

# I Congreso Internacional de calidad turística



Santander 20 - 22 Octubre

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Patrocinan



Cantabria  
Infinita





# Introducción

Durante 15 años en España se han organizado tres encuentros nacionales de Calidad Turística. Tenerife, Madrid y Santiago fueron las ciudades elegidas para debatir sobre un concepto: “La Calidad Turística” que en las fechas de celebración de esos encuentros era aún incipiente.

Durante 2010 celebramos los 10 años de la fusión de antiguos institutos de calidad en el sector turístico que dieron paso a la creación el 14 de Abril del año 2000 del Instituto para la Calidad Turística Española, entidad que engloba actualmente a 12 asociaciones nacionales, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la FEMP y a las CCAA.

Recientemente se han cumplido también diez años desde que los primeros establecimientos del sector consiguieran las primeras certificaciones con la “Q de Calidad Turística” y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), como organismo certificador de la Marca “Q” y gestor del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) en sectores, ha creído conveniente organizar el **I Congreso Internacional de Calidad Turística** para poner en común las experiencias, nacionales e internacionales, y las expectativas de futuro de un sistema plenamente consolidado.

Más de dos mil quinientos establecimientos certificados en España con la Marca “Q”, una veintena de Normas públicas de calidad sectoriales certificadas por el ICTE, siete grupos de trabajo internacionales, en el seno de ISO, liderados o en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto, un consenso unánime de todas las administraciones, tanto central como autonómicas y locales, en torno a la “Q”, como elemento diferenciador y riguroso para la Calidad de los servicios turísticos españoles. Todo ello nos ha permitido impulsar la celebración de este **I Congreso Internacional de Calidad Turística**.



# Pre - programa

## Acciones en el marco del congreso

### LUNES, 18 de Octubre

09:00 - 17:00 h.

Reunión del WG 3 ISO TC 228 Oficinas de Información Turística  
(*Tourist Information and Reception Services at Tourist Information Offices*)

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

17:00 - 19:00 h.

Reunión del CTN 302 Turismo Industrial

### MARTES, 19 de Octubre

09:00 - 17:00 h.

Reunión del WG 6 ISO TC 228 Espacios Naturales Protegidos  
(*Natural Protected Areas*)

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

17:00 - 19:00 h.

Reunión del CTN 189 Servicios Turísticos de Intermediación

**CTN:** órganos de trabajo que, a nivel nacional están trabajando por hacer de la normalización española una herramienta destacada para el mejor desarrollo económico tanto en el campo de los productos, como de los servicios y de la gestión empresarial.

**WG:** órganos de trabajo que, a nivel internacional están trabajando por hacer de la normalización internacional una herramienta destacada para el mejor desarrollo económico tanto en el campo de los productos, como de los servicios y de la gestión empresarial.

# Pre - programa

## Acciones en el marco del congreso

### MIÉRCOLES, 20 de Octubre

09:00 - 17:00 h.

Reunión del WG 5 ISO TC 228 Playas (*Beaches*)

10:00 - 12:00 h.

Reunión del CCS Servicios de Restauración

12:30 - 14:30 h.

Reunión del CCS Alojamientos Rurales

14:30 h. Almuerzo de Trabajo

16:00 - 18:00 h.

Reunión del CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos

16:30 - 19:00 h. (*Sala Griega Palacio Festivales de Cantabria*)

Encuentro de técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos

17:00 - 19:00 h.

Panel de Presidentes de CTN´s Turísticos

18:00 - 19:30 h.

Reunión del CCS Servicios Turísticos Municipales

# Pre - programa

## MIÉRCOLES, 20 de Octubre

Recepción de congresistas

Entrega de acreditaciones

**21:00 h Cocktail de bienvenida en el Palacio de la Magdalena**

Ofrecido por el Ayuntamiento de Santander

Palacio de Festivales de Cantabria

## JUEVES, 21 de Octubre

**10:00 h Inauguración oficial**

**10:30 h Ponencia inaugural**

**11:15 h. Coffee**

**11:45 h Mesa redonda 1**

“De la gestión de la calidad a la calidad percibida”

**14:00 h Almuerzo de trabajo**

**16:00 h Mesa redonda 2**

“Desarrollo de los destinos turísticos a partir del factor Calidad”

**17:00 h Mesa Redonda 3**

“¿Cómo optimizar tu empresa con la certificación “Q de Calidad Turística?”

**Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela “Príncipe Felipe”**

**21:00 h Cena de gala**

Entrega de diplomas a establecimientos certificados en 2010

Espectáculo - fiesta

# Pre - programa

**VIERNES, 22 de Octubre**

10:00 h Mesa redonda 4

“Nuevos escenarios de gestión: relación calidad-precio y tiempos de reserva y su incidencia en la gestión de la calidad”

11:00 h Mesa redonda 5

“La gran apuesta internacional: un futuro con Calidad Certificada”

12:00 h Coffee

12:30 h Mesa redonda 6

“¿Quién certifica de verdad la calidad?”

13:30 h Lectura de conclusiones

Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela “Príncipe Felipe”

14:00 h Almuerzo de clausura

16:20 h (Sala Griega Palacio Festivales de Cantabria)

Encuentro Delegaciones Territoriales ICTE



# Cuotas

**Cuota asistencia al congreso: 295€/persona**

**Cuota reducida para entidades y establecimientos certificados: 250€/persona**

*Nota:*

La inscripción incluye cocktail de bienvenida del Miércoles, Coffee break, almuerzo y cena de gala del Jueves, Coffee break y almuerzo del Viernes, documentación y acceso a las jornadas, traslados Hotel-Palacio de festivales y actividades indicadas en el programa social.

No incluye el alojamiento, que cada congresista reservará directamente con los hoteles. El ICTE ha obtenido precios especiales en los hoteles certificados con la Marca "Q" Calidad Turística de Santander.

# CICTE<sup>10</sup>

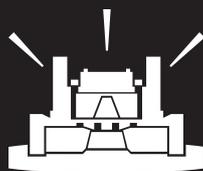
Santander 20 - 22 Octubre

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



Patrocinan



PALACIO  
DE FESTIVALES  
DE CANTABRIA



Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Cantabria  
Infinita

I Congreso Internacional de Calidad Turística

