



ICETE  
Instituto para la  
Calidad Turística Española

# 3 CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

## 2015

A CORUÑA, 28 -30 DE OCTUBRE

*Elige **Q**alidad, Evita Riesgos*

### Patrocinadores Institucionales



## Patrocinadores Privados

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

**SGS**



proyectos y sinergias

## Colaboradores

**Granbazán**  
ALBARIÑO



SEÑORÍO DE RUBIOS

BLUE CORUÑA  
HOTEL

**HOTEL**  
**ATTICA21**  
coruña



**BUREAU**  
**VERITAS**



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 216/2015

**Su Majestad el Rey**, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

**PRESIDENCIA DEL COMITÉ DE HONOR**

del «**III CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA**» que, bajo el eslogan "**Elige Calidad**", se celebrará en A Coruña del 28 al 30 del próximo mes de octubre.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 29 de julio de 2015

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑOR PRESIDENTE DEL INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA.

MADRID

# COMITÉ DE HONOR



**S.M. D. Felipe de Borbón y Grecia**

Rey de España

**Sr. D. Mariano Rajoy Brey**

Presidente del Gobierno de España

**Sr. D. Taleb D. Rifai**

Secretario General OMT

**Sr. D. José Manuel Soria López**

Ministro de Industria, Energía y Turismo

**Sra. Dña. Isabel Borrego Cortés**

Secretaria de Estado de Turismo

**Sr. D. Alberto Núñez Feijóo**

Presidente de la Xunta de Galicia

**Sra. Dña. María Nava Castro Domínguez**

Directora de Turismo de Galicia

**Sr. D. Valentín González Formoso**

Presidente de la Diputación de A Coruña

**Sr. D. Xulio Xosé Ferreiro Baamonde**

Alcalde del Ayuntamiento de A Coruña

**Sr. D. Joan Rosell Lastortras**

Presidente CEOE

**Sr. D. Joan Gaspar Solves**

Presidente de la Comisión de Turismo de CEOE

**Sr. D. Miguel Mirones Díez**

Presidente Instituto para la Calidad Turística Española





ICTE  
Instituto para la  
Calidad Turística Española

## **D. Miguel Mirones Díez**

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española

Es un honor para mí presentaros el III Congreso Internacional de Calidad Turística en el que se debatirán los temas más candentes del sector turístico desde la perspectiva que más conocemos y más valoramos: la calidad. Gestión, iniciativas, economía colaborativa (garantía o riesgo), nuevos sectores o el futuro de los destinos turísticos forman parte de los temas que se expondrán en las diferentes mesas redondas que se han organizado.

El slogan elegido este año, “Elige Calidad. Evita Riesgos”, resume la filosofía del ICTE. Llevamos 15 años apostando por la calidad en el sector turístico español y estamos convencidos de que sigue siendo el valor añadido que, como profesionales, nos va a distinguir de otros destinos turísticos internacionales.

Desde el Instituto para la Calidad Turística Española buscamos la excelencia y ése es precisamente el tema de la conferencia inaugural. Administración y sector privado necesitamos hacer un sobreesfuerzo para conseguir que nuestras empresas y organismos consigan certificarse apostando por la calidad como elemento diferencial. Primero, porque la aplicación de las normas de calidad supone una herramienta imprescindible para una gestión rentable y satisfactoria para todos los agentes implicados en el sector turístico y, segundo, porque mejorará la percepción del turismo español, dentro y fuera de nuestras fronteras.

Paralelamente al Congreso, el ICTE ha organizado un amplio programa de actividades con el fin de poner en común la visión de los expertos en el camino a seguir. Me refiero tanto a reuniones de trabajo de los Comités de Normalización Técnicos y los Comités de Certificación como a encuentros con técnicos de calidad de diferentes administraciones públicas y con delegaciones territoriales del ICTE.

España es pionera en calidad turística. Las normas del ICTE poco a poco se han ido transformando en normas UNE. Promovimos la creación del Comité TC228 para abordar la normalización turística internacional en el seno de ISO y, fruto de este trabajo, ya son numerosas las normas ISO del ámbito turístico, muchas de las cuales han tomado como referencia las normas españolas que en su día nacieron en este Instituto. Precisamente en el marco de este III Congreso Internacional, se desarrollan varias jornadas de trabajo donde expertos de todo el mundo están trabajando en las nuevas normas ISO para el turismo.

Todo ello conforma el carácter internacional de este Congreso en el que participan representantes de las administraciones públicas, empresarios, profesionales del sector y numerosas asociaciones empresariales. Todos unidos con un objetivo común: potenciar la calidad turística como motor económico y de desarrollo de los países.

Como presidente del ICTE, os invito a participar activamente en este III Congreso Internacional de Calidad Turística y a colaborar en la elaboración de unas conclusiones que marcarán, sin duda, la estrategia del futuro en el concepto de calidad en el turismo.

Finalmente, quiero agradecer a todos los patrocinadores y colaboradores que han apostado firmemente por esta iniciativa del Instituto para la Calidad Turística Española.



## No olvide visitar nuestras empresas certificadas en A Coruña



### Servicios de Restauración

**21 Parque Europa** - Parque Europa s/n

**Ikea Food Coruña** - Entrada Baños de Arteixo, s/n. CC. Marineda City.

**La Postrería** - C/ Fernando Arenas Quintela, 5 Bajo

**McDonalds A Coruña La Grela** - C/ Severo Ochoa N6 Polígono La Grela

**O Lagar da Grela 2011** - C/ Copérnico, 5 Bajo Derecha

**O Lagar de José Coruña** - C/ Posse, 25 Bajo

**Pandelino** - C/ Rosalía de Castro, 7

**Restaurante A La Brasa** - C/ Juan Flórez, 38 Bajo

**Restaurante Coral** - Callejón de La Estacada, 9 Av de La Marina

### Servicios Turísticos de Intermediación

**Ancora Viajes y Congresos** - C/ Emilia Pardo Bazán, 1. Bajo

**Bives Tour Coruña** - C/ Fernando González, 4

**Viajes Airbus Galicia A Coruña** - C/ Federico Tapia, 14

**Viajes Paco A Coruña** - Plaza de Galicia, 6

### Hoteles y Apartamentos Turísticos

**Hotel Attica21 Coruña** - C/ Enrique Mariñas, 34

**Hotel Blue Coruña** - C/Juana de Vega, 7

### Instalaciones Náutico Deportivas

**Real Club Náutico de La Coruña** - C/ Celedonio de Uribe, 1

### Ocio Nocturno

**Dux Coruña** - Los Cantones Village. Avda. Alférez Provisional, 3

### Palacios de Congresos

**Palacio de La Ópera** - Glorieta de América, S/N

**Palexco** - Muelle de Transatlánticos, s/n



# *Elige **Q**ualidad, Evita Riesgos*

## **III Congreso Internacional de Calidad Turística**

La tercera edición de este simposio se celebrará **del 28 al 30 de Octubre de 2015 en la ciudad de A Coruña**, cuya oferta fue elegida entre las nueve que presentaron su candidatura.

El objetivo de este Congreso es reunir a especialistas del sector turístico de todo el mundo para **debatir sobre la importancia de la calidad** y la proyección de la marca Q de Calidad Turística como referencia nacional e internacional.

Este evento, que cuenta con el apoyo de la **Secretaría de Estado de Turismo**, la **Xunta de Galicia**, la **Diputación de A Coruña** y el **Ayuntamiento de A Coruña**, se marca como propósitos conocer la evolución del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) y la Marca “Q” de Calidad Turística, promover acuerdos de colaboración nacionales e internacionales y afianzar el posicionamiento de **España como líder en la implementación de sistemas de calidad** para el sector turístico.



# PROGRAMA

## MIÉRCOLES 28

**20:00 h. Cóctel de Bienvenida**

Ofrecido por Turismo de A Coruña

Lugar: Aquarium Finisterrae



CALIDAD TURÍSTICA

## JUEVES 29

**9:00 h. Recepción  
y Acreditaciones**

**10:00 h. Apertura del Congreso**

**10:30 h. Conferencia Inaugural**

**EN BUSCA DE LA EXCELENCIA**

**11:00 h. Mesa redonda 1**

**GESTIONAR PARA COMPRENDER**  
Soluciones a la infoxicación

**12:00 h. Pausa / Café**

**12:30 h. Mesa redonda 2**

**UN CAMINO DE EXPERIENCIAS**  
Iniciativas en torno a la calidad

**14:00 h. Almuerzo de Trabajo**  
Ofrecido por Turismo  
de Galicia

Lugar: Palexco

**16:00 h. Acto Institucional de Inauguración**

**16:30 h. Mesa redonda 3**

**ECONOMÍA COLABORATIVA O  
ECONOMÍA SUMERGIDA**  
Garantías vs Riesgos

**18:00 h. Fin de la Jornada de  
Trabajo**

**21:00 h. Cena de Gala**  
Ofrecida por Turismo  
de Galicia

Lugar: Palacio de la Ópera

**23:30 h. Celebración**  
15 Aniversario Q

## VIERNES 30

**10:00 h. Mesa redonda 4**

**REINVENTANDO EL PRODUCTO TURÍSTICO**  
Nuevos sectores, nuevas certificaciones

**11:00 h. Mesa redonda 5**

**TASAS, RESTRICCIONES,  
CALIDAD Y MODELOS DE GESTIÓN**  
¿Cuál es el futuro de los destinos turísticos?

**11:45 h. Pausa / Café**

**12:15 h. Conferencia Final**

**HISTORIAS PARA EMOCIONAR**  
Un paso más allá

**13:00 h. Lectura de Conclusiones**

**13:15 h. Ceremonia de Clausura**



# PROGRAMA

## OTRAS ACTIVIDADES EN EL MARCO DEL CONGRESO

---

### MIÉRCOLES 28

- 10:00 - 17:00** Sala Azimut - **CTN182 Hoteles y Apartamentos Turísticos** (previa invitación)
- 11:00 - 14:00** Sala Bitácora - **CCS Hoteles y Apartamentos Turísticos** (previa invitación)
- 15:00 - 17:00** Sala Bitácora - **CCS Servicios de Restauración** (previa invitación)
- 17:00 - 18:30** Sala Bitácora - **Junta Directiva ICTE** (previa invitación)

### JUEVES 29

- 18:00 - 19:00** Sala Bitácora - **Reunión Delegados Territoriales** (previa invitación)
- 18:00 - 19:00** Sala Azimut - **Junta Directiva Balnearios de España** (previa invitación)

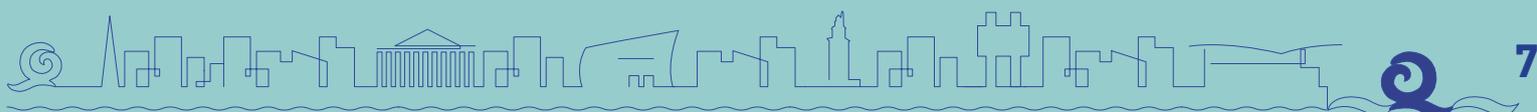
### VIERNES 30

- 14:00 - 16:00** **Visita Torre de Hércules \***

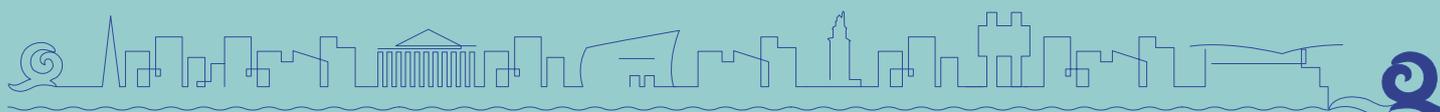
### SÁBADO 31

- 10:00 - 14:00** **Visita Torre de Hércules \***

\* Para congresistas



# PROGRAMA



# CONFERENCIA INAUGURAL

Jueves 29. 10:30 h. Palexco

## En busca de la excelencia.

¿Puede alcanzarse la perfección? ¿Cómo ser los mejores en lo que hacemos? La industria turística española es sin duda una de las más reconocidas en el panorama mundial, pero siempre hay camino por recorrer. Las ganas de superación, el esfuerzo y el gusto por el trabajo bien hecho suponen, sin lugar a dudas, buenos aliados en el camino a la excelencia. Conozcamos las claves para aspirar a ella.

**Conferenciante:**



**Dña. Teresa Perales**

Atleta paralímpica española con más medallas de la historia.  
Especialista en coaching ejecutivo y crecimiento personal.

**Patrocina:**



# MESA REDONDA 1

Jueves 29. 11:00 h. Palexco

## Gestionar para comprender. Soluciones a la infoxicación.

La toma de decisiones informadas es fundamental para llevar a cabo cualquier estrategia de éxito, y aunque cada vez contamos con más información, paradójicamente no siempre disponemos de las herramientas o los conocimientos para gestionarla adecuadamente y extraer conclusiones: ¿qué podemos hacer para gestionar y comprender la ingente cantidad de información que nos llega día tras día? En esta mesa redonda conoceremos algunas iniciativas.

### Ponentes:

**D. Álvaro Carrillo**

Director General ITH

**D. Antonio López de Ávila**

Presidente Segittur

**D. Pau Cuervo**

Fundador y CEO de Elkano Data Information Design

**Dña. Mar de Miguel**

Directora General de Turismo de Madrid Destino

### Moderador:

**Periodista**

### Patrocina:



## MESA REDONDA 2

Jueves 29. 12:30 h. Palexco

### Un camino de experiencias: iniciativas en torno a la calidad.

Desde siempre, las rutas turísticas, de diferentes tipologías y dirigidas a los más variados públicos, han supuesto un producto atractivo para el turista y a la vez, un elemento dinamizador del territorio para la administración pública correspondiente. No obstante, es necesario recordar que para la pervivencia en el tiempo de dicho producto debe trabajarse en un marco de calidad que favorezca la fidelización directa o indirecta del visitante. Conoceremos algunas iniciativas en torno a la calidad en rutas con nombre propio.

#### Ponentes:

**Dña. Nava Castro**

Secretaria de Turismo de la Xunta de Galicia

**El Camino de Santiago**

**Dña. Asunción Azcona**

Directora de Formalización Turística de Paraguay

**La Ruta Jesuítica**

**D. Jaime Alberto Cabal**

Embajador de Colombia para Austria y Centro-Europa y  
Embajador Permanente ante Naciones Unidas en Viena

**El Eje Cafetero-Colombiano**

#### Moderador:

**D. Fernando Fraile**

Director General ICTE

#### Patrocina:



# MESA REDONDA 3

Jueves 29. 16:30 h. Palexco

## Economía colaborativa o economía sumergida: Garantías vs Riesgos.

La conocida como economía colaborativa ocupa en los últimos tiempos páginas y páginas de publicaciones generalistas y especializadas con argumentos a favor... y en contra. Y todo parece indicar que ha llegado para quedarse. La irrupción de las nuevas tecnologías y las amplias posibilidades que éstas generan favorecen la proliferación de nuevos modelos de negocio que algunos ven como oportunidad y otros como clara competencia desleal. Los protagonistas de esta historia nos expondrán su visión sobre este nuevo escenario.

### Ponentes:

#### **D. Juan Molas**

Presidente Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)

#### **D. Gustavo Samayoa**

Presidente Federación de Usuarios Consumidores Independientes (FUCI)

#### **D. Rafael Barbadillo**

Presidente Federación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA)

#### **D. Jaime Rodríguez**

Director General para España y Portugal de BlaBlaCar

#### **D. Pablo Zubicaray**

Presidente de la Federación Española de Viviendas y Apartamentos Turísticos (FEVITUR)

### Moderador:

#### **D. Miguel Mirones**

Presidente ICTE

### Patrocina:



CALIDAD TURISTICA



# MESA REDONDA 4

Viernes 30. 10:00 h. Palexco

## Reinventando el producto turístico. Nuevos sectores, nuevas certificaciones.

Mucho se ha hablado siempre de la necesidad de diversificación del producto turístico español, de la necesidad de vender algo más que sol y playa. Y, aunque se lleva años trabajando en dicha diversificación, es cierto que no se había abordado hasta ahora la estandarización de los requisitos de servicio a través de normas de calidad en algunos de estos subsectores turísticos: el turismo industrial, el museístico y el turismo de salud apuestan ahora por la autorregulación a través de estándares de calidad. Conozcamos los trabajos que están desarrollando y sus beneficios para el visitante... y para el destino.

### Ponentes:

**Dña. Mónica Figuerola**

Directora General Spaincares (Turismo de Salud)

**D. Jesús Megías**

Experto en Gestión Museística (Turismo Cultural)

**D. Manuel Durán**

Presidente Asociación Cuevas Turísticas

**D. Ramón Huidobro**

Secretario General Consejo Regulador D.O. Rías Baixas (Turismo Industrial)

### Moderador:

**Dña. Soledad Seisdedos**

Directora AENOR Illes Balears

### Patrocina:

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación



# MESA REDONDA 5

Viernes 30. 11:00 h. Palexco

## Tasas, restricciones, calidad y modelos de gestión. ¿Cuál es el futuro de los destinos turísticos?

Que el turismo representa el 11% del PIB en nuestra economía, todos lo sabemos. Sin embargo, ¿de qué forma afectan la imposición de tasas, restricciones a la inversión y medidas similares? ¿Garantizamos la sostenibilidad de nuestra principal fuente de beneficios y generador de empleo, o lo condenamos a la supervivencia? Responsables en la materia expondrán y defenderán por qué sus políticas son efectivas y beneficiosas para la sociedad en general y para el sector en particular.

### Ponentes:

**D. Ramón de Isequilla**

Director Destino Punta del Este (Uruguay)

**D. Alberto Lema**

Concejal de Turismo de A Coruña

**D. José Francisco Hila**

Alcalde de Palma de Mallorca

**D. Javier Ramírez**

Director General de Turismo de Castilla y León

### Moderador:

**D. Francisco González**

Presidente del Clúster de Turismo de Galicia

### Patrocina:



CALIDAD TURÍSTICA



# CONFERENCIA MARCO

Viernes 30. 12:15 h. Palexco

## Historias para emocionar: un paso más allá.

Sin duda, la adecuada gestión de cualquier negocio se erige como elemento fundamental para el éxito. Si a ello, además, le añadimos ser capaces de llegar al corazón de nuestros clientes, habremos entrado en el terreno, muchas veces sin saberlo, del márketing de la felicidad. Porque una sonrisa también es parte de la recompensa.

### Conferenciante:



#### **D. Javier Capitán**

Presentador, guionista y humorista.

Experto en creatividad y gestión de personas.

### Patrocina:



CALIDAD TURISTICA



# INSCRIPCIÓN

## TARIFAS

- General: **199€ + IVA**
- Especial: **124€ + IVA**  
Entidad certificada con la marca Q o adheridas, empresas auditoras homologadas por el ICTE, Delegado Territorial del ICTE, miembros Comités ICTE, integrantes de grupo de trabajo de calidad de CCAA.
- Estudiantes: **70€ + IVA**

### 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 estudiante: Documentación, acceso a las jornadas y coffe breaks.

## NOTAS

- Inscripción obligatoria desde [www.calidadturistica hoy.es](http://www.calidadturistica hoy.es)
- Enviar justificante de pago a:  
ICTE - Raimundo Fernandez Villaverde, 57, 28003 Madrid.  
Tlf: 91 533 10 00 - Fax: 91 534 17 46 - Email: [administracion@icte.es](mailto:administracion@icte.es).
- Fecha límite de inscripción **22 de Octubre de 2015**.
- La tarifa de estudiante implicará el envío de la acreditación de su condición (carné de estudiante) a la dirección [administracion@icte.es](mailto:administracion@icte.es).
- Cancelaciones: Toda cancelación producida antes del 22 de Octubre de 2015 será reembolsada con un 25% de retención en concepto de gastos. Anulaciones posteriores a dicha fecha no tendrán derecho a ningún reembolso.







CALIDAD TURÍSTICA



Instituto para la Calidad Turística Española  
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57  
28003 Madrid (España)

info@icte.es  
915 331 000  
[www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)

***Síguenos en:***

