

# ICTE 2021

## Memoria de Actuación Anual



Entidad Financiada

# ÍNDICE

## PRESENTACIÓN

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Sobre nosotros             | 1.1 |
| Nuestra historia           | 1.2 |
| Presidencia                | 1.3 |
| Delegaciones territoriales | 1.4 |

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 2021                     | 3.1 |
| Entrega Oficial de Banderas 2021 | 3.2 |
| Acuerdos Alcanzados              | 3.3 |
| Jornadas, Ferias y Eventos       | 3.4 |

3

## RESULTADOS

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Redes Sociales. Eventos | 4.1 |
| Artículos en prensa     | 4.2 |

4

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

5

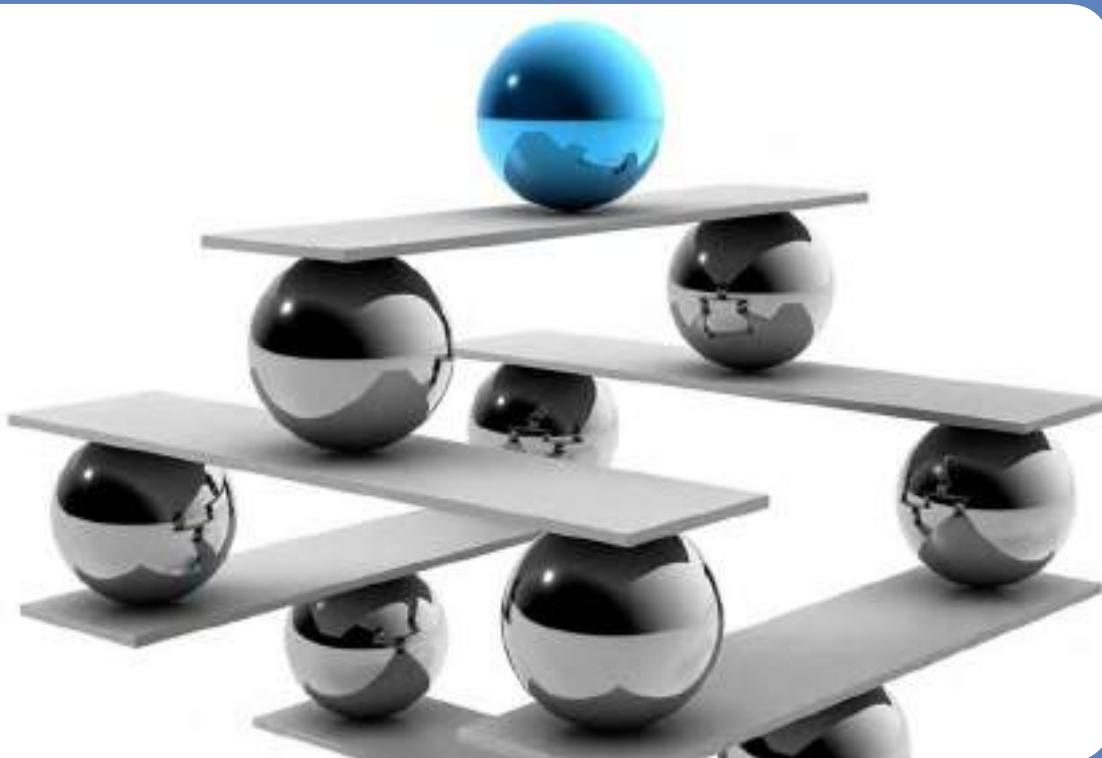


# PRESENTACIÓN

1



# Sobre nosotros



## El ICTE

**E**l 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.

# Sobre nosotros

## SECTORES NORMALIZADOS Q CALIDAD TURÍSTICA

- Albergues Turísticos / Hostels
- Alojamientos Rurales
- Alojamientos sostenibles
- Balnearios
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Campos de Golf
- Convention Bureaux
- Destinos Turísticos Inteligentes
- Espacios Naturales Protegidos
- Espacios Públicos Singulares
- 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



## SECTORES NORMALIZADOS SAFE TOURISM CERTIFIED

- Banearios
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Agencias de Viajes
- Campings y Ciudades de Vacaciones
- Servicios de Restauración
- Alojamientos Rurales
- Campos de Golf
- Guías de Turismo
- Museos y Sitios Patrimoniales
- Oficinas de Información Turística
- Albergues - Hostels
- Turismo Activo y Ecoturismo
- Visitas a bodegas
- Ocio Nocturno
- Instalaciones náutico-deportivas
- Espacios naturales protegidos
- Empresas de transporte turístico
- Parques de atracciones y de ocio
- Turismo MICE
- Playas
- Espacios Públicos Singulares
- Estaciones de Esquí y Montaña



# Sobre nosotros

## SECTORES NORMALIZADOS SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

- Alojamientos sostenibles
- Agencias de viaje
- Albergues turísticos / Hostels
- Alojamientos rurales
- Balnearios
- Campings y ciudades vacacionales
- Campos de golf
- Destinos turísticos
- Espacios naturales protegidos
- Espacios públicos singulares
- Estaciones de esquí
- Guías de turismo
- Hoteles y apartamentos turísticos
- Instalaciones náutico-deportivas
- Museos y sitios patrimoniales
- MICE
- Ocio nocturno
- Oficinas de información turística
- Parques de atracciones y de ocio
- Patronatos de turismo
- Playas
- Servicios de restauración
- Tiempo compartido
- Transportes turísticos
- Turismo activo
- Turismo médico
- Visitas Turísticas
- Otros servicios vinculados al turismo



**SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA**

INSTITUTO PARA LA  
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

# 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 de la Asociación Nacional de Balnearios y del Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003, habiendo sido reelegido en diferentes mandatos consecutivos.

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 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

## LOS PROTOCOLOS ESPAÑOLES LLEGAN A ISO Y A EUROPA

Los protocolos españoles frente a la Covid-19 en el sector turístico se aprobaban en mayo de 2020. Ese mismo verano se proponían como documento de base para el desarrollo de lo que sería la norma ISO/PAS 5642 Medidas para la reducción del riesgo de contagio por Covid, que se publicaría, tras intensas negociaciones y la aprobación de más de 100 países, en Mayo de 2021. La norma ISO publicada ampliaba su alcance respecto a los protocolos españoles a las actividades de buceo.

En paralelo con estos trabajos en el seno de ISO, la Comisión Europea solicitaba en enero de 2021 a sus Estados Miembros desarrollar, a través del organismo de normalización europeo, CEN, un estándar que facilitara la movilidad de los turistas en Europa y que ofreciera confianza al consumidor una vez comenzaran a reducirse las restricciones para viajar entre Estados. Desde España se sugirió adoptar la norma ISO/PAS 5643 una vez fuera aprobada. El 19 de Mayo de 2021 se aprobaba la CWA 5642, basada, por tanto, en los protocolos españoles. El proyecto fue presidido por el ICTE, con el apoyo de UNE y la co-presidencia de la Federación Italiana de la Industria del Viaje y Turismo. En el mismo, participaron activamente las principales patronales turísticas europeas así como la propia Comisión.



Actividad Financiada



# El arte de hacer normas

## ISO 18513:2003 HOTELES Y OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. TERMINOLOGÍA.

Tras tres años de trabajo se ha publicado la norma de terminología relativa a alojamientos turísticos y en la que las principales patronales europeas (HOTREC y EFCO&HPA, entre otros) han estado fuertemente involucradas.

Con este documento, cuyos trabajos se han coordinado desde el ICTE, se actualizan las definiciones de los términos más utilizados en el proceso de contratación de la industria turística, creando un marco transparente para las relaciones entre proveedores de servicios, intermediarios y turistas. El documento se ha realizado a partir de un estándar europeo publicado en 2003.



# Nuestros certificados

## Algunos datos a destacar. Crecimiento de Certificaciones Q por Sectores

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| Albergues Turísticos / Hostels    | + 28,57 %  |
| Destinos Turísticos Inteligentes  | + 50,00 %  |
| Estaciones de Esquí               | + 40,00 %  |
| Museos                            | + 50,00 %  |
| Oficinas de Información Turística | + 21,74 %  |
| Rutas Turísticas                  | + 100,00 % |
| Turismo Activo                    | + 16,67 %  |



## CERTIFICACIONES SECTORIALES

2021 finaliza con más de 1400 organizaciones certificadas con la marca “Q Calidad Turística” y 1031 certificadas con la marca Safe Tourism Certified.

Por sectores de la marca Q, en este ejercicio hemos sumado 155 nuevas certificaciones provocando un crecimiento en los sectores de Albergues Turísticos / Hostels, Destinos Turísticos Inteligentes, Estaciones de Esquí, Museos, Oficinas de Información Turística, Otros Servicios Vinculados al Turismo, Playas, Puertos Deportivos, Rutas Turísticas y Turismo Activo. Con respecto a marca Safe Tourism Certified, observamos un número significativo de nuevas certificaciones en los sectores de Balnearios, Espacios Públicos Singulares, Estaciones de Esquí, MICE, Parques de Ocio y Turismo Activo.

Por Comunidades Autónomas, el crecimiento en positivo de la Marca Q se ha distribuido entre un mayor número de comunidades, Andalucía con 334 certificados, Galicia con 325, Comunidad Valenciana con 216, Cataluña con 62, Murcia con 89, País Vasco 44, Castilla y León con 53, Madrid con 42. Con respecto a Safe Tourism Certified, destacan, Andalucía con 303 certificados, Cataluña 150, Comunidad Valenciana 105, Murcia 79, Madrid 56, Baleares 80, Canarias 50. Ello demuestra la confianza depositada en las certificaciones Q Calidad Turística y Safe Tourism Certified.



# Nuestros certificados

|  | Andalucía  | Aragón    | Asturias  | Balears   | Cantabria | Castilla-La Mancha | Castilla y León | Cataluña  | Cerda     | Comunidad Valenciana | Euzkadi    | Extremadura | Gascuña    | La Rioja  | Madrid    | Murcia   | Navarra   | País Vasco | Otros Países | TOTAL        |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-----------------|-----------|-----------|----------------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|--------------|--------------|
| Albergues Turísticos / Hostales:               |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              | 0            |
| Alojamientos Rurales:                          | 1          |           | 1         |           |           | 7                  | 1               |           |           | 1                    |            | 20          |            |           |           | 1        | 2         |            |              | 40           |
| Alojamientos Sostenibles:                      |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             | 9          |           |           |          |           |            |              | 9            |
| Bañerías:                                      |            | 4         |           |           |           | 3                  | 3               |           |           |                      | 1          | 6           |            |           |           | 1        |           |            |              | 20           |
| Campings:                                      | 2          |           | 1         |           |           |                    |                 | 2         |           | 1                    | 4          | 1           |            |           |           |          | 0         |            |              | 20           |
| Campings de Gait:                              | 1          |           |           | 1         |           | 3                  |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              | 4            |
| Convention Bases:                              |            | 1         | 1         |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           | 1        |           |            |              | 7            |
| Destinos Turísticos Inteligentes:              | 1          |           |           |           |           |                    |                 |           |           | 1                    |            |             |            |           |           |          |           |            |              | 3            |
| Espacios Naturales Protegidos:                 | 1          | 5         |           |           |           |                    | 10              | 4         |           |                      | 1          |             |            | 1         |           | 2        | 1         |            |              | 25           |
| Espacios Públicos Singulares:                  |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            | 5           |            |           |           |          |           |            |              | 5            |
| Estaciones de Escal:                           |            | 1         |           |           |           | 1                  |                 | 6         |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              | 7            |
| Formación y Cualificación de Guías de Turismo: |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              |              |
| Hotelería y Apitos Turísticos:                 | 41         | 11        | 4         | 3         | 13        | 9                  | 14              | 11        | 33        | 1                    | 43         | 9           | 28         | 4         | 4         | 1        | 7         | 6          | 8            | 260          |
| Museos:  | 1          |           |           |           | 1         |                    |                 |           |           | 13                   |            | 1           |            |           | 1         |          |           |            | 1            | 18           |
| Ocio Nocturno:                                 |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              |              |
| Oficinas de Información Turística:             | 50         | 4         | 7         |           | 3         | 11                 | 2               | 9         | 6         |                      | 36         |             | 12         | 1         | 10        |          | 30        |            | 13           | 190          |
| Otros Servicios Vinculados al Turismo:         | 19         | 3         | 2         | 2         | 3         |                    |                 |           | 10        | 10                   |            | 1           |            |           | 24        | 2        |           |            | 5            | 94           |
| Palacios de Congresos:                         | 4          |           |           |           |           | 1                  |                 |           |           |                      |            |             |            | 1         |           | 1        |           |            | 1            | 8            |
| Patronatos de Turismo:                         |            |           | 1         |           |           |                    |                 | 5         |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              | 6            |
| Pistas:  | 123        |           | 3         | 24        | 1         | 12                 |                 |           | 15        | 2                    | 55         |             | 19         |           |           |          | 40        |            | 2            | 204          |
| Puentes Deportivos:                            | 2          |           |           | 5         |           |                    |                 |           |           | 4                    |            | 15          |            |           |           |          |           |            |              | 26           |
| Rutas Turísticas:                              |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             | 1          |           |           |          |           |            |              | 1            |
| Servicios de Restauración:                     | 68         |           | 5         |           |           | 2                  | 1               | 5         |           | 54                   |            | 65          |            |           |           | 3        | 3         |            | 14           | 100          |
| Servicios Turísticos de Interpretación:        | 5          |           |           |           |           |                    |                 | 1         |           |                      |            | 22          |            |           | 2         |          |           |            | 1            | 30           |
| Tiempo Compartido:                             |            |           |           |           |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           |           |          |           |            |              |              |
| Transportes Turísticos:                        | 4          |           |           | 1         |           |                    |                 | 3         |           | 3                    |            | 4           |            |           |           |          |           |            |              | 18           |
| Turismo Activo:                                | 1          |           |           |           |           |                    |                 |           |           | 2                    |            | 4           |            |           |           |          |           |            |              | 7            |
| Turismo Industrial - Visitas Guiadas:          | 3          |           |           |           | 2         | 2                  | 1               | 4         |           | 3                    |            | 16          | 4          |           |           | 1        |           |            |              | 43           |
| Turismo Médico:                                |            |           |           | 1         |           |                    |                 |           |           |                      |            |             |            |           | 1         |          |           |            |              | 2            |
| <b>TOTAL:</b>                                  | <b>334</b> | <b>29</b> | <b>29</b> | <b>37</b> | <b>28</b> | <b>43</b>          | <b>20</b>       | <b>53</b> | <b>42</b> | <b>3</b>             | <b>218</b> | <b>11</b>   | <b>325</b> | <b>53</b> | <b>42</b> | <b>1</b> | <b>59</b> | <b>17</b>  | <b>44</b>    | <b>1.494</b> |



CALIDAD TURÍSTICA



## Nuestros certificados

[illegible]

# Nuestra acreditación



Actividad Financiada



## 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.

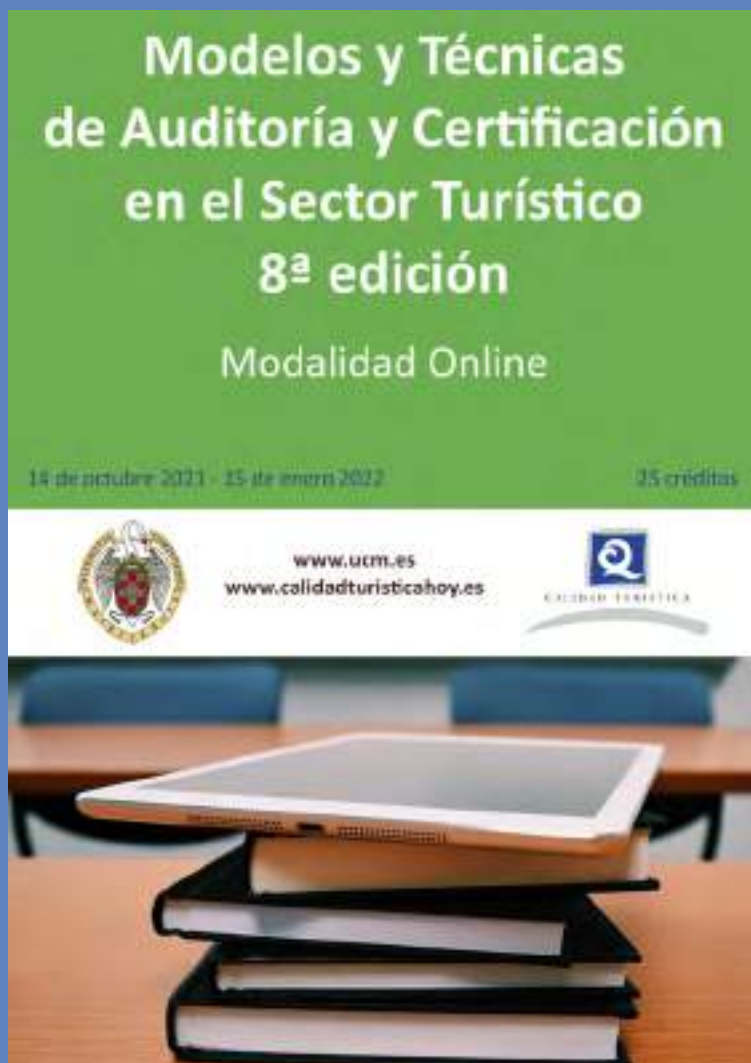




# Expertos en formación



Actividad Financiada



## LA FORMACIÓN, INDISPENSABLE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL

Como consecuencia del éxito conseguido en las ediciones de los años anteriores, en 2021 el ICTE ha impartido, conjuntamente con la Universidad Complutense de Madrid (UCM), la séptima y octava edición del curso Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el sector turístico. Este curso, en modalidad on-line, ha contado con dos ediciones realizadas durante los periodos marzo-junio y octubre-enero.

Durante los cursos se abordaron las distintas normas y reglamentos existentes en el ámbito nacional e internacional respecto a la calidad turística, se analizaron los diferentes sistemas de calidad de empresas turísticas y sus mecanismos de comercialización, así como la metodología a seguir en la implantación y certificación en las diferentes normas UNE-ISO asociadas a la Marca Q de Calidad Turística.

En total, fueron más de 30 alumnos los formados y que apostaron por especializarse en calidad turística, una profesión de futuro con múltiples posibilidades.

# Expertos en formación

## FORMACIÓN AUDITORES

En el año 2021, el ICTE, tras varios meses de trabajo de un grupo de expertos, ha completado la Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas y ha creado a su vez la marca “S Sostenibilidad Turística”.

En este sentido, desde el ICTE se formó durante el año 2021 a un total de 25 auditores de las distintas empresas homologadas por el ICTE para la realización de trabajos conducentes a la obtención de la marca S Sostenibilidad Turística.

La formación se llevó a cabo en todos los casos en modalidad on line, capacitando a auditores ya calificados por el ICTE para auditorías Q o Safe Tourism Certified en servicios turísticos, y dando entrada a nuevos auditores especialistas en desarrollo sostenible.

Además de esta nueva área de trabajo, se continuó calificando a auditores que así lo requirieron en materia de transportes turísticos, museos, palacios de congresos, playas y oficinas de información turística, calificaciones conducentes a la certificación de organizaciones turísticas con la marca de garantía  Calidad Turística.

## EMPRESAS AUDITORAS HOMOLOGADAS POR EL ICTE PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS Q Y SAFE TOURISM CERTIFIED:

- ADOK CERTIFICACIÓN, S.L
- AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
- LGAI TECHNOLOGICAL CENTER, S.A (APPLUS)
- BUREAU VERITAS IBERIA, S.A
- OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U
- SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBÉRICA, S.A
- TÜV RHEINLAND IBÉRICA INSPECTION, CERTIFICATION & TESTING, S.A



# Cómo comunicamos



## Actividad Financiada



Este año 2021 ha sido un año en el que el ICTE ha seguido consolidando el importante papel de liderazgo que viene desempeñando en el sector turístico a todos los niveles: calidad, seguridad y sostenibilidad. Comenzamos el año certificando con la Marca Q de Calidad Turística los primeros albergues del Camino de Santiago en Galicia, que superaron las auditorías que garantizan la máxima calidad en la prestación de los servicios turísticos. Una certificación fruto del Convenio firmado entre el Instituto y la Xunta de Galicia y cuya noticia tuvo una amplia repercusión en los medios de comunicación gallegos y del sector turístico.

A continuación, también a principios de año, la compañía Grupo JB-Mundo Cuervo, división turística de la empresa de tequilas José Cuervo de México, se convirtió en la primera compañía fuera de España en obtener el sello Safe Tourism Certified. Este distintivo, que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las máximas garantías higiénico-sanitarias, convirtiendo sus servicios en espacios seguros frente a la COVID-19. Un hecho importante que también tuvo eco en los medios mexicanos y españoles. De la misma manera, también se difundió en los medios el hecho de que Paradores de España renovara la certificación con este mismo sello, sellando su compromiso con el cumplimiento de los mayores estándares de seguridad y de prevención de riesgos de contagio.



# Cómo comunicamos



## Actividad Financiada



En mayo de 2021, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la “Especificación ISO/PAS 5643 Requisitos y recomendaciones para la reducción del contagio de la Covid-19 en la industria turística”, que se ha convertido en el referente mundial con las mejores prácticas para reducir riesgos frente al coronavirus en el sector del turismo. Los trabajos de elaboración de esta norma -basada en los protocolos que el ICTE coordinó con todo el sector turístico y bajo encomienda del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, fue liderado por el ICTE desde España, exportando su experiencia y el modelo por todo el mundo. Desde el ICTE se comunicó a través de una nota de prensa y en las redes sociales, donde tuvo una amplia difusión.

Pero sin duda, una de las noticias más importantes del año ha sido la siguiente: conscientes del necesario compromiso por parte del sector turístico español para la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la ONU fijó dentro de la Agenda 2030, el Instituto para la Calidad Turística Española ha estado trabajando con un grupo de expertos en la primera Especificación Técnica creada en nuestro país que servirá de ayuda a establecimientos, destinos y productos turísticos a la hora de implantar y desarrollar los ODS dentro de su estructura. Además, desde el ICTE también se ha creado un nuevo sello -S de Sostenibilidad Turística- que certificará el cumplimiento de estos objetivos.

Esta iniciativa pionera en España que viene de la mano del Instituto para la Calidad Turística Española ha tenido también repercusión en los medios nacionales y en las redes sociales, despertando un gran interés en todo el sector turístico español.



# Cómo comunicamos



Actividad Financiada



## VALOR PUBLICITARIO

En total, en 2021 se han publicado un total de 11.982 artículos en prensa online, que equivalen a un valor publicitario de 20.674.968€. En cuanto a la prensa escrita, se han publicado un total de 2.557 artículos, cuyo valor publicitario equivale a 15.841.008€.

## REDES SOCIALES

Durante el ejercicio 2021 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 7.563 personas. En Twitter, tenemos un total de 4.382 seguidores. La cuenta de Instagram cuenta con 1.264 seguidores y otra en LinkedIn, cuyas noticias siguen 5.423 personas.



# ACTOS Y EVENTOS

3



# Noche Q 2021



Actividad Financiada

La Noche Q del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) volvió a reunir un año más a los principales agentes del sector turístico español en una nueva edición de la Noche Q, la gran fiesta del turismo español. Presidentes, Consejeros y Directores Generales de Turismo de las diferentes Comunidades Autónomas, alcaldes, gestores de destinos, empresarios en un evento único que estuvo presidido por la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, y el presidente del ICTE, Miguel Mirones. En esta ocasión, y en un contexto de pandemia, se ha reconocido también el esfuerzo de estas instituciones por colaborar con el sector a la hora de prestar los servicios de la manera más segura posible, al mismo tiempo que se sigue apostando por la calidad y la excelencia.



## 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 un gran evento que dejó patente que el sector turístico español apuesta por un turismo seguro y de calidad con las Marcas Q y Safe Tourism Certified como principales distintivos del sector en nuestro país.



# Noche Q 2021



Actividad Financiada

## PREMIOS Q

Durante la Gala, se hizo entrega de los Premios Q. Los encargados de recoger los premios fueron el presidente del CGCOM, Tomás Cobo; los representantes de los sindicatos, Omar Rodríguez, secretario Sectorial Federal de Hostelería y Turismo de UGT, y José María Martínez, secretario general de CCOO Servicios, y Diego Gracia, director regional del Sur de Europa de Parques Reunidos. Además, se realizó un reconocimiento especial a Alimentos de Segovia, la Marca de Garantía creada por la Diputación de Segovia que reúne a las empresas agroalimentarias segovianas con productos de calidad, que patrocinó la Noche Q dando parte de sus productos al finalizar la gala en una bolsa regalo.





# Entrega Oficial de Banderas Q 2021

Como cada año, se realizó la entrega de banderas a las 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 2021 un total de 254 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.

Asimismo, en su apuesta por convertirse en destinos seguros, los Ayuntamientos han certificado un total de 165 playas y 17 puertos deportivos con el sello Safe Tourism Certified creado por el ICTE para garantizar el cumplimiento del protocolo de prevención de riesgos frente al SARS-CoV-2 coordinado por el ICTE bajo encomienda del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y con apoyo de todo el sector.

El acto fue celebrado en la terraza del Ginkgo Restaurante & Sky Bar y fue presidido por la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto y el presidente del ICTE, Miguel Mirones.



# Acuerdos Alcanzados



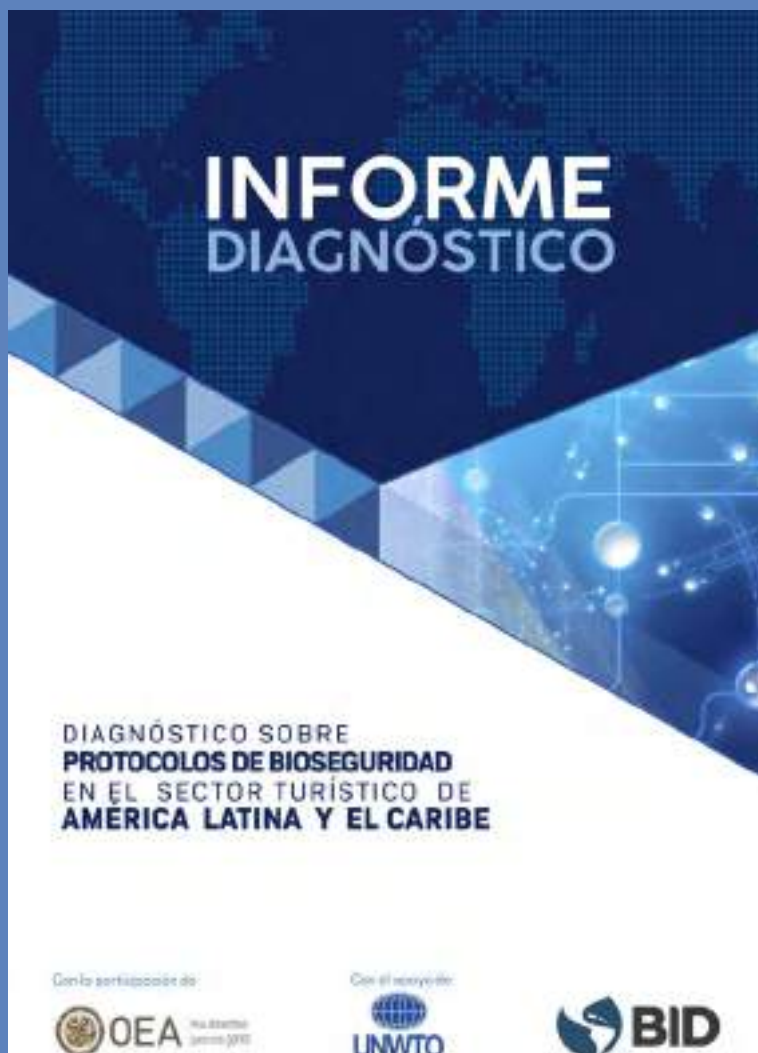
## CONVENIO GENERALITAT VALENCIANA

ICTE y Generalitat Valenciana intensificaron en 2021 su colaboración para el acceso de las entidades privadas de la Comunidad Valenciana a la marca **Q** Calidad Turística.

Tras la buena acogida de los anteriores convenios con la Generalitat Valenciana, el Instituto para la Calidad Turística Española y Turisme Comunitat Valenciana acordaron renovar la colaboración entre ambos organismos para mejorar la competitividad del sector privado de la Comunidad y promocionar la Marca **Q** de Calidad Turística.



# Acuerdos Alcanzados



## PROYECTO CON EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) fue seleccionado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la preparación de las Recomendaciones Regionales para la Elaboración y Aplicación de Protocolos de Bioseguridad Orientados a la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid-19, en América Latina y el Caribe.

En un concurso al que se han presentado empresas e instituciones de todo el mundo, la experiencia y el conocimiento del ICTE ha sido puesto en valor por el BID, una organización financiera internacional con sede en la ciudad de Washington D.C. (Estados Unidos), y creada en el año 1959 con el propósito de financiar proyectos viables de desarrollo económico, social e institucional y promover la integración comercial regional en el área de América Latina y el Caribe

El proyecto se desarrolló durante el 2020 y se extendió a lo largo del año 2021.

# Acuerdos Alcanzados



Actividad Financiada



## 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 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.



## OTROS ACUERDOS ALCANZADOS

Durante el 2021 se efectuaron distintos proyectos con el fin de promover y implantar los protocolos de medidas higiénico-sanitarias y requisitos de calidad sectoriales en las distintas regiones de España. Entre estos proyectos destacó el firmado con la Región de Murcia para la certificación de toda su Red de Oficinas de Turismo con las marcas Q Calidad Turística y Safe Tourism Certified.





# Jornadas, ferias y eventos



Actividad Financiada



A lo largo de 2021, el personal del ICTE ha participado en jornadas, ferias, grupos de trabajo y otros eventos:

- WG15- Accommodation, on-line (7 de Enero y 15 de Febrero)
- CEN/WS Eurosafetour- Response to Covid-19 Health and safety protocols for tourism establishment and services (26 de Febrero, 12 y 26 de Marzo, 8,12,16, 23 y 30 de Abril)
- WG18- Measures to reduce the spread of SARS-CoV-2 (29-30 de Marzo y 6-7 de Abril)
- Gala Calidad Turística Región de Murcia, Cartagena (16 de Marzo) \*
- XXIV Cumbre Americana de Ministros de Turismo, Madrid (18 de Mayo)
- FITUR, Madrid (19 - 23 de Mayo) \*
- Noche  , Madrid (20 de Mayo) \*
- WG17- Tourist Visits, on-line (31 de Mayo)
- Congreso Turismo Rural Sostenible - COMTUR, Sos del Rey Católico (3 - 4 de Junio) \*
- Entrega de Banderas 2021, Madrid (29 de Junio) \*
- Presentación Plan Director 2021-2023 Galicia Destino Seguro, Pontevedra (21 de Julio) \*
- Acto Entrega Certificados  Islantilla (2 de Septiembre)\*
- Acto Presentación Proyecto para Calidad y Seguridad de Bodegas de la Región de Murcia, Cartagena (3 Septiembre) \*
- Red DTI, on-line (8 de Septiembre) \*
- Termatalia 2021, Ourense (15 - 17 de Septiembre) \*
- Congreso CEAV 2021, León (3 - 5 de Noviembre) \*
- Congreso CEHAT, Oviedo (17 - 19 Noviembre) \*
- Feria INTUR, Valladolid (17 - 21 de Noviembre) \*
- Congreso ASPEC, on-line (25 de Noviembre) \*

# RESULTADOS

4



# Redes Sociales. Eventos

FITUR 2021. Enero 2021 (más de 150.000 asistentes)



NOCHE Q 2021. Enero 2021 (más de 400 asistentes)





# Redes Sociales. Eventos

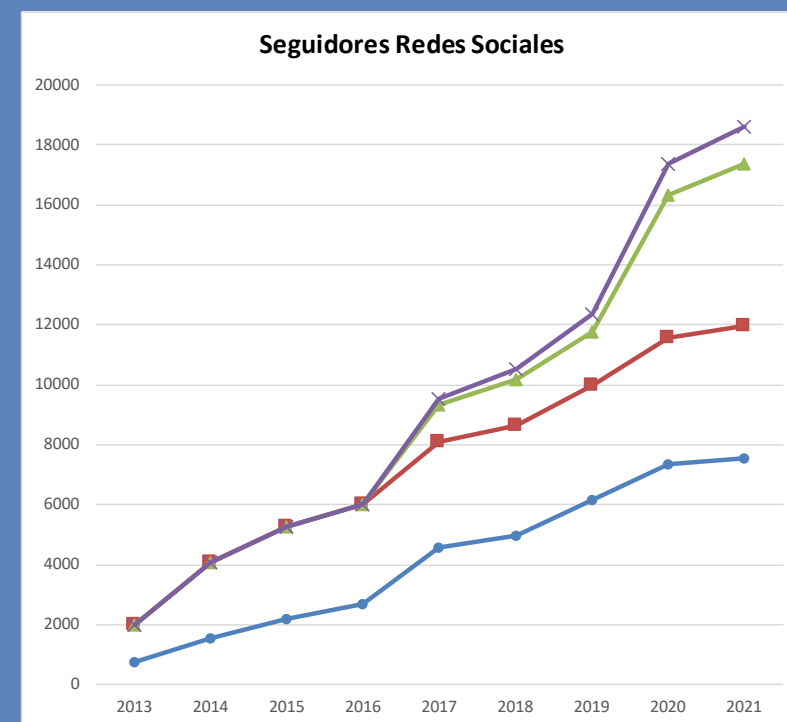
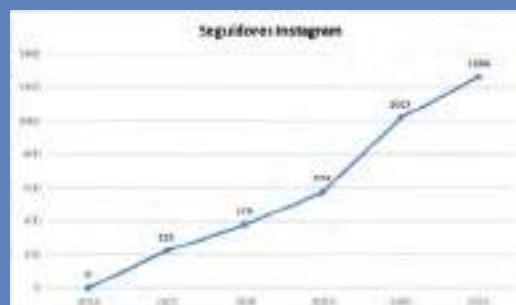
ENTREGA DE BANDERAS Q. Julio 2021  
(80 asistentes)





# Redes Sociales. Eventos

## EVOLUCIÓN REDES SOCIALES



# Artículos en prensa

## ON-LINE

Número de artículos publicados: 11.982

Valor publicitario: 20.674.968 €



## ESCRITA


Número de artículos publicados: 2.557

Valor publicitario: 15.841.008 €



# Secretaría de Estado de Turismo

4

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo otorga anualmente al ICTE una subvención nominativa que en el año 2021 se ha establecido en la cantidad de 200.000,00 € de acuerdo al Proyecto Presupuestos del Estado 2021, por el que se regula la concesión directa de subvenciones en materia de turismo para el ejercicio presupuestario 2021. 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 2021, total o parcialmente, gracias a la citada subvención.



Instituto para la  
Calidad Turística Española

**ICTE 2021**

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)

