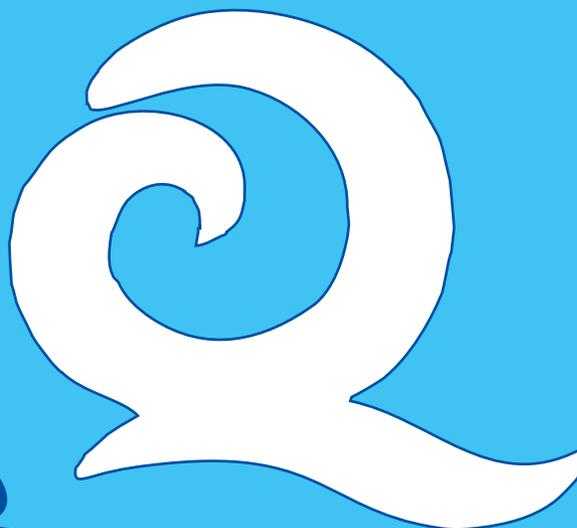


# ICTE 2019

# Memoria de Actuación Anual



Entidad Financiada

# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

Sobre nosotros	1.3
Nuestra historia	1.4
Presidencia	1.5
Delegaciones territoriales	1.6

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 2019	3.1
Entrega Oficial de Banderas 2019	3.2
V Congreso Internacional de Calidad Turística	3.3
Acuerdos Alcanzados	3.4
Jornadas, Ferias y Eventos	3.5

3

## RESULTADOS

Redes Sociales. Eventos	4.1
Artículos en prensa	4.2
Entrevistas en radio y televisión	4.3

4

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

5

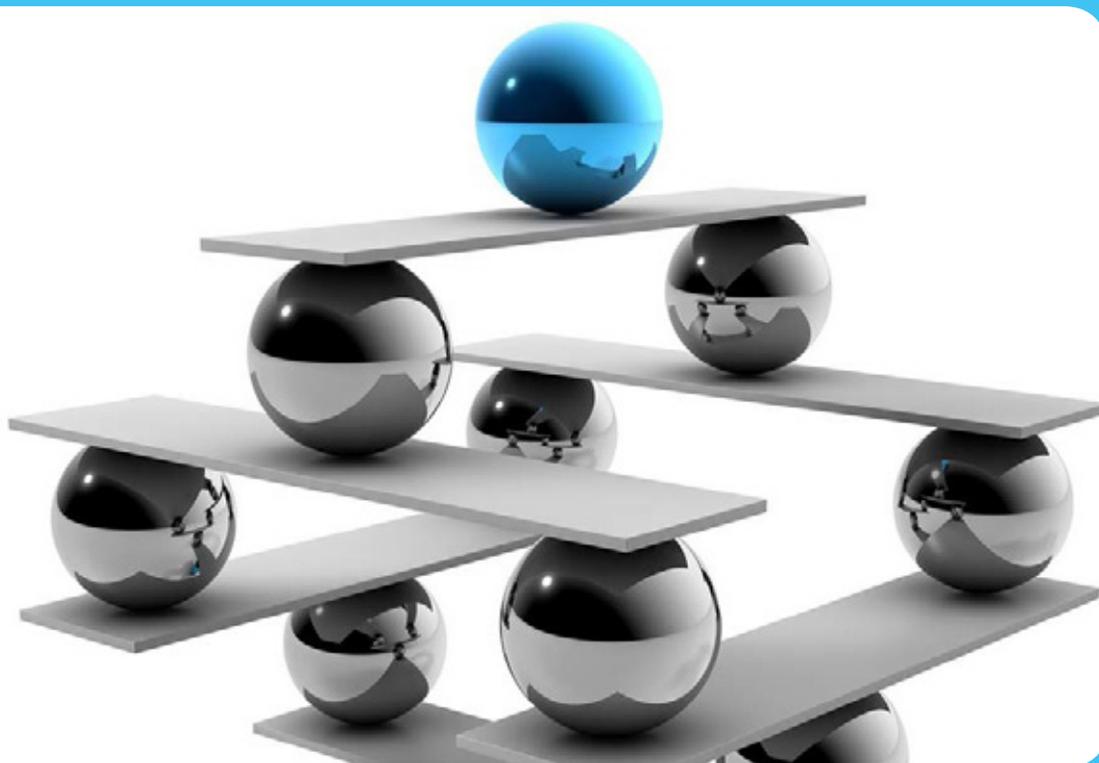


# PRESENTACIÓN

1



# 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
- Otros Sectores Vinculados al Turismo
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Puertos Deportivos
- 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 y Lanjarón 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 para el periodo 2017/2019 como 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, miembro del Comité Ejecutivo de CEOE España, del Comité Ejecutivo y el Pleno del Consejo Español de Turismo y forma parte de la Directiva de la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos. 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



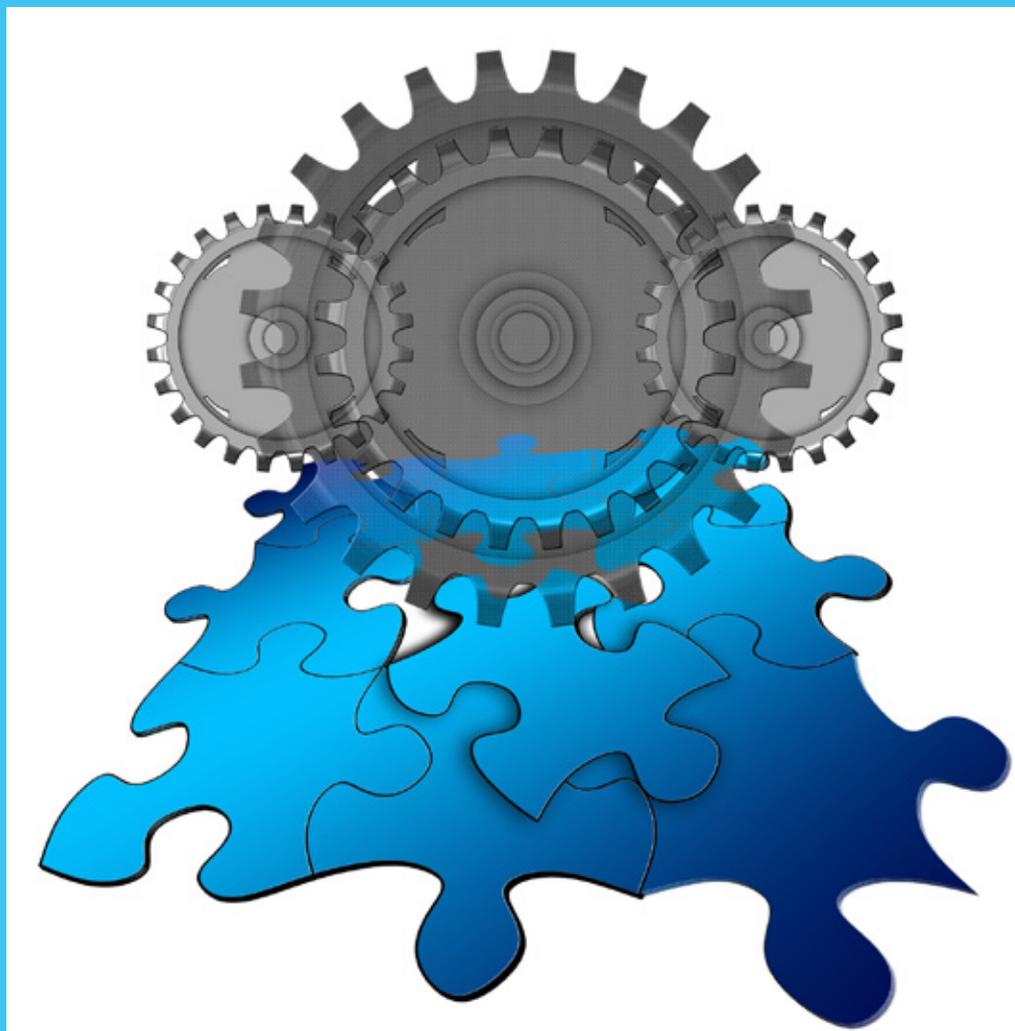
El Instituto para la Calidad Turística Española cuenta con 24 delegaciones territoriales en toda España fruto de acuerdos realizados con organismos autónomos como cámaras de comercio, consorcios y agencias de turismo, asociaciones o federaciones empresariales sectoriales.

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

### BALNEARIOS

Si a finales de 2018 veía la luz la norma ISO 21426 Turismo y servicios relacionados – Balnearios – Requisitos de servicio, en el primer semestre de 2019 se adoptaba como norma española (UNE-ISO 21426). La adopción de esta norma internacional anulaba y sustituía a la española UNE 186001 Establecimientos Balnearios.

El proyecto, promovido y dirigido desde el ICTE, permite al sector balneario español certificar su prestación del servicio con una norma de referencia internacional, además de la puesta en valor de sus aguas de propiedades mineromedicinales.

### TURISMO MÉDICO

Dos años después de que se comenzara a trabajar en el necesario estándar internacional para turismo médico, los trabajos de desarrollo normativo se daban por concluidos en Málaga en octubre de 2019.

La norma ISO 22525 Turismo y servicios relacionados - Turismo médico - Requisitos de servicio, que recoge los requisitos y recomendaciones necesarios para la prestación de un servicio de calidad a los pacientes que se trasladan de un país a otro para recibir un tratamiento médico, se publicará durante el primer semestre del 2020. Posteriormente se prevé iniciar los trámites para su adopción como norma española.

Este proyecto, dirigido a facilitadores médicos, así como a prestadores de servicios médicos, ha sido promovido por Túnez y coordinado por el ICTE.



# El arte de hacer normas

## TERMINOLOGÍA PARA ALOJAMIENTOS

En Mayo de 2018 se aprobaba en el plenario de ISO/228 Turismo y Servicios Relacionados, celebrado en Buenos Aires, el proyecto para la revisión de la norma ISO 18513, que databa del 2003. El mismo plenario votaba favorablemente que la dirección del proyecto se asignara al ICTE.

La ISO 18513 Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos -Terminología tiene como objetivo establecer definiciones en el ámbito alojativo que sean de utilidad y marco de referencia para los diferentes agentes profesionales que participan en la contratación de alojamientos (touroperadores, hoteleros...)

Durante 2019 se ha avanzado en el desarrollo de este proyecto, celebrando diversas reuniones en Túnez, Madrid y en remoto, y está previsto que este estándar vea la luz en el segundo semestre de 2020.



## HOTELES

En Mayo de 2017 España conseguía definir, proponer, aprobar y liderar el primer proyecto de 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. A lo largo de estos dos últimos años se ha trabajado en el desarrollo de esta norma, finalizándose a finales de 2019.

La norma ISO 22483, en la que han participado una treintena de países y que ha dirigido el ICTE, será publicada como norma internacional en el primer semestre de 2020.

# El arte de hacer normas



## ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES

La norma internacional ISO 21401:2019 Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para Alojamientos ha sido adoptada por España en 2019, siendo publicada oficialmente como norma española en septiembre de 2019. El ICTE ha asumido los trabajos de traducción y adopción.

Esta norma se dirige a aquellos establecimientos de alojamiento del sector turístico que, independientemente de su tipo, tamaño o ubicación, deseen implementar, mantener y mejorar prácticas sostenibles en sus actividades y asegurar el cumplimiento de su política de sostenibilidad.

La adopción y publicación de este referencial como norma española se encuentra dentro de los objetivos del Instituto en el marco de trabajo de los ODSs.



## PUERTOS DEPORTIVOS DE LUJO

Si en 2018 se publicaba la serie de normas ISO 13687:2018 -1,2,3 que recoge requisitos para la presentación de servicio en Puertos Deportivos (a nivel básico, intermedio y alto respectivamente), en 2019 finalizaba, en una reunión celebrada en Palma de Mallorca, la redacción del estándar ISO 21406 Turismo y Servicios relacionados - Puertos Deportivos - Requisitos esenciales para los puertos de lujo.

Esta norma verá su publicación como norma ISO en el primer semestre de 2020.

# Nuestros certificados

Algunos datos a destacar. Crecimiento de Certificaciones por Sectores	
Estaciones de Esquí	+ 25,00 %
Museos	+ 250,00 %
Otros Servicios Vinculados al Turismo	+ 10,00 %
Puertos Deportivos	+ 4,35 %
Servicios de Restauración	+15,53 %
Servicios Turísticos de Intermediación	+1,87 %



## CRECIMIENTO DE CERTIFICACIONES SECTORIALES

2019 finaliza con más de 1570 organizaciones certificadas en toda España.

Por sectores, observamos que continúan con un crecimiento significativo los sectores de Museos, Otros Servicios Vinculados al Turismo y Servicios de Restauración.

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento en positivo se ha distribuido entre un mayor número de comunidades, Andalucía con 328 certificados, Galicia con 293, Comunidad Valenciana con 196, País Vasco con 150 y Cataluña con 87, lo que demuestra la confianza depositada en la certificación Q Calidad Turística.

Además, en este ejercicio hemos sumado 98 nuevas certificaciones en los sectores de Alojamiento Rurales, Campings, Campos de Golf, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Oficinas de Información Turística, Playas, Servicios de Restauración y Servicios Turísticos de Intermediación, contribuyendo a poner de manifiesto el posicionamiento de la marca “Q” Calidad Turística

# Nuestros certificados

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	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	8	1			1		27				1	7	1	51
Bañeros	4	5			3	3		1			3	7	1			1	3	1	32
Campings	2		1					2		8		4	1			1	6		25
Campos de Golf	1			1		2													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		3											5
Hoteles y Apts. Turísticos	44	12	6	6	31	9	15	21	27	1	55	12	79	4	9	1	7	14	363
Museos	1									4				1					7
Oficinas de Información Turística	42	4	7		3	5	2	4	7	29		8	1	10		6		13	141
Otros Servicios Vinculados al Turismo	7	3	2		3				17	11		3		24		2		5	77
Palacios de Congresos	5				1					1			1			1			10
Patronatos de Turismo			1			7	5												13
Playas	103		3	24	1	11		15	2	53		21				40		1	274
Puertos Deportivos	2			4						4		14							24
Servicios de Restauración	97	1	9		3	1	6	3		17		64		6		5	4	22	238
Servicios Turísticos de Intermediación	9	5	5			8	2	10	4	2	2	46	7	6		2	16	94	218
Transportes Turísticos	4			2				3		5		2							16
Turismo Activo								1				3							4
Turismo Industrial	4					0	2	2		3		15	6			1			33
Turismo de Salud				1										1					2
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>3</b>	<b>196</b>	<b>18</b>	<b>293</b>	<b>22</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>51</b>	<b>150</b>



CALIDAD TURÍSTICA



# Expertos en formación



Actividad Financiada



**INFORMACIÓN:**  
Facultad de Comercio y Turismo.  
Universidad Complutense de Madrid  
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid  
Tel: +34 91 394 67 65 / +34 91 533 10 00  
ucm.ictc@ucm.es

**INSCRIPCIONES:**  
Apertura de inscripciones en Julio de 2019

[www.ucm.es](http://www.ucm.es)  
[www.calidadturistica hoy.es](http://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. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz  
Área Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

**Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico**  
4ª edición

**Modalidad Online**

**DURACIÓN Y DESARROLLO**  
16 de Octubre 2019 - 20 de Enero 2020  
25 créditos

## LA FORMACIÓN, INDISPENSABLE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL

En línea con años anteriores, se han desarrollado una serie de cursos dirigidos a auditores, consultores, estudiantes de turismo y en general a profesionales del sector turístico.

Como consecuencia del éxito conseguido en las ediciones del año anterior, en 2019 el ICTE ha impartido la tercera y cuarta edición del 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-junio y octubre-enero).

En 2019 se han formado con el Instituto un total de 44 estudiantes y se han impartido un total de 15 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](http://www.calidadturisticaahoy.es)  
[formacion@icte.es](mailto:formacion@icte.es)  
91 533 10 00

## HOMOLOGACIÓN DE AUDITORES ICTE

Durante el año 2019 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 Hoteles y Apartamentos Turísticos y Museos.



# Cómo comunicamos



Actividad Financiada



El ICTE ha seguido consolidando en este 2019 su presencia en los principales medios de comunicación de nuestro país y en las redes sociales del Instituto. Nuestro objetivo ha sido trasladar a toda el sector y la sociedad española la importancia de apostar por la calidad turística para mantener la competitividad de nuestro sector en todo el mundo, así como la necesaria colaboración entre el sector público y privado y el trabajo que el Instituto viene desarrollando en el campo de la normalización, con el desarrollo de diferentes normas para promover la implantación de herramientas de calidad en el turismo.

Se han elaborado un total de 40 notas de prensa que se han enviado a los principales medios de comunicación y se han difundido a través del portal del ICTE, [www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es) y en las redes sociales.

En ellas, hemos recogido las diferentes acciones que hemos llevado a cabo, como son la celebración del V Congreso Internacional de Calidad Turística en Puerto de la Cruz, con un gran éxito de asistencia y repercusión en los medios de comunicación, tanto en los de las Islas Canarias como a nivel nacional, donde los diferentes debates y propuestas han tenido su reflejo.

A esto hay que añadir el desarrollo por segundo año consecutivo se ha llevado a cabo una campaña de comunicación en virtud de la firma de un Convenio con la Generalitat Valenciana para promover la Q en toda la región, bajo el lema “Escapadas Q. Calidad Certificada” que tuvo difusión en los mupis de las tres capitales, Valencia, Alicante y Castellón y en Benidorm, así como en las Agencias de Viajes Online más importantes. Además, se editaron mapas de las principales ciudades de la Comunidad con información del Instituto y la Marca Q.



# Cómo comunicamos



Actividad Financiada

ESCAPADAS  
CALIDAD CERTIFICADA

Mediterráneo  
EN VIVO

[www.qualitur.es](http://www.qualitur.es)

CALIDAD TURISTICA

COMUNITAT  
VALENCIANA

En 2019 hemos ampliado nuestros acuerdos con las Comunidades Autónomas, firmando un Convenio con la Xunta de Galicia por dos años que, entre otras cosas, incluye una campaña de promoción “Galicia: Apostando por la Calidad”, que se está llevando a cabo en medios de comunicación gallegos, agencias de viaje online, mupis y periódicos nacionales del sector turístico.

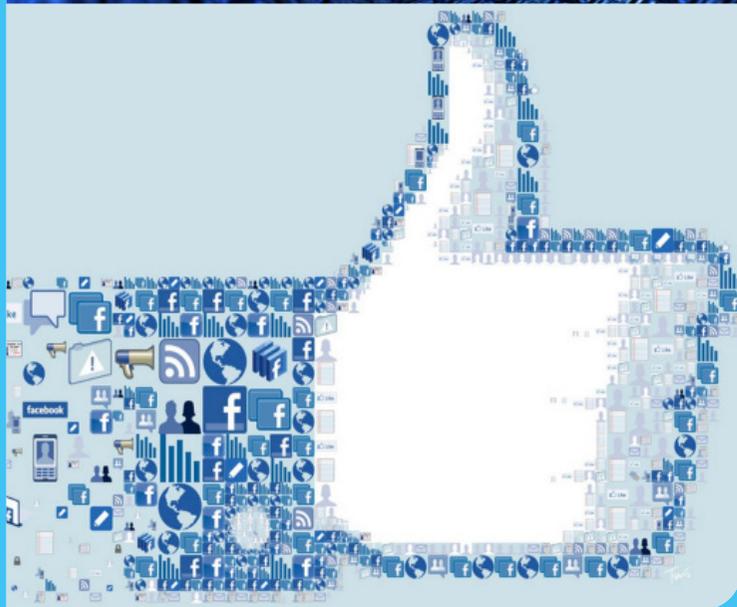
También cabe destacar la gran repercusión en los medios de comunicación de todo el país de la Noche Q del ICTE en el marco de FITUR 2019, que contó con la presencia de las principales autoridades y representantes del sector turístico español, así como la entrega de las Banderas Q a las playas certificadas con la Marca Q de Calidad. También, la certificación de dos nuevos museos en virtud de la norma UNE 302002 promovida por el Instituto, como son los prestigiosos Guggenheim de Bilbao y Thyssen-Bornemisza de Madrid, con los que se llevó a cabo una presentación ante los periodistas.

También queremos destacar la repercusión que ha tenido el hecho de que Benidorm lograra la Marca Q como primer Destino Turístico Inteligente del mundo. El municipio fue el primero que consigue la Marca Q que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española frente a la norma UNE 178501.

# Cómo comunicamos



## Actividad Financiada



En total, en 2019, se han publicado 4.105 artículos en prensa online, offline y blogs, lo que supone la considerable cifra del 28,8% de todas las noticias publicadas del sector turístico en la prensa y medios españoles. Por lo tanto, casi una de cada tres noticias que se publican en España sobre turismo tienen que ver con el ICTE y la Marca Q. La valoración económica de todos estos impactos sería de 8.265.738 euros, lo que supone el 21,4 % del total de la valoración de las noticias sobre turismo en España.

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 y la entrega de las Banderas Q, y 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 2019 se ha producido un crecimiento en el número de seguidores del ICTE en las redes sociales. En Facebook, la página del ICTE ha aumentado sus seguidores hasta las 6.163 personas. En Twitter, tenemos un total de 3.802 seguidores y en Instagram 574 seguidores. En LinkedIn, las noticias del ICTE son seguidas por una media de 1.800 personas.



# ACTOS Y EVENTOS

3



# Noche Q 2019



Actividad Financiada

La Noche Q del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) se volvió a convertir ayer en la fiesta más representativa del sector turístico español en el marco de FITUR. Bajo la presidencia de la Ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto y del presidente del ICTE, Miguel Mirones, la gala reunió a más de 1.200 personas entre las que se encontraban Consejeros y Directores Generales de Turismo de las Comunidades Autónomas de toda España, tres Gobernadores de departamentos colombianos, alcaldes, diplomáticos y representantes del sector turístico de todo el mundo, los principales empresarios y agentes del sector de nuestro país y medios de comunicación.



## RECONOCIMIENTOS Q

Al final de la Gala y como en ediciones anteriores, los nuevos establecimientos certificados o que han renovado su Marca Q, pudieron recoger de la mano de las autoridades de cada Comunidad Autónoma su diploma de reconocimiento, 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 2019



Actividad Financiada



## PREMIOS Q

Durante la Noche Q también se entregaron los Premios Q de Calidad Turística que, en su edición de 2019, ha recaído en el Ayuntamiento de Benidorm, por ser la primera ciudad del mundo en certificarse con la Marca Q como Destino Inteligente; a Correos, por el importante apoyo que supone el haber lanzado dos sellos oficiales destinados a la promoción de la Marca Q de Calidad Turística que fueron presentados durante la Gala, y a la Gobernación del Valle del Cauca de Colombia, por haber decidido convertir al turismo en un eje vertebrador del país tras el proceso de paz y haber acogido el IV Congreso Internacional de Calidad Turística del ICTE que tuvo lugar el pasado año 2017 al que asistieron más de 600 personas. Recogieron los premios Antonio Pérez, alcalde de Benidorm, Juan Manuel Serrano, presidente de Correos y Dilián Francisca Toro, gobernadora del Valle del Cauca. Con los Premios Q, los más importantes del sector turístico en España, el ICTE ha querido galardonar a estas instituciones por su contribución a la promoción de la Marca Q de Calidad Turística.

# Entrega Oficial de Banderas Q 2019

Cada año crece el número de playas y puertos deportivos certificados con la Q de Calidad Turística, el distintivo de calidad del Estado Español que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española a todas aquellas playas y puertos deportivos que cumplen con exigentes criterios de calidad, seguridad, rigurosidad y profesionalidad. A mediados de 2019, un total de 281 playas españolas y 24 puertos deportivos lucieron las Banderas Q después de haber aprobado una exhaustiva auditoría que acredita el cumplimiento de la norma de calidad internacional UNE-ISO 13009, que es una norma consensuada a nivel internacional por más de 90 países. El crecimiento ha sido de un 13,5% en número de playas y del 14% en los puertos deportivos.

En un acto celebrado en la Secretaría de Estado de Turismo que ha contado con la presencia de la ministra Reyes Maroto, la Secretaria de Estado Isabel Oliver y el presidente del ICTE, Miguel Mirones, se ha hecho entrega de las Banderas a los ayuntamientos con playas y puertos deportivos certificados con la Marca Q.



# V 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.

En 2019, fue Puerto de la Cruz, en Tenerife, la ciudad que acogió el V Congreso Internacional de Calidad Turística, una de las citas imprescindibles del sector turístico a nivel mundial que organiza el Instituto para la Calidad Turística Española. Reunió, como en otras ediciones, a los más importantes profesionales del sector para analizar las tendencias en materia de calidad turística, así como las diferentes actuaciones de las instituciones públicas de los distintos países y los planes estratégicos de las organizaciones del sector.

# V Congreso Internacional de Calidad Turística

Más de 400 personas -entre las que se encontraban empresarios, políticos y profesionales del sector turístico español- se dieron cita en el V Congreso Internacional de Calidad Turística.

Con un Comité de Honor presidido por SM el Rey Felipe VI, la Secretaria de Estado de Turismo Isabel Oliver y el presidente del ICTE, Miguel Mirones, fueron los encargados de inaugurar este Congreso, acompañados por la consejera de Turismo Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, Yaiza Castilla, el presidente del Cabildo de Tenerife, Pedro Martín y el alcalde de Puerto de la Cruz, Marco González. El acto de inauguración tuvo lugar el jueves 14 a las 9:00 de la mañana. El día anterior, el miércoles 13 a las 20:30, el alcalde de Puerto de la Cruz y el presidente del ICTE ofrecieron un cóctel a todos los congresistas que se celebró en el Lago Martiánez.



# V Congreso Internacional de Calidad Turística

Durante dos días, el jueves y viernes, el Congreso acogió a los más importantes profesionales del sector para analizar las tendencias en materia de calidad turística, así como las diferentes actuaciones de las instituciones públicas y los planes estratégicos de las organizaciones del sector.

En total, se celebraron 7 mesas redondas, que analizaron cuestiones como las respuestas a la crisis del modelo de comercialización en el turismo motivada, entre otros asuntos, por la quiebra de Thomas Cook, los programas sociales de turismo en España promovidos por el IMSERSO y su gestión desde la calidad, el desarrollo turístico sostenible, la Marca **Q** de Calidad Turística como garantía para la prestación de los servicios turísticos, las oportunidades y retos de los Destinos Turísticos Inteligentes, la gestión de la calidad en museos y su importancia en el posicionamiento de los destinos culturales o la enogastronomía como oportunidad de desarrollo local.

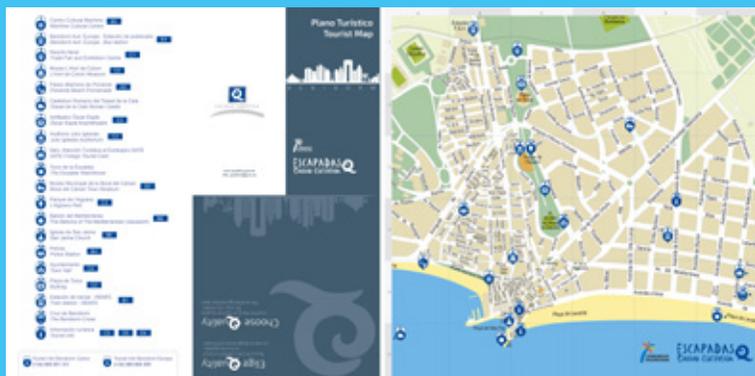


# Acuerdos Alcanzados



## CONVENIO XUNTA DE GALICIA

El Consejero de Cultura y Turismo firmó un acuerdo con el presidente del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) para promover la creación de las llamadas Rutas **Q**, una figura pionera en España, donde se incluirá como proyecto piloto el Camino Portugués y la Ruta del Mar de Arousa y Río Ulla, así como las Rutas del Vino de las Denominaciones de Origen y Vinos de las Rías Baixas. Las medidas se diseñarán por primera vez para que los albergues y espacios únicos de las diferentes rutas jacobeanas puedan recibir este reconocimiento de excelencia. Se promoverá la creación de las llamadas 'Rutas **Q**', con proyectos piloto en el Camino Portugués y la Ruta del Mar de Arousa y Río Ulla, así como dos rutas del vino. Este acuerdo destaca que Galicia vuelve a ser pionera en la implantación de políticas turísticas basadas en la calidad para planificación y promoción de las rutas del Camino de Santiago.



## CONVENIO COMUNIDAD VALENCIANA

ICTE y Generalitat Valenciana intensificaron en 2019 su colaboración para el acceso de los museos de la Comunidad Valenciana a la marca **Q**.

Tras la buena acogida del pasado año 2018, el Instituto para la Calidad Turística Española y Turisme Comunitat Valenciana acordaron renovar la colaboración entre ambos organismos para mejorar la competitividad de los museos de la Comunidad y promocionar la Marca **Q** de Calidad Turística.

# Acuerdos Alcanzados



## CONVENIO TORREMOLINOS

El Instituto para la Calidad Turística ha trabajado todo el año en el proyecto “Torremolinos. Gastronomía de Calidad”, tras la firma de un convenio de colaboración entre el ICTE, el Ayuntamiento de Torremolinos y la Asociación de Empresarios de Playas de Málaga-Costa del Sol. En virtud de este acuerdo, un total de 30 chiringuitos de esta localidad malagueña han trabajado en la mejora de la calidad en la prestación de sus servicios con el objetivo de conseguir la Marca  de Calidad Turística que otorga el ICTE.



## COFRES WONDERBOX - 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  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.

# Jornadas, ferias y eventos



A lo largo de 2019, el personal del ICTE ha participado en jornadas, ferias, grupos de trabajo y otros eventos:

- Entrega del certificado Q a Benidorm como primer Destino Turístico Inteligente, Madrid (16 de Enero) \*
- XXII Cumbre Americana de Ministros de Turismo, Madrid (22 de Enero)
- FITUR, Madrid (23 - 27 de Enero) \*
- Noche Q, Madrid (24 de Enero) \*
- Salón Internacional de Turismo Gastronómico Xantar, Ourense (6 - 10 de Febrero) \*
- Reunión del CTN 188 Servicios de espacimientoy ocio. Turismo activo. (7 de Febrero) \*
- Firma convenio Comunidad Valenciana, Valencia (8 de Febrero)
- Reunión del CTN 182 Hoteles y Apartamentos Turísticos, Madrid (27 de Febrero) \*
- Constitución de los órganos de gobierno de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, Madrid (27 de Febrero) \*
- Junta Directiva de los MMAA de la OMT, Berlín (9 de Marzo) \*
- Feria ITB Berlín, Berlín (10 - 13 de Marzo) \*
- Reunión UNETUR, Madrid (21 de Marzo)
- Entrega Certificados Q a entidades gallegas, Galicia (25 de Marzo)
- Presentación de proyecto "Torremolinos Gastronomía de Calidad", Torremolinos (2 de Abril) \*
- Jornada TIC sobre Turismo Inteligente, Vigo (10 de Abril) \*
- 14º Plenario del Comité ISO/TC228, Túnez (7 - 12 de Abril) \*
- Entrega institucional certificado Q al Museo Guggenheim, Madrid (30 de Abril) \*

# Jornadas, ferias y eventos



## Actividad Financiada



- Seguimiento convenio Comunidad Valenciana, Valencia (7 de Mayo)
- Expovacaciones, Bilbao (10 - 12 de Mayo) \*
- Comité ISO TC/228 Working Group 15 Accommodation, Madrid (23 de Mayo) \*
- Comité ISO TC/228 Working Group 15 Accommodation, Madrid (6, 19, 20 y 23 de Junio) \*
- Entrega de Banderas Q en la Secretaría de Estado de Turismo, Madrid (21 de Junio) \*
- Entrega institucional certificado Q al Museo Thyssen-Bornemisza, Madrid (24 de Junio) \*
- Visita Pago de Carraovejas, Peñafiel (6 de Agosto) \*
- Rueda de prensa e inspección V Congreso, Puerto de la Cruz (2 de Septiembre) \*
- 23ª Asamblea General de la OMT, San Petersburgo (9 - 13 de Septiembre)
- Reunión WG 8 Yacht Harbours (10-11 de Septiembre) \*
- Termatalia, Ourense (18 - 21 de Septiembre) \*
- Firma convenio Xunta de Galicia, Santiago de Compostela (21 de Septiembre)
- Reunión CTN 186 Servicios Turísticos de Salud, Madrid (24 de Septiembre) \*
- Metodología y herramientas de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes, Montevideo (26 de Septiembre)
- Reunión de UNETUR, Madrid (9 de Octubre)
- Segunda edición del Congreso Digital Tourist, Benidorm (17 de Octubre)
- V Congreso Internacional de Calidad Turística, Puerto de la Cruz (13 - 17 de Noviembre) \*
- INTUR, Valladolid (21 - 24 de Noviembre) \*
- Jornadas de Formación de Museos y Colecciones Museográficas Permanentes, l'Alcora (22 y 23 de Noviembre) \*
- Firma convenio Secretaría de Estado de Turismo 2019, Madrid (5 de Diciembre) \*
- Conferencia invitados por UNE e INACAL, Lima (6 de Diciembre)

# RESULTADOS

4



# Redes Sociales. Eventos

**FITUR 2019. Enero 2019 (más de 150.000 asistentes)**



Número de Impresiones	
Facebook	9.892 personas alcanzadas
Twitter	10.200 impresiones
Instagram	12 me gusta



**NOCHE Q 2019. Enero - Febrero 2019 (más de 1.000 asistentes)**



Número de Impresiones	
Facebook	12.805 personas alcanzadas
Twitter	11.300 impresiones
Instagram	93 me gusta



# Redes Sociales. Eventos

## EXPOVACACIONES 2019. Septiembre 2019

(más de 69.000 asistentes)



### Número de Impresiones

Facebook	2.152 personas alcanzadas
Twitter	2.300 impresiones
Instagram	36 me gusta

## ENTREGA DE BANDERAS Q. Mayo - Junio 2019

(121 asistentes)



### Número de Impresiones

Facebook	5.697 personas alcanzadas
Twitter	6.300 impresiones
Instagram	25 me gusta
Linkedin	1.604 impresiones generales

# Redes Sociales. Eventos

## TERMATALIA 2019. Mayo 2019

(más de 10.000 asistentes)



### Número de Impresiones

Facebook	11.689 personas alcanzadas
Twitter	12.300 impresiones
Instagram	46 me gusta
Linkedin	737 impresiones generales

## INTUR. Noviembre 2019

(más de 45.000 asistentes)



### Número de Impresiones

Facebook	1.150 personas alcanzadas
Twitter	940 impresiones
Instagram	35 me gusta
Linkedin	561 impresiones generales

# Redes Sociales. Eventos

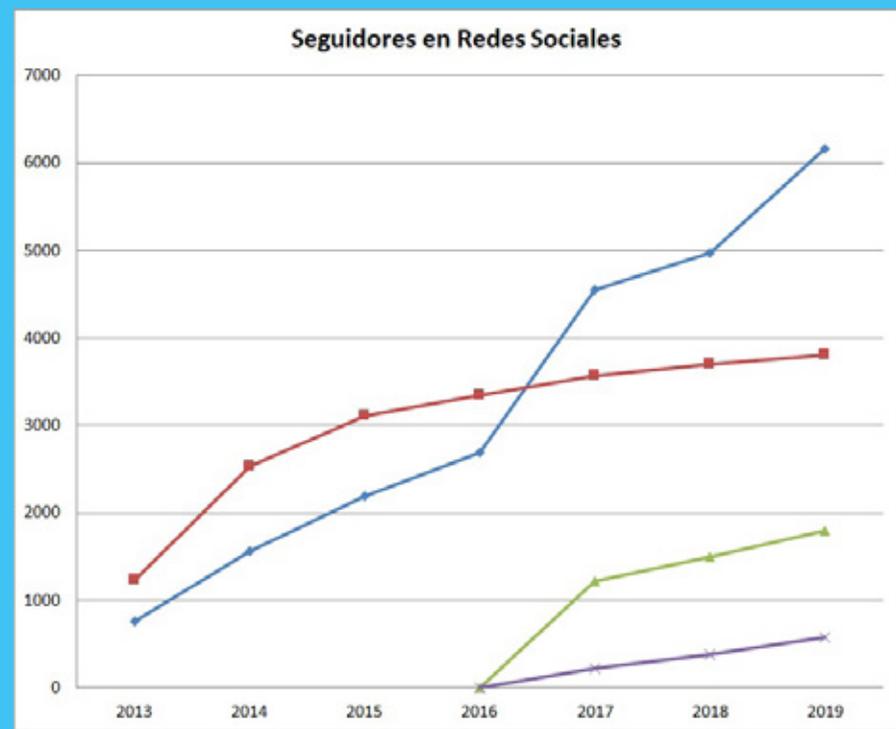
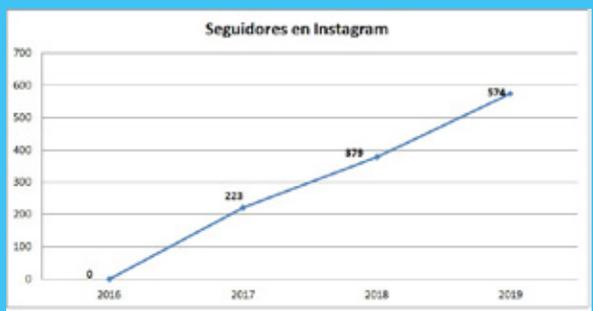
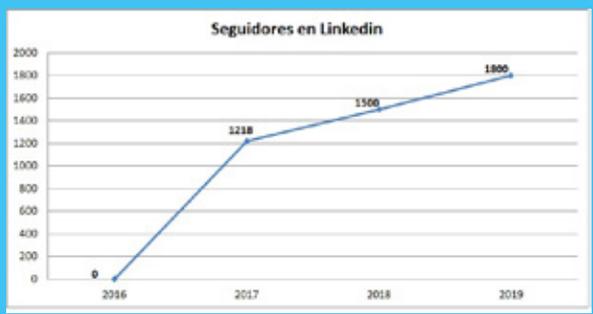
V CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA  
 Marzo - Noviembre 2019 (más de 400 asistentes)



Número de Impresiones	
Facebook	155.147 personas alcanzadas
Twitter	12.700 impresiones
Instagram	674 me gusta
Linkedin	22.493 impresiones generales

# Redes Sociales. Eventos

## EVOLUCIÓN REDES SOCIALES





# Entrevistas en radio y televisión

- Programa matinal “El día menos pensando” en Radio Nacional de España
- Programa “Gente viajera” de Onda Cero tras FITUR y la entrega de las Banderas 
- Programa “Marca España” en Radio Exterior de España
- Reportaje sobre la Norma de Museos en Televisión Española

VALOR PUBLICITARIO: 200.000 €



# Secretaría de Estado de Turismo

4

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo otorga anualmente al ICTE una subvención nominativa que en el año 2019 se ha establecido en la cantidad de 200.000,00 € de acuerdo al Real Decreto 657/2019, de 17 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones en materia de turismo para el ejercicio presupuestario 2019. El objeto de esta subvención es financiar la labor del ICTE para promocionar el Sistema de Calidad Turística Española, así como la Marca  de Calidad Turística, como elemento visible del sistema y de los establecimientos que la ostentan.

En esta memoria se hace mención de forma explícita a aquellas actividades que han sido específicamente financiadas durante 2019, total o parcialmente, gracias a la citada subvención.



Instituto para la  
Calidad Turística Española

**ICTE**      **2019**

Tlf: 915 331 000

[info@icte.es](mailto:info@icte.es)

C/ Raimundo Fernández Villaverde 57, 28003 Madrid

[www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.es)

