

Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Octubre 2010

Organiza

ICTE

Instituto para la Calidad Turística Española



I congreso internacional de calidad turística

Patrocinan



Cantabria
Infinita



Colaboran

AENOR



eurocastalia[®]
tecnologías de la información



"SS.MM. los Reyes Presidirán el Comité de Honor de este 1er. Congreso Internacional de Calidad Turística, que estará formado por el Presidente del Gobierno, el Ministro de Industria y Turismo, el Secretario de Estado de Turismo, el Presidente del Gobierno de Cantabria, el Alcalde de Santander, el Consejero Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria, entre otros"

El ICTE concede la "Q" de Calidad Turística al Real Club Náutico Torrevieja

Es la primera instalación Náutico-Deportiva en España que recibe esta distinción como máximo exponente en calidad turística.

Tras la elaboración de la Norma UNE 188004:2009 en Instalaciones Náutico-Deportivas, que vio la luz en diciembre de 2009, el Club Náutico Torrevieja comenzó la implantación de esta norma específica para este sector, cuyo resultado ha sido la obtención de la "Q" de Calidad Turística que les avala como máximo exponente de calidad en turismo nacional.

La idea de normalizar en el sector náutico nace de la propia Confederación Española de Asociaciones de Clubes Náuticos, CEACNA, -de la que forma parte más de 150 clubes- que solicita al Instituto para la Calidad Turística Española la elaboración de un documento es-

pecífico para este sector. De esta forma se iniciaron los trabajos de normalización en Abril de 2008 en Valencia, concluyendo el texto en Abril de 2009 en Palma de Mallorca, para, en Octubre de 2009 publicarse en el BOE el contenido definitivo de la norma.

El Real Club Náutico Torrevieja ha sido la primera instalación Náutico-Deportiva de España en obtener esta distinción en junio de 2010. El acto de entrega oficial tendrá lugar el 17 de Septiembre en sus instalaciones, con la presencia del Director de Normalización del ICTE, Guillermo Anivarro, quien otorgará al Presidente del Real Club Náutico Torrevieja, Germán Soler, la bandera y la placa con la Marca "Q" de Calidad Turística que el establecimiento posteriormente lucirá en sus instalaciones.



El director de Normalización del ICTE, Guillermo Anivarro, hace entrega de la "Q" al presidente del RCN Torrevieja, Germán Soler.



pfc MIÉRCOLES, 20/10/10
 palacio de festivales de cantabria

16:30 - 19:00 h.

Encuentro de técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos

Presentación de la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística Integral
 Mesa Redonda "Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía"
 Ponentes: AENOR, Bureau Veritas, IAC, ICTE, Lloyd's Register, TUV Rheinland

Recepción de congresistas
 Entrega de acreditaciones
 21:00 h.

Cocktail de bienvenida en el Palacio de la Magdalena
 Organizado por el Ayuntamiento de Santander

pfc JUEVES, 21/10/10
 palacio de festivales de cantabria

10:00 h.

Inauguración oficial

Miguel Sebastián, *Ministro de Industria, Turismo y Comercio*
 Miguel Angel Revilla, *Presidente del Gobierno de Cantabria*
 Francisco Javier Lopez Marciano, *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*
 Figuro de la Serna, *Alcalde de Santander*
 Joan Mesquida Ferrando, *Secretario General de Turismo*
 Miguel Mirones, *Presidente del ICTE*

10:30 h. Ponencia inaugural

Joan Mesquida Ferrando, *Secretario General de Turismo*

11:15 h. Coffee Break

11:45 h.

Mesa redonda 1 "De la gestión de la calidad a la calidad percibida"

Ponentes:
 Francisco Javier Lopez Marciano, *Consejero de Cultura, Turismo y Deporte del Gobierno de Cantabria*
 Antonio Bernabé García, *Director General de Turismo de Turespaña*
 Javier Blanco, *Director de Miembros Afiliados de la OMT (Organización Mundial del Turismo)*
 Moderador:
 Miguel Mirones Díez, *Presidente del ICTE*

14:00 h. Almuerzo de trabajo

16:00 h.

Mesa redonda 2 "Desarrollo de los destinos turísticos a partir del factor Calidad"

Ponentes:
 Figuro de la Serna Hernáiz, *Alcalde de Santander*
 Joana Barceló, *Consejera de Turismo y Trabajo del Govern balear*
 Sergio Diaz-Granados, *Ministro de Comercio, Industria y Turismo Republica de Colombia*
 Michela Vittoria Brambilla, *Ministra de Turismo de Italia*
 Moderador:
 José Carlos Campos Regalado, *Director General de Turismo del Gobierno de Cantabria*

17:00 h.

Mesa Redonda 3 "¿Cómo optimizar tu empresa con la certificación "Q" de Calidad Turística?"

Ponentes:
 Felipe Sordo, *Consejero Delegado Arcea hoteles*
 Carlos Abella, *Director General de comercialización de Paradores*
 Itaki Bujanda, *Director General EROSKI Viajes*
 Moderador:
 Gonzalo Ceballos Watling, *Subdirector General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría General de Turismo*

pfc VIERNES, 22/10/10
 palacio de festivales de cantabria

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"

Ponentes:
 Joan Molas, *Presidente CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)*
 José Mª Rubio, *Presidente FEHR (Federación Española de Hostelería)*
 José Manuel Macieltras, *Presidente AEDME (Asociación Empresarial de Agencias de Viaje Españolas)*
 Marcos Alves, *Director General de El Tenedor*
 Priscilla Regueiro, *Directora General para España de TRIVAGO*
 Moderador:
 César Bragado Bezanilla, *Director General de Eurocostalia*

11:00 h.

Mesa redonda 5 "La gran apuesta internacional: un futuro con Calidad Certificada"

Ponentes:
 Jaime Alberto Cabal, *Presidente WGS Playas*
 Nicasio Pérez Menzál, *Presidente WGSZ Servicios Turísticos de Salud*
 Cielita López, *Presidenta WGS3 Oficinas de Información Turística Representante de AENOR*
 Moderador:
 Eduardo Moreno Carozo, *Director General del Consejo Superior de Cámaras y Presidente del Technical Committee ISO TC 228*

12:00 h. Coffee Break

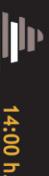
12:30 h.

Mesa redonda 6 "¿Quién certifica de verdad la calidad?"

Ponentes:
 Blogger*
 Javier González-Soria y Moreno de la Santa, *Managing Director Google Travel Spain*
 Jimmy Pons, *Hosteltur*
 TripAdvisor
 Moderador:
 Fernando Fraile García, *Director General ICTE*

13:30 h.

Lectura de conclusiones



14:00 h. Almuerzo de clausura
 Centro Especializado de Alto Rendimiento de Vela "Príncipe Felipe"

16:20 h. Encuentro Delegaciones Territoriales ICTE

Presentación
 "10 años de Calidad Turística Certificada: desarrollo del sistema, análisis de los hitos de los últimos años, escenario inminente de actuación y futuro desarrollo del ICTE como único organismo certificador de la Marca Q"
 - Política de imparcialidad del ICTE y seguimiento de los comentarios firmados
 - Publicación de las nuevas directrices para la realización del plan de acciones correctivas
 - Evaluación de la conformidad de producto: satisfacción del cliente, Metodología
 - Otros asuntos técnicos de actualidad

* *Pendiente de Confirmación*



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

Programa



ACCIONES EN EL MARCO DEL I CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

En el marco del I Congreso Internacional de Calidad Turística está previsto que durante su celebración se reúnan, entre diferentes comités y grupos de trabajo, las más de 100 personas implicadas en los mismo.

Desde el lunes 18 de Octubre hasta el viernes 22 hay organizados los siguientes encuentros:

CTN - Comités Técnicos de Normalización, órganos de trabajo que, a nivel nacional están trabajando por hacer de la normalización española, conjuntamente con AENOR, una herramienta destacada para el mejor desarrollo económico tanto en el campo de los productos, como de los servicios y de la gestión empresarial. Se reunirán: CTN 189 Servicios Turísticos de Intermediación; CTN 187 Gestión del Entorno de Servicios Turísticos; Panel de Presidentes de CTN Turísticos.

Los WG - Working Groups, siete grupos de trabajo internacionales, en el seno de ISO, en cuyo desarrollo trabaja activamente España a través del instituto para hacer de la normalización internacional una herramienta destacada para el desarrollo económico. Se reunirán: WG 6 Espacios Naturales Protegidos; WG 3 Oficinas de Información Turística; WG 5 Playas.

Los CCS - Comités de Certificación Sectorial, que consisten en un grupo de expertos que durante los días del Congreso se reunirán para evaluar, debatir y emitir resolución para conceder la Marca "Q" Calidad Turística a diferentes organizaciones peticionarias de la misma. Se reunirán: CCS Servicios de Restauración; CCS Alojamientos Rurales; CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos; CCS Servicios Turísticos Municipales.

Cabe destacar también el Encuentro entre técnicos y gestores de calidad turística en servicios públicos, en el que se presentará la nueva propuesta de municipios con Calidad Turística integral, además de la Mesa Redonda "Oportunidades para la gestión pública: la certificación como garantía".

Finalmente, se dará cierre al Congreso el viernes 22 de Octubre con el Encuentro entre las Delegaciones Territoriales del ICTE.