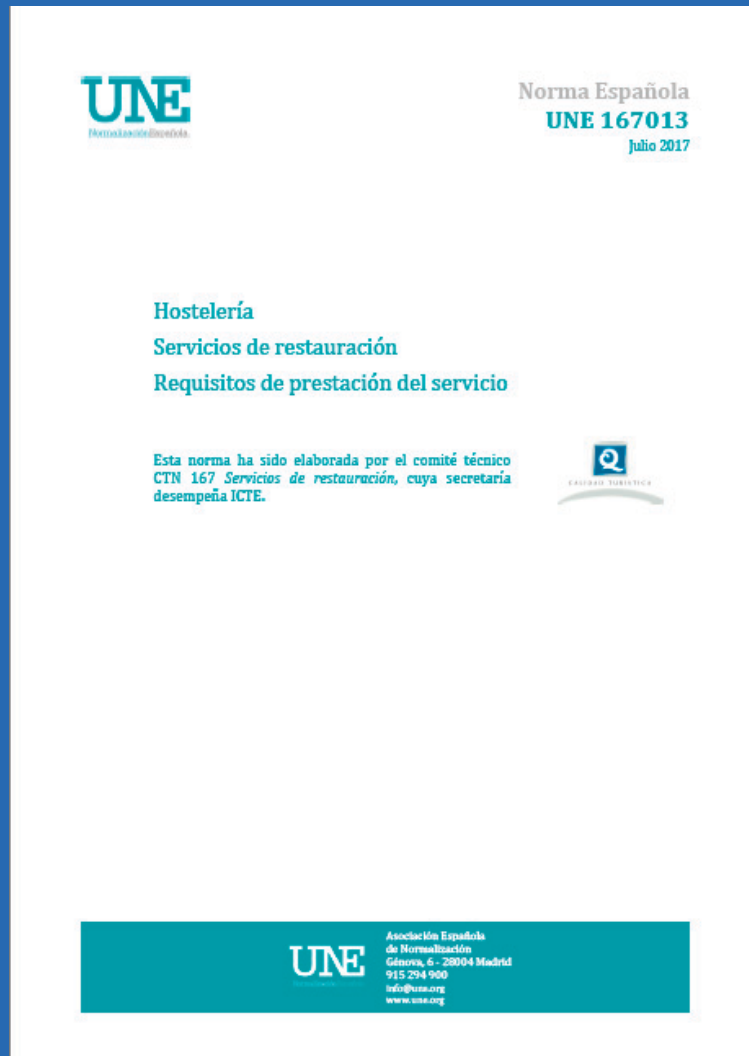


NUESTRO TRABAJO

2



El arte de hacer normas



Normalización de calidad turística: Transformando en palabras lo intangible

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

El año 2017 comenzaba con buen pie y es que se publicaba la tan esperada revisión de la serie de normas UNE 167000 de Servicios de Restauración. En enero veía la luz la UNE 167013: 2017 Hostelería. Servicios de restauración. Requisitos para la prestación del servicio, que derogaba el resto de normas que componían la serie y que integraba en un solo documento el sistema de gestión de la calidad y el sistema de seguridad alimentaria, además de los requisitos de prestación de servicio; todo ello, facilitando la comprensión e implementación de los requisitos exigibles a los servicios de restauración de calidad.



El arte de hacer normas

MUSEOS

En marzo dábamos el pistoletazo de salida a uno de los proyectos que más expectativas había generado en los últimos tiempos: la primera norma de calidad para museos y colecciones museísticas. Tras meses de gestiones con museos referentes en nuestro país, comenzábamos a trabajar en un borrador que contemplaría requisitos relativos a la gestión de la calidad, al servicio eminentemente turístico del museo (visita, instalaciones y equipamientos, etc.) pero también a la gestión de activos del museo, como hecho claramente diferencial de este sector.

La acogida de este proyecto ha sido todo un éxito y se prevé que la norma UNE 302002 Museos y colecciones museísticas - Requisitos para la prestación del servicio se finalice en el primer aniversario de la constitución de su grupo de trabajo: marzo 2018.



El arte de hacer normas

PUERTOS DEPORTIVOS

Concretamente y a nivel internacional, tres normas ISO para puertos deportivos han visto la luz:

- ISO 13687-1:2017 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 1: Requisitos mínimos para puertos de nivel básico
- ISO 13687-2:2017 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 2: Requisitos mínimos para puertos de nivel intermedio
- ISO 13687-3:2017 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 3: Requisitos mínimos para puertos de nivel alto

Además, durante el 2017, el comité nacional AEN/CTN 188, cuya secretaría ostenta el ICTE, aprobó la adopción de estas normas como normas españolas, asumiendo la derogación de la hasta ahora vigente UNE 188004: 2015 Instalaciones Náutico-Deportivas. Requisitos para la prestación del servicio. Al cierre de este documento, las tres normas ISO se encuentran en proceso de adopción por España y se prevé que se encuentren oficialmente publicadas como normas UNE-ISO antes de la temporada estival 2018.



El arte de hacer normas

TURISMO DE SALUD: BALNEARIOS Y TURISMO MÉDICO

También a nivel internacional se han producido avances y han surgido nuevas iniciativas en el ámbito de los servicios turísticos de salud. En concreto, en el ISO/TC228 WG2 Health Tourism Services, comité cuya secretaría ostenta el ICTE, se ha avanzado significativamente en el proyecto relativo a balnearios (ISO 21426 Turismo y servicios relacionados – Balnearios – Requisitos de servicio), que al cierre de este documento se encuentra ya en la etapa previa a la maqueta.

Además, bajo el liderazgo español han comenzado los trabajos para la que será la primera norma internacional en turismo médico ISO 22525 Turismo y servicios relacionados – Turismo médico – Requisitos de servicio, una norma que comprende requisitos de servicio tanto para facilitadores (tour operadores, agencias especializadas, etc.) como para los proveedores del servicio médico (hospitales, clínicas, etc.) Aunque este proyecto se encuentra en estado inicial, muchos son los países que se han involucrado en el mismo.



El arte de hacer normas



HOTELES

En Mayo de 2017 España conseguía definir, proponer, aprobar y liderar el primer proyecto de una norma internacional de calidad turística para hoteles: el TC/228 WG15 Accommodation se constituía y comenzaban los trabajos de la ISO 22483 Alojamiento: Hoteles- Requisitos de servicio; la primera norma internacional de hoteles.

Más de una veintena de países se han involucrado activamente en este estándar cuya finalización está prevista para 2019.

TURISMO ACCESIBLE y SMART DESTINATIONS

El ICTE participa como experto en los grupos de trabajo que actualmente están desarrollando las normas relativas a turismo accesible (ISO/TC 228 WG14 Turismo y Servicios Relacionados - Turismo Accesible – Requisitos y recomendaciones) y la norma UNE 178501 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Nuestros certificados

Algunos datos a destacar. Crecimiento de Certificaciones por Sectores

Balnearios	+2,94 %
Campings	+3,85 %
Empresas de Autocares Turísticos	+33,33 %
Instalaciones Náutico Deportivas	+15,79 %
Oficinas de Información Turística	+5,34 %
Playas	+5,98 %
Turismo Industrial	+19,35 %



Crecimiento de certificaciones sectoriales más significativas

El año 2017 ha finalizado con más de 1500 organizaciones en toda España que han apostado por la calidad certificada y ostentan la Marca Q que otorga el ICTE. Estos establecimientos acreditan la excelencia en la prestación de sus servicios a los clientes, la mejora continua de sus procesos de gestión y la optimización de sus recursos.

Si analizamos las cifras por sectores, destaca el gran crecimiento en el número de certificados que se viene produciendo en los últimos años, incluido 2017, en empresas de autocares turísticos (+33,33%), turismo industrial (+19,35%), instalaciones náutico deportivas (+15,79%), playas (+5,98%), oficinas de información turística (+5,34 %), campings (+3,85%) y balnearios (+2,94%).

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento de la Marca Q ha aumentado en un mayor número de regiones, lo que demuestra el interés de los Gobiernos de las Comunidades por convertir a la calidad en el eje vertebrador de sus políticas turísticas. Se sitúa a la cabeza Galicia, con 273 certificados nuevos, seguida por Andalucía con 271, Comunidad Valenciana con 187, País Vasco con 159, Cataluña con 87, Navarra con 70 y Murcia con 67. Las cifras demuestran la confianza depositada en la certificación Q Calidad Turística.

Nuestros certificados

 CALIDAD TURÍSTICA	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Mejilla	Murcia	Navarra	País Vasco	TOTAL	
Alojamientos Rurales	1		2		3	1	7	1		1		33				1	17	3	70	
Balnearios	4	6				3	3	1	1		4	7	1			1	3	1	35	
Campings	3		1			1		2		8		4	1			1	6		27	
Campos de Golf	2			1		1													4	
Convention Bureaux	1	1	1				1			2				1		1		1	9	
Espacios Naturales Protegidos		5					10	4			1		1			2	1	1	25	
Estaciones de Esquí		1				1		2											4	
Hoteles y Apts. Turísticos	48	13	6	13	37	9	15	23	34	1	55	13	72	6	11	1	6	18	12	393
Instalaciones Náutico Deportivas				4						4		14							22	
Oficinas de Información Turística	36	4	7	4	5		2	9	5		28	4	1	8		7		18	138	
Palacios de Congresos	5					1				1		2	1			1		1	12	
Patronatos de Turismo			1			7		5											13	
Playas	91		6	22	1	11		12	1	47		19				37		1	248	
Servicios de Restauración	67	2	9	7	2	4	5	9	19		30	53		31		7	9	27	281	
Servicios Turísticos de Intermediación	6	5	5			8	2	10	4	2	2	43	7	8		2	16	93	213	
Transportes Turísticos	3			2				3		6		2							16	
Turismo Activo	2		1				1	1				3							8	
Turismo Industrial	2						2	3		3		17	8			1		1	37	
Turismo de Salud				1										1					2	
TOTAL	271	37	39	54	48	47	36	73	87	2	187	20	273	26	60	1	67	70	1557	



Nuestra acreditación



Transparencia y solvencia técnica

El Instituto para la Calidad Turística Española mantiene su acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), lo que demuestra que sus procesos de auditoría y certificación cumplen con los requisitos para entidades de certificación de producto, procesos y servicios definidos en la norma UNE-ISO/IEC 17065:2015.

La acreditación nos ayuda a mejorar y garantizar la competencia técnica de los procesos técnicos, así como la independencia, imparcialidad y transparencia de los mismos.



Expertos en formación

ICTE
FORMACIÓN

**¡Invierte en una
profesión de futuro!**

Herramientas de Gestión - Gestión de la Calidad
Calidad y Seguridad Alimentaria - Gestión Ambiental
Innovación Turística - Tecnologías Turísticas
Dirección y Gestión de Proyectos



Infórmate en
www.calidadturisticaahoy.es
formacion@icte.es
91 533 10 00

La formación, indispensable para el éxito empresarial

Durante el año 2017 las actividades de formación han seguido constituyendo parte de la estrategia empresarial del Instituto, una fase fundamental para el desarrollo del proceso de auditoría y certificación.

En línea con años anteriores, se ha desarrollado un amplio programa de cursos dirigidos a auditores, consultores, estudiantes de turismo y en general a profesionales del sector turístico, que han sido comercializados a través de www.calidadturisticaahoy.es, mailing y redes sociales.

En 2017 se ha realizado un total de 18 cursos dirigidos a los colectivos anteriormente enunciados.



Expertos en formación



Homologación de auditores ICTE

Durante el año 2017 se han desarrollado una serie de cursos dirigidos a auditores. Este año hemos impulsado la formación a través de modalidad online, permitiendo flexibilizar el proceso de cualificación, satisfaciendo así las necesidades de los diferentes actores involucrados y adaptándonos a las necesidades de nuestros partners.

Los programas más demandados han sido los relativos a servicios de restauración, servicios turísticos de intermediación, hoteles y apartamentos turísticos y playas.

Por su parte, el programa de reciclaje de auditores sigue en marcha; este programa nos permite garantizar el mejor servicio con los mejores profesionales.



Formación para consultores

Igualmente, la demanda en formación especializada en calidad turística por parte de consultores especializados sigue siendo alta. Fruto de esta demanda se han llevado a cabo distintos programas formativos dirigidos a este grupo de interés y abiertos también a auditores internos, responsables de calidad de empresas turísticas y, en general, a todos aquellos que desean desarrollar su actividad profesional en el ámbito de la calidad turística. Los cursos especializados de implantación de la Norma UNE Hoteles y Apartamentos Turísticos 182001 junto con el de implantación de la Norma ISO 9001 han sido los más demandados.

Expertos en formación

Formación bajo modalidad online

La formación bajo modalidad online ha supuesto un incremento de la demanda de nuestros cursos, puesto que posibilita el acceso a la formación a todas aquellas personas que no pueden asistir a clases presenciales.

Las principales ventajas que tienen nuestros cursos bajo modalidad online son la flexibilidad horaria y la facilidad de acceso sin desplazamientos.



Cómo comunicamos



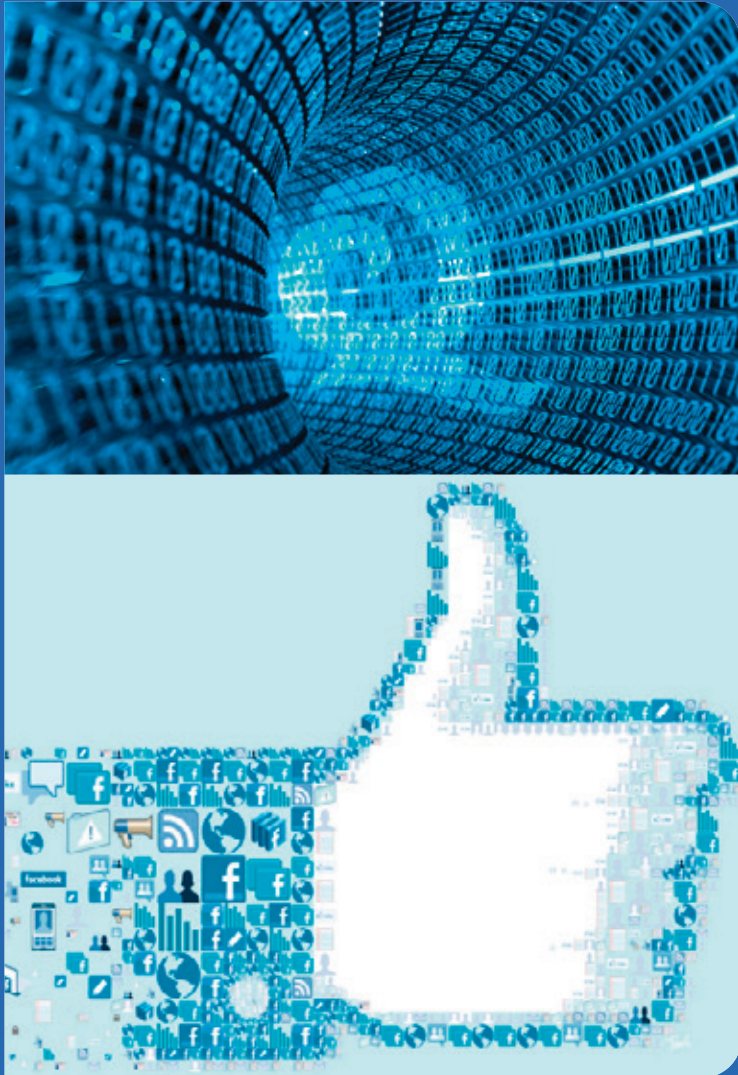
Por parte del ICTE se ha mantenido una estrategia comunicativa basada en subrayar la importancia de la calidad turística para el crecimiento del sector, en dar a conocer a los establecimientos turísticos los beneficios de certificarse con la Marca Q de Calidad y en promocionar todos los actos que el Instituto ha llevado a cabo en este año 2017 y los cursos de formación que se han impartido.

Se han elaborado un total de 38 notas de prensa que se han enviado a los principales medios de comunicación y se han difundido a través del portal del ICTE, www.calidadturistica hoy.es y en las redes sociales.

En total, en 2017 se han publicado un total de 1.032 artículos en medios escritos (offline), que equivalen a un valor publicitario de 2.905.078 euros. En cuanto a la prensa offline, se han publicado un total de 3694 artículos, cuyo valor publicitario equivale a 2.924.942 euros.

Merece la pena señalar la especial repercusión que ha tenido este año la entrega de Banderas Q el pasado mes de junio. Tanto Televisión Española como Antena 3 emitieron sendos reportajes en los informativos sobre el acto celebrado en el Ministerio y el significado de la certificación.

Cómo comunicamos



Redes Sociales

Durante el ejercicio 2017 se ha producido un crecimiento en el número de seguidores del ICTE en las redes sociales. Además, se han realizado tres concursos en Facebook: el primero de ellos, “Las mejores imágenes de la Noche Q 2017” fue premiado con una estancia en un Balneario de la Cadena Relais Termal al que colgara la mejor foto del evento. Con motivo de los Conciertos Q, se llevaron a cabo los concursos “Tu canción preferida de Bertín Osborne” y “Tu canción preferida de Antonio Carmona”. Los ganadores pudieron conocer en persona a los artistas y disfrutar de una posición privilegiada durante el concierto.

En cuanto a la estadística, en Facebook, la página del ICTE ha aumentado sus seguidores en un 40,77%. En total, nos siguen 4.617 personas. En Twitter, el crecimiento ha supuesto el 6,31% respecto al anterior, con un total de 3.610 seguidores. Además, se ha abierto una cuenta en Instagram y otra en LinkedIn, donde tienen especial cabida los cursos de formación que imparte el ICTE y cuyas noticias siguen una media de 1.500 personas.



ACTOS Y EVENTOS

3



Noche Q 2017

Más de 800 personas se congregaron la tarde noche del jueves 19 de enero en la Galería de Cristal del Ayuntamiento de Madrid, en Cibeles, para celebrar la Noche Q, la gran apuesta del turismo español por la calidad organizado por el ICTE en el marco de FITUR. El acto estuvo presidido por la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Borrego, y el Presidente del Instituto, Miguel Mirones y contó con la asistencia de empresarios, presidentes patronales y autoridades regionales como consejeros, directores, alcaldes y técnicos municipales de turismo.

La Noche Q estuvo amenizada con la música del grupo Toom-Pak y los asistentes brindaron con cava y vino por el 2017 y por la calidad turística junto a autoridades y empresarios del sector.



Reconocimientos Q

En la gala se hizo entrega de los reconocimientos a los más de 400 empresas y organizaciones que han obtenido o renovado su certificación a lo largo de 2016 con la Q de Calidad Turística, 100 de ellas por primera vez en 2016.

Noche Q 2017



Premios Q

Durante el acto institucional se entregaron los Premios Q de Calidad que anualmente otorga el ICTE a aquellas personas y entidades que apuestan por promover el turismo español de calidad.

En esta edición fueron para Ikea Food, por la campaña de promoción de la marca Q que ha puesto en marcha tras obtener la certificación en sus establecimientos de la península que recogió Kevin Jhonson, Director de Ikea Ibérica para el área de Ikea Food; para Mariano López Baños, trabajador del servicio de limpieza de playas del Ayuntamiento de San Javier, por inventar un sistema de impresión en la arena que, incorporado al tractor limpiaplayas, es capaz de llenar una playa con el símbolo de la "Q" de Calidad; y para tres revistas especializadas en Turismo, Agentravel, Hosteltur y Nexotur por su permanente apoyo en la difusión de la marca Q como emblema de la calidad percibida por el sector turístico español que recogieron sus editores, Javier Rodríguez, Joaquín Molina y Eugenio de Quesada quienes coincidieron con los planteamientos de Miguel Mirones y se comprometieron a seguir manteniendo su apoyo a la marca Q y a la calidad turística.

Entrega Oficial de Banderas 2017



Un año más, el Instituto para la Calidad Turística Española celebró la entrega de banderas Q de Calidad Turística a Playas e Instalaciones Náutico-Deportivas certificadas que, el pasado verano, ondearon en nuestro litoral. Este año, un total de 236 playas españolas y 19 Instalaciones Náutico-Deportivas lucieron la Bandera Q de Calidad que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española y que certifica que cumplen con exigentes criterios de calidad, seguridad, rigurosidad y profesionalidad en la gestión y en los servicios que ofrecen.

En un acto que tuvo lugar en la sede de la Secretaría de Estado de Turismo, el presidente del ICTE, Miguel Mirones y la Secretaria de Estado, Matilde Pastora Asían, hicieron entrega de las Banderas Q a los ayuntamientos españoles que han logrado certificar sus playas con este distintivo de calidad. En total, las Banderas Q ondearon en 107 municipios españoles distribuidos por toda la costa.



Conciertos con Q



El ICTE, en su apuesta permanente por promocionar la marca Q de Calidad Turística, prosiguió con el ciclo de “Conciertos con Q”, modelo que tuvo mucho éxito el año anterior para la promoción de la marca Q de Calidad Turística a nivel nacional y cuya principal red de difusión fue las redes sociales.

Se trató de una campaña nacional cuyo objetivo fue extender a todos los ciudadanos, autoridades y empresarios, las ventajas de contar con un sistema de calidad turística que ya es un referente internacional por su profesionalidad y su prestigio, que aporta al turismo español un signo de diferenciación y promocionar la marca “Q Calidad Turística”, así como el destino.



Conciertos con Q



Bertín Osborne - Sanxenxo

Bertín Osborne inauguró el ciclo de Conciertos Q de 2017 con un recital en Sanxenxo el 28 de julio, con la colaboración de la Xunta de Galicia y el Ayuntamiento de Sanxenxo. El artista principal fue Bertín Osborne quien actuó acompañado de sus mariachis.

Antonio Carmona - Torre del Mar

El segundo concierto del ciclo estuvo a cargo de Antonio Carmona y tuvo lugar en la playa certificada con la Q Turística de Torre del Mar gracias a la colaboración de la Tenencia de Alcaldía de Torre del Mar y la Junta de Andalucía.



IV Congreso Internacional de Calidad Turística



Ya hace unos años que se celebró el I Congreso Internacional de Calidad Turística en la ciudad de Santander con el objetivo de poner sobre la mesa los temas de mayor actualidad en el sector turístico y de promover la competitividad y visibilidad de esta industria, dando cita a los principales actores privados y públicos del escenario turístico nacional e internacional. En 2013 sería Las Palmas de Gran Canaria la ciudad sede para la segunda edición del mismo, en 2015 A Coruña en Galicia y en 2017 en Cali (Colombia), siendo la primera vez que este congreso traspasaba las fronteras españolas.

La apuesta decidida de la Gobernación del Valle del Cauca, la Municipalidad de Cali y el apoyo de Procolombia ha resultado fundamental para ello.

IV Congreso Internacional de Calidad Turística



El IV Congreso Internacional de Calidad Turística fue organizado por el ICTE en Colombia en colaboración con la Gobernación de Valle del Cauca, el Ayuntamiento de Cali y Procolombia. El programa incluyó, además de la celebración del Congreso del 23 al 25 de noviembre, la participación en el I Foro Mundial sobre Gestión de Calidad de Patrimonio Cultural, Espacios Naturales y Playas, que tuvo lugar el 20 de noviembre en Cartagena de Indias, así como distintas visitas de carácter profesional a municipios colombianos como Buga y las haciendas vallecaucanas o Armenia y el Paisaje Cultural Cafetero.



En las 8 Mesas Redondas se abordaron cuestiones como “Turismo sustentable= Desarrollo Sostenible”, “Turismo para la paz y el desarrollo”, la “Contribución del turismo gastronómico a la marca país”, “Cómo no morir de éxito: Claves para la gestión de flujos turísticos”, la “Calidad Turística. Experiencias internacionales”, “Casos de éxito en la creación de producto”, “Turismo MICE: desestacionalización a través del turismo de congresos y eventos” y “Economía colaborativa. Más allá del mito”.

IV Congreso Internacional de Calidad Turística



Al Congreso asistieron personalidades como la Viceministra de Industria, Comercio y Turismo de Colombia, Sandra Howard, el Consejero de Turismo del Gobierno Vasco Alfredo Retortillo, la Directora de Turismo de Galicia, Nava Castro, la Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Ministerio de Turismo de Colombia, Maria Amalia Vásquez, la Directora de Procolombia, Schalma Díaz-Granados, el Director de la Art Cullinary School of México, Javier González, el Presidente de COTELCO, Gustavo Adolfo Toro Velásques, la Presidenta de ANATO Paula Cortes, la Secretaria General de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) Mar de Miguel y Miguel Mirones, presidente del ICTE y de Miembros Afiliados de la OMT tras su reciente elección.

Más de 500 personas -entre las que se encontraban empresarios, políticos y profesionales del sector turístico español e iberoamericano- se dieron cita en el IV Congreso Internacional de Calidad Turística

Acuerdos Alcanzados



Cofres Wonderbox - Q Calidad Turística

El Instituto para la Calidad Turística Española ha llegado a un acuerdo con Wonderbox - la principal empresa de Cofres/Experiencia de nuestro país - para ofrecer experiencias y servicios y productos turísticos en establecimientos certificados con la Marca Q de Calidad Turística. En concreto, se lanzaron al mercado 6 nuevos cofres que incluyen noches de hotel y experiencias de bienestar y enológicas: Tres días para soñar, Tres días con sabor, Tres días Gourmet, Tres días Spa y Relax, Mil y una noche deliciosas y Mil y una noche Premium.



Convenio Banco Sabadell

El presidente del ICTE, Miguel Mirones, y el Subdirector General y Director de Banca de Empresas del Banco Sabadell, Eduardo Currás de Don Pablos, han firmado este acuerdo que pone a disposición de los asociados del Instituto para la Calidad Turística Española un paquete de productos y servicios en condiciones muy ventajosas.

Jornadas, ferias y eventos



A lo largo de 2017, los responsables y trabajadores del ICTE han intervenido o participado en jornadas, ferias y otros eventos explicando y promocionando su labor.

INTERNACIONAL

- Cumbre Americana de Ministros de Turismo (17 de Enero)
- ISO/TC 228 WG8 Yacht Harbours (23 de Enero y 23 de Octubre)
- Jornadas sobre emprendimiento turístico. Berat, Albania (27, 28 y 29 de Marzo)
- Silk Road Task Force, Valencia (29, 30 y 31 de Marzo)
- IV edición del Congreso Gastronómico Internacional, Panamá 2017 (20 de Mayo)
- ISO/TC 228 WG 2 Health Tourism Services (22 y 23 de Mayo)
- Plenario ISO/TC 228 Tourism and related services (25 de Mayo)
- ISO/TC 228 WG15 Accommodation (26 de Mayo, 19 de Octubre y 13 de Diciembre)
- Reuniones Miembros Afiliados OMT en Chengdu (del 9 al 17 de Septiembre)
- Congreso UPAV (Union Professionnelle des Agences de Voyage) (16 de Octubre)
- ISO/TC 228 WG 14 Accessibility (16 y 17 de Octubre)
- I Foro Mundial sobre Gestión de Calidad de Patrimonio Cultural, Espacios Naturales y Playas (20 de Noviembre)
- IV Congreso Internacional de Calidad Turística en Cali (22, 23 y 24 de Noviembre)

Jornadas, ferias y eventos



NACIONAL

- FITUR (del 18 al 22 de Enero)
- Noche Q 2017 (19 de Enero)
- Jornada académica sobre Economía Colaborativa, organizada por la UNED (23 marzo)
- IV Edición INTERECOFORUM (23 y 24 de Marzo)
- Acto entrega del reconocimiento Q al Hotel los Monteros (24 de Marzo)
- Galardón con los II Premios Estrellas del Turismo (21 de Abril)
- Salones Turnexo (18 de Abril Sevilla, 20 de Abril Valencia, 25 de Abril Bilbao, 27 de Abril Barcelona, 4 de Mayo Madrid)
- Expovacaciones (del 5 al 7 de Mayo)
- Entrega de Premio Q a Bertín Osborne (23 de Mayo)
- Discurso de Cierre de Acto de graduación de estudiantes de Administración de Empresas y de
- Turismo de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (8 Junio)
- Convenio Con el Banco Sabadell para empresas Q (16 de Junio)
- Entrega Banderas Q Calidad Turística (26 de Junio)
- Jornada Calidad Turística en Cuéllar, Segovia (10 Julio)
- Concierto Q Bertín Osborne, Sanxenxo (28 de Julio)
- Concierto Q Antonio Carmona, Torre del Mar (29 de Agosto)
- Entrega reconocimientos Galicia (9 de Septiembre)
- Termatalia. Ourense (del 20 al 22 de Septiembre)
- Jornadas Proturqa Certificación vs Reputación on Line, Santiago de Compostela (27 octubre)
- Jornada plenaria de la Comisión de Turismo de AECA (8 Noviembre)
- Décima edición de Futuralia, el Foro para la Sostenibilidad Medioambiental del Turismo en España (13 de Noviembre)
- Premios FEHR 2017. Salamanca (28 de Noviembre)
- Jornada dedicada al emprendimiento turístico en Málaga (21 de Diciembre)

Instituto para la
Calidad Turística Española

ICTE 2017

Tlf: 915 331 000

info@icte.es

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

www.calidadturisticaahoy.es

