

Las Palmas de Gran Canaria
9, 10 y 11 de octubre 2013

The logo for ICTE 2013 features a stylized sun or globe icon on the left, composed of several blue and black circles of varying sizes. To the right of this icon, the letters 'ICTE' are written in a large, bold, blue sans-serif font. The letter 'E' is highlighted in yellow. To the right of 'ICTE', the year '2013' is written in a large, bold, blue sans-serif font. Below the year, there is a stylized wave graphic in yellow and blue. The background of the entire page is a scenic view of a beach with waves crashing onto the shore, with a city skyline visible in the distance under a clear sky.

ICTE 2013

II Congreso Internacional de Calidad Turística

PANORÁMICA DE OPORTUNIDADES INTERNACIONALES

Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística

Organiza:

ICTE Instituto para la Calidad Turística Española



PANORÁMICA DE OPORTUNIDADES INTERNACIONALES

Análisis y tendencias en el ámbito de la calidad turística

Desarrollo de destinos, posicionamiento, puesta en valor de recursos, marketing, accesibilidad... Todos estos conceptos forman parte del panorama turístico actual internacional.

Este II Congreso Internacional de Calidad Turística pretende aunar iniciativas de diversa índole que nos permitan obtener una visión panorámica sobre cómo el concepto calidad se encuentra presente de forma más o menos explícita tanto en las decisiones de política turística como en los planes estratégicos de las organizaciones del sector, organizaciones que conforman la oferta de servicios de un sector absolutamente decisivo para la economía de nuestro país.

MIERCOLES 9

21.00 h. Cocktail de Bienvenida ofrecido por el Ayuntamiento de Las Palmas.

LUGAR: Terraza del Palacio de Congresos de Canarias - Auditorio Alfredo Kraus

CICTE
2013



JUEVES 10

9.00 h. Recepción y acreditación

10.00 h. Inauguración oficial con las autoridades asistentes

10.45 h. Conferencia inaugural

11.30 h. Pausa Café

12.00 h. Mesa Redonda 1
Iniciativas Internacionales en el ámbito de la calidad turística

13.00 h. Mesa redonda 2
Grandes eventos turísticos y desarrollo de destinos: planificación y enfoque a través de la calidad turística

14.00 h. Almuerzo de trabajo

16.00 h. Mesa redonda 3
Plan estratégico de los destinos frente a catástrofes: minimización de impactos y reconversión en producto turístico.

17.00 h. Mesa redonda 4
Retos y oportunidades en destinos de calidad turística consolidados.

21.00 h. CENA DE GALA
ofrecida por el Cabildo de Gran Canaria

LUGAR: Teatro Pérez Galdós

VIERNES 11

10.00 h. Mesa redonda 5
Impacto de la Calidad en el Plan de Marketing Turístico.

11.15 h. Pausa café

11.30 h. Mesa redonda 6
Evolución del mercado turístico. Producto de oferta o demanda y sus consecuencias en la calidad.

12.30 h. Presentación del Proyecto Consignos: conversor y reproductor automático de lengua de signos

13.00 h. Lectura de conclusiones



Iniciativas Internacionales en el ámbito de la calidad turística

En el año 2012 hemos alcanzado, por primera vez en la historia, los 1.000 millones de llegadas internacionales en el mundo, y regiones como Las Américas, Asia Pacífico o el norte de África (independientemente de cuestiones coyunturales), han ganado peso paulatinamente como destinos receptivos. En esta línea, altos representantes en política turística de distintos países compartirán con nosotros las principales iniciativas llevadas a cabo para la mejora y el posicionamiento de su oferta en una economía global.



Grandes eventos turísticos y desarrollo de destinos: planificación y enfoque a través de la calidad turística

¿Pueden los destinos turísticos posicionarse internacionalmente gracias a la organización de macroeventos, competiciones deportivas y otras grandes citas internacionales? ¿Es necesario abordar este desarrollo a través de una planificación previa? Máximas autoridades de destinos con gran proyección internacional en este ámbito compartirán las claves para su posicionamiento y nos contarán, desde su contrastada experiencia, cuán determinante resulta el factor calidad en el mismo.



Plan estratégico de los destinos frente a catástrofes: minimización de impactos y reconversión en producto turístico

La conversión de amenazas en oportunidades y la puesta en valor del recurso turístico a través del diseño de producto será la línea de debate de esta mesa redonda, compuesta por representantes y mandatarios de destinos que han apostado por esta vía de actuación para la creación o modificación de su producto.



Retos y oportunidades en destinos de calidad turística consolidados

¿Qué ocurre cuando un destino lleva años trabajando por la diferenciación de sus servicios a través de la calidad? ¿A qué nuevos retos se enfrentan sus gestores, así como su empresariado turístico? ¿Cómo podemos medir los logros obtenidos y establecer un nuevo plan de acción? Máximas autoridades de destinos consolidados bajo el paraguas de la calidad turística nos mostrarán cómo ligar la calidad al plan estratégico del destino.



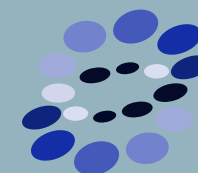
Impacto de la Calidad en el Plan de Marketing Turístico

Si el marketing relacional sitúa al cliente en el centro de las decisiones a adoptar, ¿dónde cabe la calidad? ¿Cómo afecta el marketing on line a la reputación de la organización? ¿Por qué las organizaciones apuestan por la calidad como factor de diferenciación? A estas y otras preguntas nos contestarán nuestros invitados, representantes de organizaciones líderes en marketing turístico y defensores de la calidad certificada.



Evolución del mercado turístico. Producto de oferta o demanda y sus consecuencias en la calidad

Quiénes mejor que los representantes de las principales patronales turísticas de nuestro país para reflexionar sobre cómo la regulación del mercado a través de la oferta y demanda influye en la calidad del servicio o producto ofrecido. Su visión de conjunto nos permitirá acercarnos a esta evolución del mercado que estamos viendo.



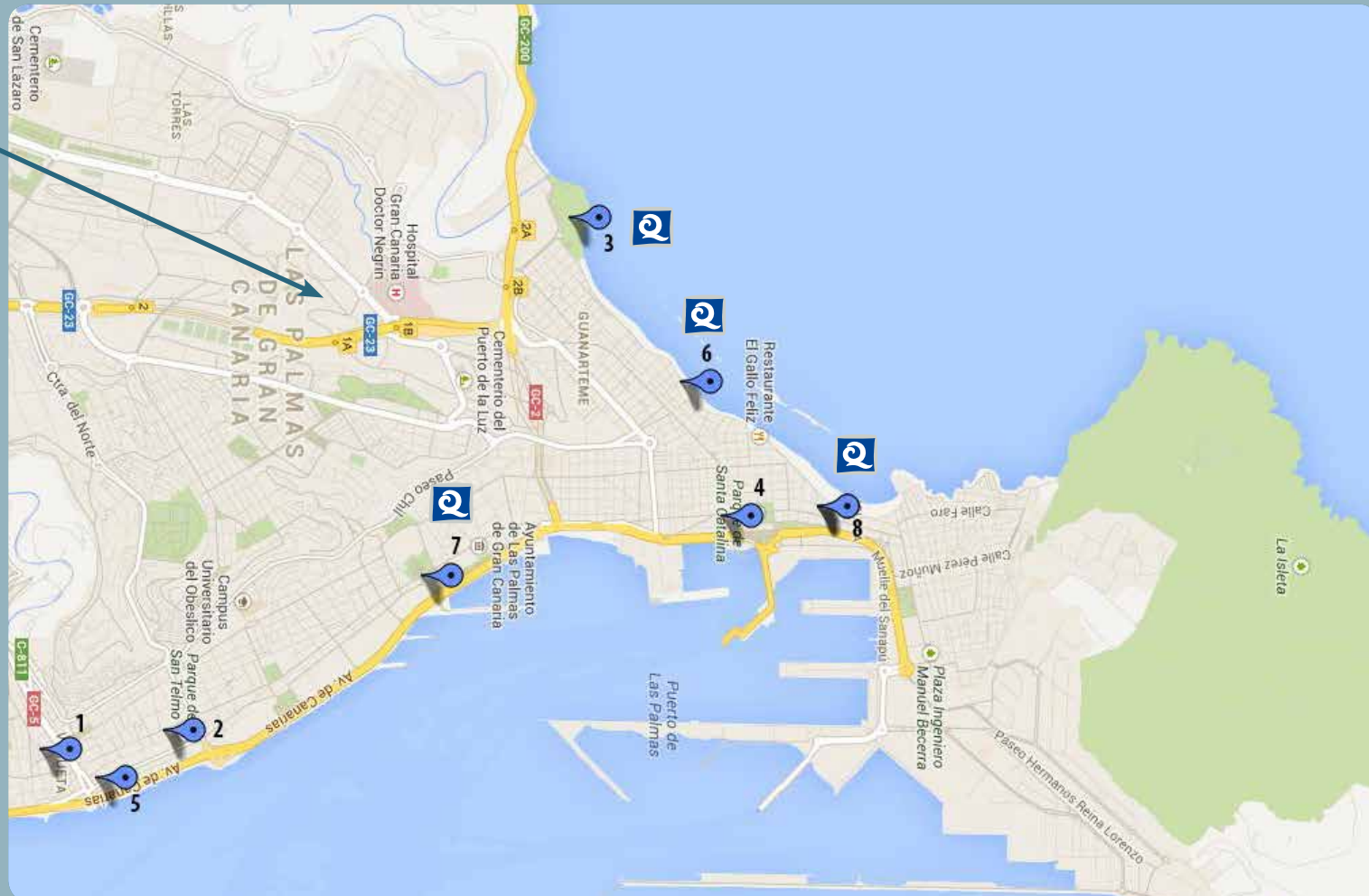
Presentación del Proyecto Consignos: conversor y reproductor automático de lengua de signos española

El ICTE, en su apuesta por el turismo accesible y en colaboración con otras entidades (Indra, Fundación CNSE, Universidad Politécnica de Madrid, etc.) ha desarrollado el primer prototipo de traducción de voz o texto a Lengua de Signos Española (LSE). Expondremos los resultados obtenidos para la inclusión de personas con discapacidad auditiva en la sociedad.

Localización



1. Casas Consistoriales 
2. Patronato de Turismo 
3. Palacio de Congresos 
4. Convention Bureau 
5. Teatro Perez Galdós 
6. Playa de las Canteras 
7. Hotel Santa Catalina 
8. Hotel Cantur 



* Octubre es un mes de temporada alta en Canarias, por lo que es conveniente formalizar la reserva cuanto antes para garantizar la disponibilidad.



Hotel Santa Catalina *****

Dirección: C/ León y Castillo, 227
Teléfono: 928.243.040
Número de habitaciones: 202

Oferta Especial ICTE2013

Habitación Doble uso individual (con desayuno): 97 €
Habitación doble (con desayuno): 114 €



Best Western Hotel Cantur ****

Dirección: C/ Sagasta 28
Teléfono: 928.273.000
Número de habitaciones: 114

Oferta Especial ICTE2013

Habitación Doble uso individual (con desayuno): 80 €
Habitación doble (con desayuno): 85 €

IBERIA, Transportista oficial del CICTE 2013

El Instituto para la Calidad Turística Española ha firmado un acuerdo de colaboración con IBERIA, para ofrecer a los asistentes al II Congreso Internacional de Calidad Turística, descuentos de un **15% en billetes de IBERIA**.

A través de este acuerdo, los asistentes al II Congreso Internacional de Calidad Turística podrán beneficiarse de estos descuentos para los billetes de avión que necesiten para poder asistir a este foro internacional.

Para poder acogerse a estos descuentos especiales, los congresistas deberán primero **acreditar su asistencia** al congreso, completando el **formulario de registro online y efectuando el pago**. Posteriormente se le enviará por correo electrónico el **código descuento asignado por la compañía**.

Para más información acerca de estas bonificaciones de transporte pueden dirigirse al teléfono **91 533 10 00** o al mail **congresocalidad@icte.es**.



* **Formulario de Inscripción obligatorio disponible en www.calidadturistica hoy.es**

TARIFAS

- General: **302,50 €** (IVA incluido)
 - Especial: **239,58 €** (IVA incluido)
- Entidad certificada con la marca Q o adheridas, empresas auditoras homologadas por el ICTE, Delegado Territorial ICTE, miembros comités ICTE, integrantes de grupo de trabajo de calidad de CCAA.
- Estudiante: **84,70 €** (IVA incluido)

Los precios incluyen:

- **Tarifa General y Especial:** Cocktail de bienvenida del miércoles, coffe breaks, almuerzo y cena de gala del jueves, documentación y acceso a las jornadas, traslados Hoteles - Palacio de congresos y Hoteles - Cena de Gala.
- **Tarifa Estudiantes:** Documentación, acceso y coffe breaks.

Cancelaciones

- Toda cancelación producida **antes del 1 de Octubre de 2013** será reembolsada con un 25% de retención en concepto de gastos.
- Anulaciones posteriores a dicha fecha no tendrán derecho a ningún reembolso.

Formas de pago

- **Tarjeta de crédito.** (Sólo España peninsular e Islas Baleares)
- **Transferencia bancaria:**
Banco BBVA. CCC: 0182 4924 19 0201543174
Indicar obligatoriamente NOMBRE DEL CONGRESISTA + CONGRESO CALIDAD.
Enviar justificante de pago a:
ICTE - Raimundo Fernandez Villaverde, 57, 28003 Madrid
Tlf: 91 533 10 00 - Fax: 91 534 17 46 - Email: mtserrano@icte.es

NOTA:

- **Fecha límite de inscripción 1 de Octubre de 2013.**
- La tarifa de estudiante implicará el envío de la acreditación de su condición (**carné de estudiante**).
- En el caso del pago por transferencia bancaria, no se confirmará la inscripción si no va acompañada del correspondiente **justificante de pago (envío a mtserrano@icte.es)**.
- Los precios **no incluyen alojamiento**.

Patrocinadores

