

ICTE 2018

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 2018	3.1
Presentación nueva Norma de Museos	3.2
Acuerdos Alcanzados	3.3
Jornadas, Ferias y Eventos	3.4

3



PRESENTACIÓN

1



Editorial



En este 2018 que hemos dejado, el Instituto para la Calidad Turística Española ha desplegado una intensa actividad que ha puesto de manifiesto la importante labor que esta institución lleva a cabo dentro del sector turístico español.

En primer lugar, me gustaría destacar la elaboración y posterior publicación de la Norma UNE 302002:2018 “Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas”, cuyos trabajos, a iniciativa del ICTE, ha liderado el propio Instituto junto con la Subdirección General de Museos Estatales en el seno de la Asociación Española de Normalización (UNE). En la Norma han participado los principales museos de nuestro país, como el Museo Nacional del Prado, el Museo Nacional Reina Sofía, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Lázaro Galdiano, el Museo Guggenheim de Bilbao, el MACBA o la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia has-

ta sumar más de 40 instituciones. La presentación de la misma tuvo lugar en el Museo Sorolla de Madrid y contó con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, el Director General de Bellas Artes, Román Fernández-Baca, el Director General de UNE, Javier García y yo mismo como Presidente del ICTE. Se trata de un ejemplo más del liderazgo internacional del ICTE en la elaboración de las principales normas de calidad turística a nivel mundial, en ámbitos como los Hoteles o el Turismo de Salud, en el seno del Comité ISO TC/228.

En segundo lugar, quiero destacar las alianzas que estamos estableciendo con Comunidades Autónomas, Ayuntamientos e instituciones del sector público y privado en busca de mejorar la implementación de procesos de calidad en el turismo de nuestro país para que

España siga manteniéndose como líder mundial en competitividad turística. En este sentido, he de subrayar el acuerdo firmado con la Generalitat Valenciana en 2018, que se ha renovado para 2019, mediante el que se ha implementado una estrategia para mejorar los museos de la Comunidad Valenciana y promocionar la Marca Q.

Me gustaría también destacar el éxito de cuantos eventos se organizaron a lo largo de 2018 bajo la Marca Q, desde la celebración de la Noche Q, las entregas de los Premios Q al cantante Antonio Carmona hasta la tradicional entrega de Banderas Q a los municipios gestores de playas y estaciones náuticas.

Por último, quiero agradecer en estas líneas a los diferentes subsectores turísticos que participan en la Junta Directiva del ICTE así

como a las administraciones públicas que también forman parte (Secretaría de Estado de Turismo, Comunidades Autónomas y Federación Española de Municipios y Provincias) la confianza que me han otorgado al reelegirme para un nuevo mandato en la presidencia del Instituto para la Calidad Turística Española. Representar al turismo español en materia de calidad turística, además de ser un honor, sigue provocándome la misma ilusión que tenía el primer día que accedí a esta presidencia.

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
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Destinos Turísticos Inteligentes
- Espacios Naturales Protegidos
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Formación de Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Puertos Deportivos
- Playas
- Servicios de Azafatas y Personal de Acogida
- Servicios de Restauración
- Servicios Turísticos de Intermediación
- Tiempo Compartido
- Transportes Turísticos
- Turismo Activo
- Turismo de Salud
- Turismo Industrial

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

Con más de 30 años de actividad empresarial y una destacada presencia institucional en el ámbito del turismo, Miguel Mirones es uno de los empresarios del sector de la salud y el bienestar más importantes de España. Ostenta la presidencia del Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido por unanimidad en marzo de 2018. Bajo su mandato, la Marca Q de Calidad ha vivido un período de expansión y crecimiento sin precedentes, consolidándose como el distintivo de referencia en materia de calidad turística tanto en nuestro país como fuera de nuestras fronteras. Además, Miguel Mirones ha logrado el respaldo institucional de administraciones públicas de todo signo en España, con el objetivo de trabajar en el posicionamiento y el refuerzo de la Marca Q.

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.

Asimismo, en el ámbito internacional, Miguel Mirones fue elegido nuevamente en 2017 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. Este cargo ya lo 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. También ha presidido la CEOE de Cantabria y la Asociación de Empresarios de Hostelería de esta Comunidad Autónoma.

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 Ministros y Empresarios del Turismo. Un galardón que comparte con las personalidades y empresarios más destacados del sector turístico de nuestro país.

También ha recibido 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, en la que destacó el valor del turismo para el desarrollo económico y social de los pueblos.



Delegaciones territoriales



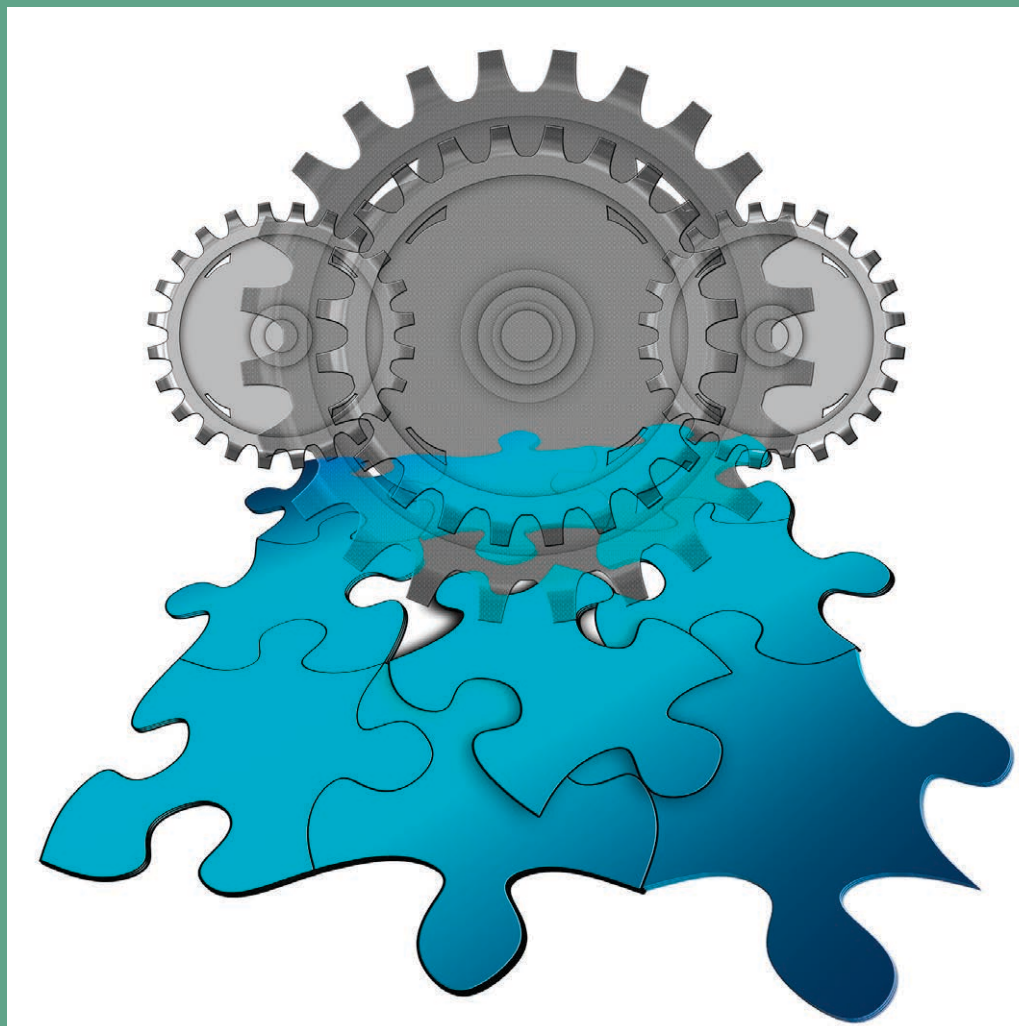
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

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



MUSEOS

Tras 16 meses de trabajo, en septiembre 2018 publicamos la primera norma de calidad turística en museos: la UNE 30202 Museos y colecciones museísticas - Requisitos para la prestación del servicio de visitas, un proyecto en el que se involucraron los principales grupos de interés en el sector, como la Subdirección General de Museos Estatales, más de una veintena de museos (entre ellos, muchos de renombre internacional), asociaciones de accesibilidad, de consumidores, expertos culturales y en patrimonio, etc.

La norma UNE 30202:2018 incluye requisitos relativos a la gestión interna, instalaciones y equipamientos, requisitos para la visita, etc. y es una herramienta eficaz para la mejora de la gestión y servicio en estas organizaciones.

La acogida de este proyecto ha sido todo un éxito y antes de finalizar el año han conseguido la Q de Calidad dos museos españoles.

El arte de hacer normas

PUERTOS DEPORTIVOS

En puertos deportivos y siguiendo la hoja de ruta planteada, durante el año 2018 se han adoptado tres normas ISO en cuyo desarrollo ha participado el sector español en cuestión:

- ISO13687-1:2018 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 1: Requisitos mínimos para puertos de nivel básico
- ISO 13687-2: 2018 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 2: Requisitos mínimos para puertos de nivel intermedio
- ISO 13687-3:2018 Turismo y servicios relacionados - Puertos Deportivos - Parte 3: Requisitos mínimos para puertos de nivel alto

Durante el ejercicio y con el fin de facilitar la adaptación a los nuevos referenciales internacionales a los puertos deportivos ya certificados con la marca Q Calidad Turística, el ICTE elaboró un plan de transición (de la anterior norma nacional UNE a las nuevas normas ISO) que se ha implementado a lo largo del año.

Gracias a este plan de transición y a la difusión que en diferentes ciudades españolas se ha realizado de este proyecto (Palma de Mallorca y Santiago de Compostela, entre otras) son muchos los puertos deportivos que al término de 2018 han certificado sus servicios, gestión e instalaciones frente a alguno de estos tres referenciales internacionales.

Además de las anteriores normas, el ICTE sigue coordinando los trabajos del proyecto ISO 21406 Turismo y Servicios relacionados - Puertos Deportivos - Requisitos esenciales para los puertos de lujo, cuya publicación se prevé para principios del año 2020.



El arte de hacer normas

BALNEARIOS Y TURISMO MÉDICO

El proyecto de norma internacional ISO 21426 Turismo y servicios relacionados – Balnearios – Requisitos de servicio ha visto la luz en noviembre de 2018, tras varios años de intenso trabajo en los que han participado expertos de más de una veintena de países.

Esta norma, que establece los requisitos de prestación del servicio para balnearios (establecimientos sanitarios que emplean en sus tratamientos terapéuticos aguas mineromedicinales), supone el primer referencial de carácter internacional para este tipo de organizaciones.

El ICTE, que ha coordinado y liderado el grupo de trabajo internacional (ISO) en el que se ha desarrollado este proyecto, se encuentra tramitando al cierre de este ejercicio su adopción como norma española (UNE) con el fin de que el sector de nuestro país disponga de una herramienta eficaz para la mejora y diferenciación de sus servicios.

Por otra parte y también bajo liderazgo español, el ICTE sigue trabajando en el desarrollo de la ISO 22525 Turismo y servicios relacionados - Turismo médico - Requisitos de servicio, una norma dirigida al sector médico, como su nombre indica, y que comprende requisitos de servicio tanto para facilitadores (tour operadores, agencias especializadas) como para los proveedores del servicio médico (hospitales, clínicas). Este proyecto, que ha tenido una buena acogida en el sector español, se encuentra en una fase intermedia y son muchos 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 grupo de trabajo TC/228 WG15 Accommodation se constituía y comenzaba a desarrollarse la norma **ISO 22483 Alojamiento: Hoteles- Requisitos de servicio**.

Al término de 2018 podemos decir que la iniciativa sigue su curso y el documento de la que será la primera norma internacional para la industria hotelera se publicará previsiblemente a finales del 2019.

Más de una treintena de países se han involucrado activamente en este estándar, que recoge requisitos de prestación de servicio en hoteles, independientemente de su categoría y tamaño.



TERMINOLOGÍA HOTELERA

Durante la reunión plenaria del ISO/TC228 Tourism and related services celebrado el pasado mes de abril en Buenos Aires (Argentina) y en el que participaron más de 90 países, se aprobó por parte del plenario encomendar la coordinación técnica de la revisión de la norma ISO 18513:2003 al ICTE, adecuando la terminología empleada en el sector alojativo a los nuevos tiempos y tendencias del mercado.

La revisión de este proyecto se encontraba en fase inicial al término del ejercicio 2018.

El arte de hacer normas



PLAYAS APTAS PARA PERROS

Tras la reiterada demanda por parte de ayuntamientos, usuarios y asociaciones pet friendly, el ICTE iniciaba en febrero de 2018 los trabajos para la elaboración de una especificación técnica que garantizase la gestión, servicio, limpieza e higiene de las playas en las que la entrada de canes estuviera permitida.

Esta especificación, que nació con la intención de complementar a la norma UNE-ISO 13009:2016 Playas- Requisitos para la prestación del servicio, veía la luz en junio de 2019, certificándose poco después la primera playa canina.



TURISMO ACCESIBLE y SMART DESTINATIONS

El ICTE participa como experto en el grupo de trabajo que actualmente está desarrollando la norma relativa a turismo accesible (ISO/TC 228 WG14 Turismo y Servicios Relacionados - Turismo Accesible – Requisitos y recomendaciones) y en el grupo de trabajo AEN/CTN 178 SC5 que ha desarrollado la norma recientemente publicada UNE 178501: 2018 Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes.

Nuestros certificados

Algunos datos a destacar. Crecimiento de Certificaciones por Sectores	
Destinos Turísticos Inteligentes	+100,00 %
Formación y Guías de Turismo	+100,00 %
Museos	+200,00 %
Oficinas de Información Turística	+5,07 %
Otros Servicios Vinculados al Turismo	+7000,00 %
Playas	+13,31 %
Puertos Deportivos	+4,55 %
Servicios Turísticos de Intermediación	+0,47 %



CRECIMIENTO DE CERTIFICACIONES SECTORIALES

2018 finaliza con más de 1565 organizaciones certificadas en toda España.

Por sectores, observamos que la certificación de sectores clave como Hoteles y Apartamentos Turísticos, Playas, Servicios Turísticos de Intermediación, Servicios de Restauración y Oficinas de Información Turística continúa con un crecimiento sostenido.

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento en positivo se ha distribuido entre un mayor número de comunidades, Andalucía con 302 certificados, Galicia con 282, Comunidad Valenciana con 194, País Vasco con 158 y Cataluña con 89 lideran los resultados de este 2018.

Además, en este ejercicio hemos certificado los dos primeros museos de España que logra este distintivo frente a la Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas" así como el primer Destino Turístico Inteligente (DTI) frente a la Norma UNE 178501:2018 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes, contribuyendo a poner de manifiesto el liderazgo de España en inteligencia turística. Por último, el esquema ISO 9001-Q Calidad Turística sigue sumando adeptos; 4 organizaciones más se han certificado bajo este modelo.

Nuestros certificados

	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		2		2		7	1			2		28				1	11	1	56
Balnearios	4	5				3	3	1	1			3	7	1			1	3	1	33
Campings	4		1						2		8		4	1			1	6		27
Campos de Golf	2			1		1														4
Convention Bureaux	1	1	1								2						1		1	7
Destinos Turísticos Inteligentes											1									1
Espacios Naturales Protegidos	1	5						10	4			1		1			2	1		25
Estaciones de Esquí		1				1			2											4
Formación y Cualificación de Guías de Turismo											1									1
Hoteles y Apts. Turísticos	49	12	6	12	36	9	15	22	31	1	53	12	74	5	10	1	7	16	12	383
Museos											2									2
Oficinas de Información Turística	44	4	7	4	3		2	8	5		30		5	1	7		7		18	145
Otros Servicios Vinculados al Turismo	5	3	2		3				17		7		3		23		2		5	70
Palacios de Congresos	5					1					1			1			1		1	10
Patronatos de Turismo			1			7		5												13
Playas	108		6	22	1	11			15	2	54		21				40		1	281
Puertos Deportivos	1			4							4		14							23
Servicios de Restauración	63	1	9			3	2	6	4		18		61		6		5	4	24	206
Servicios Turísticos de Intermediación	7	5	5			8	2	10	4		2	2	44	7	6		2	16	94	214
Transportes Turísticos	3			2					3		6		2							16
Turismo Activo			1						1				4							6
Turismo Industrial	4						2	3			3		15	7			1			35
Turismo de Salud				1											1					2
TOTAL	302	37	41	46	45	44	33	66	89	3	194	18	282	24	53	1	71	57	158	1564



CALIDAD TURÍSTICA

Nuestra acreditación

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.

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.

ENAC es firmante del Acuerdo Europeo de Reconocimiento Mutuo firmado entre Organismos Nacionales de Acreditación (www.european-accreditation.org).
ENAC is signatory of the European Recognition Agreement signed among National Accreditation Bodies (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: HD4k9u4k4eK435T0Q
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

ICTE 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 17065:2012.

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



INFORMACIÓN:

Facultad de Comercio y Turismo.
Universidad Complutense de Madrid
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid
Tel: 91 394 67 65 / 91 533 10 00
ucm.ictc@ucm.es

INSCRIPCIONES:

<https://www.ucm.es/estudios/diploma-auditoriaycalidadturistica>

www.ucm.es
www.calidadturistica hoy.es

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Dirección:
Dr. Adolfo Millán Aguilar
Catedrático EU. Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid

Dña. Maricruz Cádiz Gómez
Directora del Área Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española

Coordinación:
Dña. Marisol González Chaparro
Área Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española





Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico
2ª edición

Modalidad Online

DURACIÓN Y DESARROLLO

16 de Octubre 2018 - 11 de Enero 2019

Número de horas: 100 horas
(reconocimiento de 5 créditos de grado)

La formación, indispensable para el éxito empresarial

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.

Como actividades a reseñar, en 2018 el ICTE ha diseñado e impartido el curso **Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación el sector turístico** conjuntamente con la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Este curso, en modalidad on-line, ha contado con dos ediciones (marzo-julio y octubre-enero).

Por otra parte, también se han desarrollado programas formativos en terceros países, de la mano de diversos ministerios (en modalidad presencial, inglés y español). Buen ejemplo de ello ha sido el programa en turismo de salud, desarrollado en Costa Rica, así como el programa relativo a inspección turística, desarrollado en los Balcanes. Además, este año el ICTE ha saltado al continente africano (Kenia), concretamente para trabajar en el ámbito de la economía azul, en el marco de los **Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODS)**.

En 2018 se han formado con el Instituto un total de 200 estudiantes y se han impartido un total de 21 cursos.

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

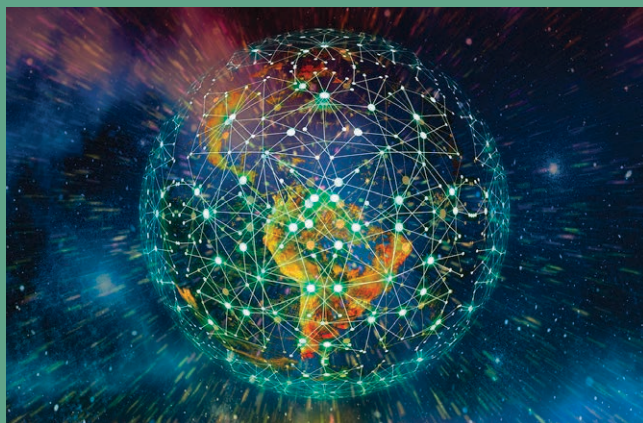
Fundación Estatal
de la Formación en el Empleo
El ICTE pertenece al sistema de
formación para la cualificación a través de la
Fundación Estatal para la Formación en el
Empleo.
Consulte condiciones.

HOMOLOGACIÓN DE AUDITORES ICTE

Durante el año 2018 se han impartido cursos de homologación de auditores, la gran mayoría en modalidad online, permitiendo flexibilizar y agilizar el proceso de cualificación y satisfaciendo las necesidades de los diferentes actores involucrados. Los sectores más demandados han sido puertos deportivos, campings y ciudades de vacaciones, turismo activo, museos, estaciones de esquí y autocares de turismo.

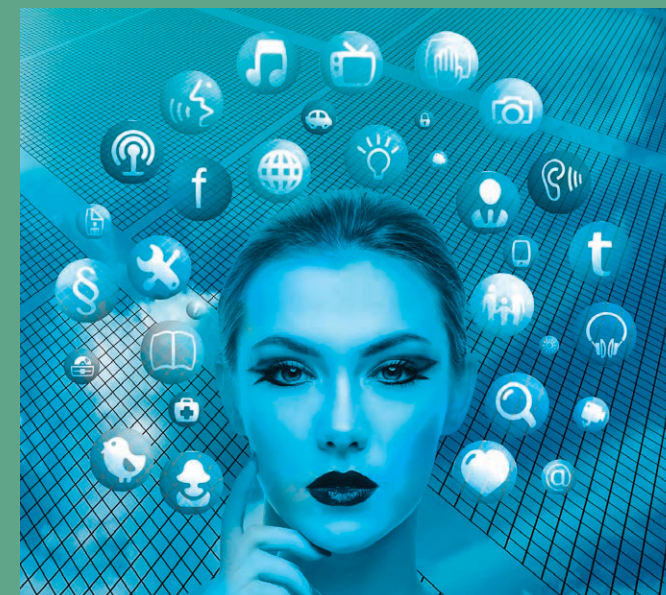


Cómo comunicamos

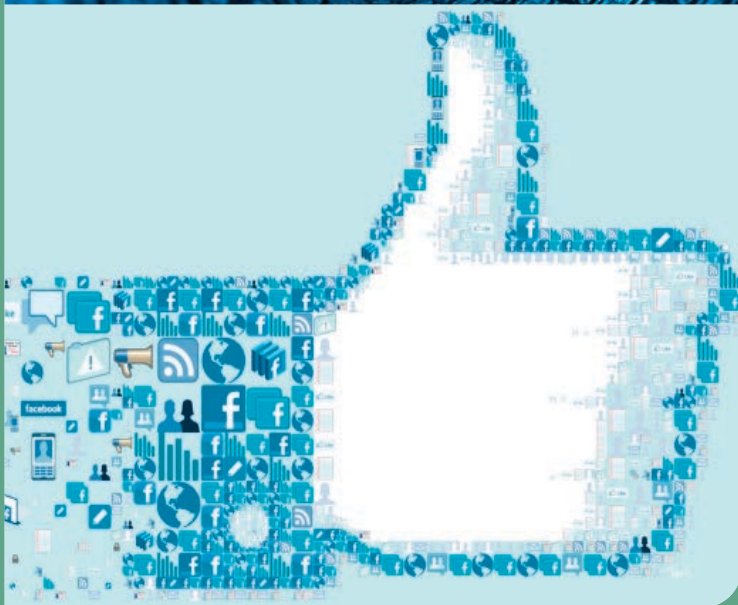


El ICTE ha seguido consolidando en este 2018 su presencia en los principales medios de comunicación de nuestro país y en las redes sociales del Instituto. Ha sido un año importante para nuestra organización, con noticias de gran calado como la publicación de la Norma UNE 302002:2018 “Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas”. También cabe destacar la celebración de la Noche Q del ICTE en el marco de FITUR 2018, que contó con la presencia de las principales autoridades y representantes del sector turístico español, la entrega de las Banderas Q a las playas certificadas con la Marca Q de Calidad, así como la firma de un Convenio con la Generalitat Valenciana para promover la Q en toda la región y que conllevó una campaña de comunicación bajo el lema “MárQate unas Vacaciones”, que tuvo difusión en la prensa escrita y local de la Comunidad Autónoma.

Desde el ICTE hemos seguido transmitiendo la importancia de apostar por la calidad turística para mantener la competitividad de nuestro sector en todo el mundo. En este sentido, hemos subrayado la necesidad de intensificar la colaboración entre el sector público y privado. Además, hemos mantenido nuestra estrategia comunicativa basada 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, así como los cursos de formación impartidos, durante este año 2018. Además de los mencionados anteriormente, también destacan la reelección de Miguel Mirones como presidente del ICTE, la entrega de la certificación con la Marca Q de Calidad Turística a la Dirección de Negocios Turísticos del Banco Sabadell y a FCC Medio Ambiente, específicamente a los servicios relacionados con la conservación de parques, jardines y zonas verdes, así como la limpieza de playas, costas y aguas litorales. Se han elaborado un total de 35 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.



Cómo comunicamos



En total, en 2018 se han publicado un total de 983 artículos en medios offline que equivalen a un valor publicitario de 2.695.674 euros.

En cuanto a la prensa online, se han publicado un total de 3391 artículos, cuyo valor publicitario asciende a 4.775.074 euros.

A esto hay que sumar entrevistas realizadas a nuestro presidente Miguel Mirones en el programa matinal “El día menos pensando” de Manolo HH en Radio Nacional de España, con motivo de FITUR, en Gente Viajera de Onda Cero tras FITUR, la entrega de las Banderas Q, en Radio Exterior de España en el programa Marca España y un reportaje sobre la Norma de Museos en Televisión Española. El valor supera los 200.000 euros, según estimación de las tarifas publicitarias de las cadenas.

REDES SOCIALES

Durante el ejercicio 2016 se ha producido un incremento en el número de seguidores del ICTE en las redes sociales. En Facebook, la página del ICTE ha aumentado sus seguidores hasta las 4.972 personas. En Twitter, tenemos un total de 3.694 seguidores. Se ha abierto una cuenta en Instagram que actualmente cuenta con 379 seguidores 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 2018

Un año más, la Noche Q que celebra anualmente el Instituto para la Calidad Turística Española en el marco de FITUR, volvió a convertirse en la cita más importante del año para el sector turístico español. Bajo la presidencia de la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Pastora Asian y el presidente del ICTE y de los Miembros Afiliados de la OMT, Miguel Mirones, casi 900 personas - entre los que se encontraban Consejeros y Directores Generales de Turismo de las Comunidades Autónomas de toda España - se reunieron para celebrar la noche de la calidad.



RECONOCIMIENTOS Q

Como en ediciones anteriores, los nuevos establecimientos certificados o que renovaron su Marca Q durante el 2017, pudieron recoger de la mano de las autoridades de cada Comunidad Autónoma su diploma que acredita la consecución de la misma, en lo que se convirtió en una gran fiesta que dejó patente que el sector turístico español apuesta por un turismo de calidad con la Marca Q como principal distintivo del sector en nuestro país.

Noche Q 2018



PREMIOS Q

Durante este 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.

Alberto Núñez Feijóo, presidente de la Xunta de Galicia, que este año recibió uno de los Premios Q que otorga el ICTE, se dirigió a los presentes mediante un mensaje institucional en el que mostró su apoyo a la calidad turística y la Marca Q, que ha convertido a esta Comunidad en líder en España en establecimientos turísticos certificados. Feijóo, en un emotivo discurso, subrayó su orgullo por haber recibido este premio y por haber logrado este liderazgo. “Estoy seguro que seguiremos creciendo en cifras, pero para crecer, lo primero es la calidad. La calidad es la garantía de cualquier establecimiento para el futuro. Trabajemos por la calidad y tendremos éxito”, afirmó el presidente de la Xunta. Por su parte, los otros dos galardonados por el Premio Q, Antonio Carmona - que envió una carta por su imposibilidad de asistir - y los presidentes de la Capital Española de la Gastronomía, Mariano Palacín y José Luis Yzuel, agradecieron asimismo la concesión del Premio y el trabajo del ICTE en la promoción de la calidad certificada.

Presentación nueva norma para Museos

Desde hace más de un año el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha venido trabajando en la coordinación de la Norma UNE 302002:2018 “Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas” en el grupo de trabajo presidido por la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Cultura y Deporte, en el marco de la Asociación Española de Normalización (UNE).

La norma UNE 302002:2018 fue publicada el pasado mes de septiembre, y fue presentada a finales de noviembre en Madrid. El acto tuvo lugar en el Museo Sorolla y contó con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, el Director General de Bellas Artes, Román Fernández-Baca, el Presidente del ICTE Miguel Mirones y el Director General de UNE, Javier García.



Acuerdos Alcanzados



COFRES WONDERBOX - Q CALIDAD TURÍSTICA

El Instituto para la Calidad Turística Española renovó su acuerdo con Wonderbox - la principal empresa de Cofres/Experiencia de nuestro país - para ofrecer experiencias, servicios y productos turísticos en establecimientos certificados con la Marca Q de Calidad Turística. En concreto, hay en el 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 Noches Premium.



CONVENIO COMUNIDAD VALENCIANA

El Instituto para la Calidad Turística Española firmó un convenio de colaboración con la Agencia Valencia de Turismo cuyo objetivo fue realizar una campaña de promoción de la Marca Q de Calidad Turística destinada a los turistas de la Comunidad, con el lema MarQate unas vacaciones, así como incentivar a los establecimientos de la Comunidad a certificarse con este distintivo al promover el reconocimiento del mismo entre la población.

Jornadas, ferias y eventos



A lo largo de 2018, el personal del ICTE ha participado en jornadas, ferias, grupos de trabajo y otros eventos:

ÁMBITO INTERNACIONAL

- Cumbre Americana de Ministros de Turismo, Madrid (16 de Enero)
- ISO/TC 228 WG2 Turismo de Salud, Túnez (21 y 22 de Febrero)
- Working Meeting for Annual Plan of Affiliate Members, Ras Al Khaimah, Emiratos Árabes Unidos (14 de Marzo)
- ISO TC/228 WG2 Turismo de Salud, WG8 Yacht Harbours y WG15 Accommodation, Buenos Aires (7 - 11 Mayo)
- Taller de Formación para Inspectores de Turismo, Montenegro (12 de Septiembre)
- Termatalia, Foz do Iguazu, Brasil (12 -14 Septiembre)
- 109ª Reunión del Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de Turismo, Bahrein (31 de Octubre y 1 de Noviembre)



Jornadas, ferias y eventos



ÁMBITO NACIONAL

- FITUR, Madrid (del 17 al 21 de Enero)
- Noche Q 2017, Madrid (18 de Enero)
- CTN 302 GT 2 Museos, Madrid (15 de Marzo)
- XLV Congreso de la European Hotel Managers Association (EHMA), Marbella (16-18 de Marzo)
- Entrega de Certificados Q Galicia, Salvaterra de Miño (4 de Abril)
- CTN 182 de Hoteles y Apartamentos Turísticos, Madrid (4 de Abril)
- Entrega Certificado Q al Banco Sabadell, Madrid (17 de Abril)
- Conferencia de Clausura Promoción 2018 Universidad Católica de Murcia, Murcia (4 de Junio)
- Presentación Norma ISO 13687:2018-1, 2, 3 de Puertos Deportivos, Palma de Mallorca (5 de Junio)
- Entrega de Banderas Q, Madrid (12 de Junio)
- "Focus Day", Palacio de Congresos de Torremolinos (13 de Junio)
- Entrega Premio Q a Antonio Carmona, Madrid (14 de Junio)
- Jornada de Formación para puertos gallegos, Santiago de Compostela (2 de Julio)
- Firma Convenio Comunidad Valenciana, Valencia (11 de Julio)
- Entrega Banderas, Torremolinos (2 de Agosto)
- Entrega Banderas, Marbella (3 de Agosto)
- Conferencia "City Breaks: Generando experiencias turísticas innovadoras", Valladolid (16 de Octubre)
- ISO TC/228 WG2 Turismo de Salud y WG15 Accomodation, Madrid (15 - 18 de Octubre)
- Celebración Oficial del Día de las Naciones Unidas, Madrid (14 de Octubre)
- Entrega Certificado Q a FCC, Madrid (7 de Noviembre)
- Talleres de Coworking para Startups, Torremolinos (14 de Noviembre)
- INTUR, Valladolid (22 - 25 de Noviembre)
- Presentación UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas", Madrid (26 de Noviembre)
- Entrega Placa Q al MARQ, Madrid (27 de Noviembre)

Instituto para la
Calidad Turística Española

ICTE **2018**

Tlf: 915 331 000

info@icte.es

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

www.calidadturisticaahoy.es

