

MEMORIA ANUAL 2010

# ITH10

[www.ithotelero.com](http://www.ithotelero.com)



10

# Memoria Anual

1. Saludo del Presidente	07
2. Saludo del Vicepresidente	09
3. Saludo del Secretario General	13
4. Saludo del Director General	15
5. Historia y Evolución del ITH	19
6. Informe de Actividades	23
6.1. Convenios, Alianzas y Acuerdos Firmados	23
6.2. Estudios Realizados	24
6.3. Proyectos Realizados	34
6.4. Jornadas Realizadas	58
6.5. Actividades formativas	104
6.6. Ayudas Públicas	105
6.7. Solicitudes especiales concedidas	106
6.8. Prensa	107
7. Junta Directiva	128
8. Socios del ITH	132
9. Equipo y otros momentos	135



## 1. Saludo del Presidente

Año 2010. Y ya son seis, los que tiene transcurridos el ITH en el largo camino hacia la mejora de la competitividad del sector hotelero español. Año importante para el ITH, para la CEHAT y para el sector hotelero y turístico español. Los llamados “brotos verdes”, se materializan en el mantenimiento de las ocupaciones, a veces, bajando otras, estabilizándose en su mayoría, y en definitiva consolidando la recuperación.

El ITH es una realidad cada vez más injertada en el día a día del sector hotelero español, al que acuden los hoteleros respondiendo a las convocatorias de encuentros y jornadas de sensibilización, sobre eficiencia energética, mejora en los procesos, aumento de la comercialización. Son tiempos para dedicar recursos a la innovación, eso todo el mundo lo sabe, y el hecho de que el Instituto haya sabido responder eficazmente a su lema de aportar “soluciones sencillas a cuestiones importantes” lo convierten ya un eslabón imprescindible en la carrera del sector hotelero español hacia la competitividad.

Ha sido un año intenso donde conseguimos ganar el concurso público del canal de sostenibilidad y eficiencia energética del programa **INTELITUR**, del Consejo Superior de Cámaras. El proyecto verá la luz en 2011, y su objetivo es poner a disposición de todas las empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes, AAVV, etc.), una serie de herramientas, conocimientos y capacidades técnicas en eficiencia energética, acompañadas de un sistema de apoyo tutorizado, permitiendo de esta forma que sus empresas sean más sostenibles y emprendan acciones eficaces en eficiencia energética que mejoren su competitividad y rentabilidad.

También se lanza la plataforma web de **THINKTUR** creada el año anterior a partir de la Plataforma Redhotech del ITH junto con AMETIC y a la que se unen posteriormente Polibienestar y Segittur. Con esta Plataforma se pretende la creación de un foro de encuentro de todos los agentes del sistema de ciencia-tecnología-empresa y de un intercambio fluido de información, entre los agentes públicos y los empresarios privados de la cadena de valor del sector turístico para detectar y definir las prioridades de investigación. El objetivo es poner en práctica proyectos que estén en consonancia con las prioridades definidas para conseguir resultados tangibles de esas líneas de investigación en el sector turístico, de forma que la Plataforma realmente ayude a impulsar la competitividad, empleo y crecimiento del sector turístico.

Son más de 20 proyectos e iniciativas puestos en marcha por el ITH durante el ejercicio 2010, pero quería destacar estos dos, que conforman la estructura de un nuevo modelo de concebir la empresa, contando con la investigación en innovación para definir las bases de las nuevas formas de actuación. Son nuevos tiempos. Lo sabemos y lo experimentamos y los cambios llegan a nuestros negocios algunos años después, pero los primeros ladrillos están puestos, y esa certidumbre hace que el sector al que represento en su cabeza más visible, la CEHAT, apueste cada día más a través de su Instituto Tecnológico Hotelero, por los ingredientes de este cambio: investigación, desarrollo e imaginación. Nunca antes fueron tan imprescindibles.

**JUAN MOLAS**

Presidente



## 2. Saludo del Vicepresidente

Hace unos días, la célebre escritora Ana María Matute, al recibir el premio Cervantes 2011, destacó en su discurso “el que no inventa no vive”. Este campo abierto a la invención, a la imaginación, me permite asegurar que “el que no innova, no compete”. Hoy en el mundo de la empresa, la innovación se hace imprescindible, permanente, para poder desarrollarse de manera sostenible y competitiva.

El ITH, a lo largo de sus seis años de existencia, ha sido capaz de dotar de contenido su propio credo “soluciones sencillas a cuestiones importantes”.

Su equipo humano, tan joven y altamente cualificado, es capaz de dar respuestas a todas las inquietudes y cuestiones que representan diariamente la gestión y explotación de un hotel, convirtiendo en oportunidades y fortalezas elementos o circunstancias que eran debilidades y amenazas.

El ITH, creado desde el seno de la CEHAT por su primer presidente José Díaz Montañés y su actual Secretario General, Ramón Estalella, es un instituto para y por el hotelero español, capaz de comprender, interpretar y dar respuestas a cualquier problema. Entiende a los hoteleros por estar integrado por hoteleros.

Estos son tiempos difíciles y complejos, llenos de amenazas y oportunidades. Recordemos una frase de Aristóteles Onassis: “el secreto de un gran negocio consiste en saber algo que nadie más sabe”. Recordemos:

- Decíamos que “el pez grande se come al pequeño”. Falso. Hoy debemos asegurar que el “pez rápido se adelanta al pez lento”. No se trata de tamaños, se trata de agilidad, rapidez, innovación y diferenciación.
- No es tan importante lo que nosotros digamos o pensemos de nuestra Marca. Lo verdaderamente importante es lo que los demás digan y piensen de nosotros. Nuestra reputación. De ahí la necesidad de aplicarse en las TICs, gestionando adecuadamente las redes sociales y todo cuanto nos ofrece Internet.
- En este mundo globalizado, complejo y altamente competitivo, donde Internet es omnipresente, debemos tener en cuenta que esta increíble herramienta se distingue por su inmediatez y su ubicuidad y son estas dos características las que condicionan permanentemente nuestra actividad.
- No basta con saber cuántos clientes tenemos, debemos saber cuántos de ellos hemos sido capaces de fidelizar para convertirlos en prescriptores de nuestra marca y hacer de ellos “clientes apóstoles”.
- Peter Drüker dijo una vez: “toda empresa debe estar preparada para abandonar todo lo que hace”. En el I+D+ imaginación, y liderando el cambio permanente, estaremos en la senda de la competitividad y del éxito. O cambiamos o nos cambian.

Hoy y cada día más, el perfil de nuestros clientes, sus deseos, necesidades y expectativas evolucionan rápidamente, encontrándonos ante un cliente más formado y mejor informado y que quiere ir más lejos y más rápido y al precio más económico buscando lo mejor.

Es hora de desechar los kleenex. Debemos dejar de llorar y empezar a trabajar. No hablar mal de la competencia. No creer que la culpa la tienen siempre los demás. Tenemos que saber imitar sólo lo bueno. No a la guerra suicida de precios, no al "todo vale".

Mi mayor deseo es que el ITH nos siga siendo tan útil como hasta ahora. Y esto depende de todos. De ti, también.

**Jesús Gatell Pàmies**

Vicepresidente



### 3. Saludo del Secretario General

Es curioso que hoy la palabra innovación, si me lo permiten, sea “el perejil de todas las salsas”. Cuando creamos el ITH, con una sola idea en la cabeza, i.e. la acuciante necesidad de que la innovación fuera así de omnipresente, hablábamos de un intangible, de algo “cuasi” abstracto que este sector nuestro no sabía -como había ocurrido en otros sectores también- ni siquiera definir.

Seis años después, tenemos que pensar forzosamente, que lo hemos conseguido. Tenemos que dar carta de identidad a todo el esfuerzo realizado en estos seis años ya, en los que, como si de una obsesión se tratara, hemos recorrido España de extremo a extremo machacando esta idea: Innovar = supervivencia y liderazgo.

No voy a decir que ha sido fácil o desatender el hecho de que aún nos queda un larguísimo camino por delante. Pero creo que nuestro sector puede decir, que hemos logrado situar a la innovación en nuestro radar, en nuestro ámbito de actuaciones a la hora de planificar nuestro futuro, en nuestras necesidades a corto plazo para proyectar nuestros negocios. Hemos pasado el Rubicón y hemos integrado la innovación en nuestra cultura empresarial.

No todos lo han hecho y muchos aún tendrán que subirse a este carro por puro fenómeno de arrastre de la competencia...pero ahí estamos. A nuestros gobiernos centrales, locales y autonómicos, a los directivos de las más importantes empresas, a los agentes con más influencia en nuestra sociedad...no se les cae la palabra de la boca. Innovar para estar, crecer y liderar.

En un sector como el nuestro, donde la demanda siempre ha tirado de la oferta y donde se depende tanto del impacto en él de otras economías, de catástrofes naturales y humanas, de la seguridad internacional, de la meteorología, es decir, de agentes externos a él, la innovación viene a cubrir el “gap” que nos permite hacernos responsables de nuestras empresas.

Si todos estos condicionantes externos nos afectan a casi todos por igual...¿Qué podemos hacer para ser diferentes? ¿Qué hacer para que nos localicen en un mapa saturado de oferta? ¿Cómo ser la vaca violeta de Milka? En el Instituto Tecnológico Hotelero trabajamos para tener respuestas a todas estas cuestiones. Os invitamos a acercaros aún más a nosotros para seguir liderando el cambio. Si lo hacemos...si de verdad lo conseguimos hacer bien, dentro de otros seis años, la palabra innovación se habrá quedado atrás para nosotros.

**Ramón Estalella**  
Secretario General



## 4. Saludo del Director General

Estas páginas están destinadas a hacer un inventario de los proyectos, programas e iniciativas que hemos puesto en marcha durante el año 2010 en el Instituto Tecnológico Hotelero. Sin duda es un recuento frío y despersonalizado de nuestra labor. Tiene que existir por si la memoria nos falla, de ahí su nombre. Y aún así, no puede recoger una parte esencial de nuestra labor. El trato con los hoteleros, en contacto con sus preocupaciones del día a día, sus dudas y cuestiones en todas las jornadas y encuentros realizados, sus inquietudes, sus sueños. El apoyo constante de la CEHAT, que nos creó para dar respuesta a todo ello, su solidez y soberanía en el sector hotelero español. El trabajo diario con mi equipo, sin hacer ni una sola concesión al desaliento, optimista, entregado, enormemente profesional.

Como director del ITH solo puedo dar fe de los hechos, y a continuación los referiré, no sin antes destacar que todo ello no hubiera sido posible sin esa otra parte humana que he mencionado y que hace de mi trabajo una actividad con todo el sentido, con toda la ilusión y con toda la convicción de seguir trabajando para y por los hoteleros españoles.

Durante el año 2010, hemos movilizado un presupuesto superior al millón de euros, presentando más de 50 propuestas a hoteleros, proveedores y administraciones públicas, de las que hemos conseguido poner en marcha 22, centradas en las áreas de las nuevas tecnologías e Internet, y en el área de la eficiencia energética y la sostenibilidad. Esto nos ha llevado a realizar más de 70 jornadas e intervenciones públicas por toda España y entablando diversas acciones en Latinoamérica.

Los dos proyectos más relevantes que desarrolla el ITH ya los ha mencionado el presidente anteriormente: el Centro de Conocimiento, inteligencia e Innovación Turística, [INTELITUR](#), en su canal de sostenibilidad, y la Plataforma Tecnológica del Turismo [THINKTUR](#). Grandes proyectos sectoriales que conforman y articulan las dinámicas de colaboración en I+D+i en el turismo.

Con la Comunidad Valenciana, realizamos la definición del proyecto [Travel Open APPS](#). Este proyecto se desarrolla en el marco del convenio suscrito en 2009 entre el ITH y la Agencia Valenciana del Turismo liderado por la Conselleria de Turismo. Su objetivo es incrementar la competitividad del sector turístico valenciano e impulsar la comercialización de la oferta en Internet, integrando en esta oferta a todos los subsectores: alojativo, transporte, agencias de viaje, restauración, ocio y cultura, etc. también incluye el desarrollo de una web profesional 2.0 vinculada al Invattur.

Hemos podido poner en marcha multitud de proyectos piloto demostradores, de la mano de diferentes proveedores, sobre todo en el área de sostenibilidad y eficiencia energética. Hemos firmado acuerdos con grandes empresas como [Repsol](#), [Gas Natural-Fenosa](#), [Schneider Electric](#), [Inclam CO2](#), [Biotermiak](#), [Püb Rheinland](#), [Buderus](#), etc.

Fuera del ámbito de la sostenibilidad y la eficiencia energética desarrollamos el proyecto de [Gigaconectividad](#) para transmitir datos con una velocidad de 1000 Mb, utilizando para ello cualquier cableado del hotel y eliminando así la necesidad de acometer reformas estructurales que afecten al normal funcionamiento del hotel y su cuenta de resultados. Un proyecto que tendrá gran impacto en las economías individuales de los hoteles.

Por último, pero tan importante como las demás iniciativas, tomamos parte en el ["Informe ePyme: Análisis sectorial de implantación de las TIC en la Pyme hotelera española"](#) elaborado con Fundetec, cuyas recomendaciones estuvieron centradas en orientar las políticas de impulso de las nuevas tecnologías entre las empresas españolas con un enfoque sectorial. El informe ePyme es un informe que sirve a las empresas de hoja de ruta para orientar la incorporación de nuevas tecnologías a la pequeña y mediana empresa.



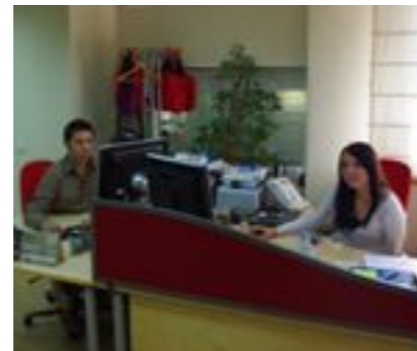
Además realizamos mas de 70 jornadas por todo el territorio español y desarrollamos nuestros programas de formación a través del Plan de Formación Sectorial de la Fundación Tripartita como venimos haciendo desde hace ya unos años. Toda esta actividad viene a refrendar el compromiso del ITH con la competitividad del sector de la hotelería y su optimismo por los avances que se van consiguiendo.

**Álvaro Carrillo de Albornoz**  
Director General

## 5. Historia y evolución del ITH

**ITH**

instituto tecnológico hotelero



18

MEMORIA ANUAL  
2010

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), nace en el año 2004 y es una asociación privada sin ánimo de lucro cuyo principal objetivo es mejorar la competitividad, la eficiencia y la calidad de todo el sector hotelero.

Este proyecto parte de la voluntad de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de dar respuestas prácticas y eficaces a las necesidades de sus empresas.

La CEHAT, como patronal del sector hotelero de ámbito nacional, agrupa a la práctica totalidad de las asociaciones de toda España que engloban alrededor de 10.000 establecimientos hoteleros con 1.500.000 plazas hoteleras y da empleo a 200.000 personas.

### ¿POR QUÉ NACE EL ITH?

Conscientes de que el turismo es la primera industria nacional, con una aportación al PIB cercana al 10,5%, y de su peso específico en nuestra economía, se hace evidente la necesidad de contar con una institución de estas características.

La idea parte de la necesidad de un cambio en el modelo de negocio hotelero en nuestro país; los factores tradicionales de éxito españoles; a saber, los bajos costes salariales, excelentes dotaciones de recursos naturales y ubicación cercana de los principales emisores, entre otros, ya no resultan tan competitivos. El incremento de los costes repercute en un descenso de calidad si se quiere mantener la rentabilidad.

La planta de alojamiento española en su gran mayoría es una planta de antigüedad superior a 20 años. Aunque en el último decenio se han hecho importantes esfuerzos de modernización, no cabe duda que todavía hoy precisa de inversión.

El 95% de las empresas son Pymes familiares, que en muchos casos no disponen de los recursos propios necesarios para esa modernización y que, de no acometerla a tiempo, se verán abocados a la desaparición. Ello puede tener como consecuencia el nacimiento de una nueva oferta ilegal, de mucha peor calidad y sin garantías, así como un importante aumento del desempleo.

Asimismo, la incorporación de las nuevas tecnologías a todos los modelos de negocio y la imparable evolución de los patrones de comportamiento del viajero del s. XXI, hacen más necesario que nunca un centro con las características del ITH para el sector hotelero español. Desde entonces el ITH ha desarrollado innumerables proyectos, todos ellos con la voluntad de apoyar de una forma efectiva y práctica al sector hotelero de nuestro país.

El Instituto Tecnológico Hotelero tiene carácter permanente y está ubicado en Madrid, en las mismas oficinas que la CEHAT. Tiene como fin potenciar la industria hotelera mejorando la competitividad y eficiencia del sector en todo el ámbito nacional.

19

Cuenta a su vez con una ineludible proyección internacional que se está materializando ya en acuerdos y alianzas con asociaciones hoteleras de latino América como Argentina, Colombia o Perú..

El ITH está integrado por un equipo humano que trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas a los problemas del día a día en su gestión.

## ¿PARA QUÉ SIRVE EL ITH?

Aunque ciertas funciones puedan cumplirse con elementos tradicionales, la moderna hotelería, guiada por criterios de calidad y competitividad no centrada en precios, no puede ofrecer una imagen de precariedad. Antes o después deben introducirse ciertas innovaciones que se correspondan a la imagen que queremos dar de nuestros establecimientos.

Decir que el ITH aborda desde un enfoque innovador los problemas del sector, podrá dejar con dudas a algunos. Sin embargo, si acudimos a la definición académica de la palabra tecnología nos encontramos con la siguiente descripción: Conjunto de 1) conocimientos, 2) instrumentos y 3) métodos técnicos empleados en un sector profesional.

Por lo cual el ITH es:

- a) El catalizador de todos esos conocimientos que modernicen la planta hotelera española, participando activamente en el desarrollo de la legislación tecnológica hotelera.
- b) El instrumento de innovación que incremente el valor de la oferta turística.
- c) Y el impulsor y promotor de las investigaciones relacionadas con las infraestructuras hoteleras y su adecuación a los requerimientos de la Unión Europea a través de los medios técnicos adecuados profesionalizando así el sector.

En definitiva, aspiramos a reducir costes al tiempo que se mantiene y mejora la calidad, para ser capaces así de seguir liderando la industria.

Y... ¿Cómo se pueden reducir costes, mejorando la calidad y manteniendo la rentabilidad?

Poniendo especial énfasis en:

**1. Fomentar la cooperación empresarial;** es más fácil y menos costoso abordar los problemas compartidos que padece el sector desde una perspectiva común que nos convierta en un interlocutor fuerte y unido ante la Administración.

**2. Activar la petición de ayudas;** haciendo extensibles al sector hotelero los programas, desgravaciones y bonificaciones por programas de I+D+i, que permitan la reducción de costes operativos.

**3. Sensibilizar a nuestros socios sobre la necesidad de asesoramiento y de formación.** Fomentando la idea de que calidad y valor añadido del producto son los elementos más importantes de fidelización. Hay que comprender que la adopción de una cultura tecnológica integrada en los procesos de calidad es vital para ser rentables.

**4. Anticiparse a los cambios para adelantarnos a nuestros competidores,** adaptándonos a las preferencias de nuestros clientes y a las variaciones de sus hábitos y necesidades.

La sede del Instituto es la misma que la de la CEHAT, ubicada en la C/ Orense, 32 y por tanto, se puede decir que se han integrado todos los servicios del ITH bajo el paraguas de la CEHAT, dando un paso más hacia la mejora de la competitividad del sector hotelero español.

Los profesionales que actualmente trabajan en el ITH están asignados a las áreas de Dirección General, Gerencia y Administración, Proyectos, Marketing, Imagen y Comunicación.

En nuestro sexto aniversario el balance es positivo y esperanzador. En el ITH estamos convencidos de que el horizonte hotelero español es cada vez más amplio.

Son ya, más de seis años dando respuesta con nuestras actuaciones e iniciativas a las nuevas necesidades y retos a los que se enfrenta el sector y continuamos con esta gratificante labor

### 6.1. Convenios de Colaboración Marco

Convenios de Colaboración Marco:

- ↘ **Universidad Rey Juan Carlos.** Firmado el 18 de enero de 2010
- ↘ **Centro de Investigación Cooperativa en Turismo CICtourGUNE.** Firmado el 1 de marzo de 2010
- ↘ **Instituto Andaluz de Tecnología.** Firmado el 31 de mayo de 2010
- ↘ **REPSOL BUTANO, S.A.** Firmado el 29 de junio de 2010
- ↘ **GAS NATURAL FENOSA.** Firmado el 1 de octubre de 2010

Convenios de Colaboración Específicos:

- ↘ **Universidad Rey Juan Carlos. Firmado el 19 de enero de 2010.**  
Objeto: Colaboración en actividades de Formación en Innovación y Nuevas Tecnologías aplicadas al Sector Turístico, concretamente con los cursos ofrecidos por el ITH a través de la iniciativa CANALTUR
- ↘ **Universidad Carlos III de Madrid. Firmado el 5 de febrero de 2010.**  
Objeto: Cooperación educativa entre la Universidad y el ITH para el desarrollo de prácticas de los alumnos en el ITH
- ↘ **Fundación Entorno, Empresa y Desarrollo Sostenible. Firmado el 20 de diciembre de 2010.**  
Objeto: Participación del Instituto Tecnológico Hotelero en la Plataforma ATECOS en calidad de Colaborador.

## 6.2. Estudios realizados hasta la fecha

### CAPÍTULO SOBRE INNOVACIÓN EN EL “LIBRO BLANCO DE TURISMO DE MADRID”

El ITH es el responsable de la elaboración del capítulo sobre innovación y nuevas tecnologías del Libro Blanco de Turismo de Madrid. El Libro Blanco incorpora las medidas y necesidades que se deben implementar para mejorar la oferta turística de la Comunidad de Madrid.

En este capítulo, el ITH plantea la importancia de incorporar la innovación como elemento clave para el éxito de las empresas turísticas y para el crecimiento del sector, de manera que sea la respuesta a las demandas de los consumidores, a las exigencias del mercado y a la competencia global.

Nuestro objetivo es presentar la innovación como algo imprescindible para afrontar los retos a los que se enfrenta el sector turístico madrileño además de dar a conocer las mejoras e iniciativas innovadoras que se están realizando en el sector.



> Portada Manual  
Libro Blanco del Turismo de Madrid

### INFORME DE CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS (TIC'S) APLICADAS AL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL: 20 CASOS DE ÉXITO, 20 SOLUCIONES REALES.

El presente informe consta de un estudio realizado por el ITH y Fundetec en colaboración con Red.es, a partir de la encuesta on-line realizada a los participantes del II Taller de Nuevas Tecnologías Aplicadas al Sector Hotelero.

Este trabajo mide el pulso tecnológico del sector hotelero, analizando su implicación en las nuevas formas de negocio que Internet ha generado.

Las conclusiones han servido para detectar soluciones y herramientas que el sector hotelero demanda con el objetivo de que estas necesidades sean cubiertas por fabricantes y proveedores tecnológicos. Se trata de un conocimiento esencial para que las empresas del área tecnológica conozcan perfectamente en qué líneas tienen que trabajar para satisfacer las necesidades de este sector.

Sin un conocimiento exacto sobre la situación actual del sector en cuanto a las tecnologías, era difícil dar en la diana de las carencias de nuestro sector.



> Portada:  
Manual Informe de conclusiones 2007

## ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL

El presente proyecto está basado en el estudio de casos de doce hoteles y cadenas hoteleras. El análisis realizado por el ITH y Cotec, ha permitido conocer cómo configurar de forma eficiente el proceso de innovación en el sector hotelero, identificando pautas de funcionamiento y mejora de este proceso que pueden ser aplicables por las empresas españolas.

El objetivo fundamental del ITH fue profundizar en el conocimiento del proceso de innovación en el sector turístico, y en concreto en la industria hotelera, con la intención de interpretar correctamente y mostrar las pautas de funcionamiento de las actividades de innovación dentro del mismo. Todo ello a partir del análisis cualitativo de la innovación llevada a cabo en un número significativo de empresas del sector hotelero español, situadas en la vanguardia en términos de innovación. Este estudio posee un valor estratégico muy importante para el sector, ya que se ocupa por primera vez, de definir y aislar el concepto de innovación, específicamente aplicable a hoteles.

## ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS HOTELEROS ON LINE EN BALEARES

El Observatorio de Precios tiene como objetivo conocer de manera fiable la evolución y tendencia de los precios online. El objetivo principal a largo plazo es la creación de una herramienta práctica y transparente de información sobre los precios de las plazas hoteleras, en un principio aplicable a Mallorca, pero posteriormente extrapolable a cualquier área y que permita avanzar en el conocimiento de las circunstancias explicativas de la formación de los precios.

## ESTUDIO SOBRE EL DESARROLLO DE MÉTODOS DE CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE INNOVACIÓN

El ITH y el Instituto Nacional de Estadística establecen una colaboración explícita en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos conjuntos tanto de ámbito nacional como internacional. La firma de este acuerdo supone un gran apoyo al sector hotelero español.

### OBJETIVOS

- Conocer en detalle el contenido y metodología utilizada en el Modelo de Referencia actual del INE.
- Identificación de las principales áreas de innovación en el sector hotelero e indicadores de referencia.
- Trabajo de Campo para el estudio y análisis de las mejores prácticas mediante la realización de entrevistas en profundidad con representantes de empresas hoteleras.
- Rediseño y adaptación de la encuesta de I+D+i del INE a las características específicas del sector hotelero.



> Portada del Estudio:  
Análisis de la Innovación en el Sector Hotelero Español

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOTELES DE CANARIAS

Este manual realizado por el ITH conjuntamente con la CEHAT y el Gobierno de Canarias, forma parte del proyecto de Eficiencia Energética que se desarrolla desde el 29 de diciembre de 2006 en diversos hoteles de las Islas Canarias.

Con objeto de mejorar la eficiencia energética, reducir costes, ayudar a cumplir con la legislación aplicable, mejorar la imagen corporativa de los establecimientos hoteleros en las Islas Canarias y obtener una foto del sector en relación a sus prácticas energéticas, el ITH ha desarrollado una herramienta informática on-line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros (benchmark) y ha puesto en marcha un plan piloto en el que han participado 71 hoteles de Canarias.

El manual tiene como finalidad ser una herramienta para los empresarios del sector en la implementación de una política energética y de gestión del agua sostenible, que permita mejorar los resultados económicos y, minimizar el impacto medioambiental asociado a la actividad turística.

Con él se pretende:

- Promover la obtención de energía de fuentes alternativas de forma económica y respetuosa con el ambiente.
- Mostrar usos eficientes de la energía y del agua.
- Usar eficientemente la energía significa no emplearla en actividades innecesarias y conseguir realizar tareas con el mínimo consumo de energía posible.

28

El Manual proporciona consejos simples y eficaces para ayudar a los hoteles a realizar acciones que permitan reducir su consumo de energía y agua, aumentando sus márgenes de beneficio de la manera más fácil posible. También incluye legislación aplicable, ayudas y subvenciones así como casos prácticos nacionales e internacionales que demuestran la importancia que tiene una gestión energética responsable.



> Manual de Buenas Prácticas para la Mejora de la Eficiencia Energética en Hoteles de Canarias

## INFORME E-Pyme: SECTOR HOTELERO

El Informe e-Pyme 2009 de Fundetec, en colaboración con la Dirección General de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el ITH, diagnostica el uso de las aplicaciones y herramientas que aportan mayor competitividad y eficacia en la cadena de valor del sector hotelero, especialmente en las Pymes. Se presenta, asimismo, las demandas de las empresas a los integrantes del sector de las TICs y las Administraciones, con especial incidencia en las soluciones y aplicaciones que mejorarán claramente su competitividad.



> Informe e-PYME 2009: Análisis del sector hotelero

29

## AGENDA ESTRATÉGICA DE I+D+i DEL SECTOR HOTELERO

La Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur es la agrupación de todos los agentes sectoriales, tecnológicos y científicos involucrados en la cadena de valor del sector turístico, que son relevantes estratégica o tácticamente por su aportación a los objetivos de competitividad, crecimiento económico y empleo.

Dentro de sus fines, se encuentra la creación de la Agenda Estratégica de I+D+i, enfocada este año en el sector hotelero, con el objetivo de alinear mejor las prioridades de investigación y desarrollo tecnológico a las necesidades planteadas desde el sector hotelero, así como servir de referencia para que los programas nacionales y de las comunidades autónomas identifiquen las áreas estratégicas y las prioridades tecnológicas del sector turístico.

Esta Agenda se basa en una serie de ejes, que se identifican a continuación:

### ➤ Gestión de sistemas a nivel interno

Se centra en resolver o mejorar la dificultad que presenta el sector hotelero en cuanto a la tecnología que se utiliza para la



gestión hotelera, tanto software como hardware; sin embargo, es complicada la integración de módulos y software para tener una visión de gestión de 360°, así como el diseño del hardware que no está previsto para algunas funciones concretas (zonas húmedas, con altos niveles de salitre o grasas).

#### ➤ Gestión hotelera y de sistemas a nivel externo

Pretende estudiar las mejoras con respecto a las relaciones con los clientes y con los proveedores, así como en la evaluación de todas las ventajas que puede aportar soluciones (outsourcing de servicios, business Intelligence, las relaciones con entidades o profesionales externos, entre otros).

#### ➤ Gestión hotelera comercial y de marketing

Se estudian las nuevas formas de gestión comercial y de marketing que revisen los nuevos agentes comercializadores, agencias de viajes on-line, atomización de TTOO, cambios en la manera de buscar y compartir información por parte de los clientes, de manera que tienen que identificar hacia dónde se dirigen los clientes en un mundo con información en tiempo real.

#### ➤ Gestión de instalaciones

Tiene como objetivo estudiar las mejoras que se pueden realizar en la gestión y control de las instalaciones de los establecimientos hoteleros (equipamientos de alta tecnología e ingeniería, requisitos legales, sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente, entre otros), una buena gestión y control de los consumos y la contaminación, las medidas de seguridad más efectivas pero, a la vez, menos intrusivas y molestas para el cliente.

#### ➤ Travel 2.0

Se centra en las tecnologías sociales, donde existen numerosas herramientas o plataformas basadas en la web 2.0, de manera que Internet y el travel 2.0 se ha convertido en un altavoz de los clientes para comunicarse entre ellos, y así sobre la manera de vender viajes y de disfrutarlos.

#### ➤ Gestión de la innovación

30 Se dedica a definir las necesidades del sector en cuanto a la fórmula para introducir la innovación en la gestión empresarial, desde todos los niveles.

#### ➤ Accesibilidad

La competencia internacional en el sector turístico es cada vez más dura para España, por lo que se deben incorporar elementos de diferenciación, especialización y competitividad en las empresas turísticas, orientando la oferta a grupos determinados con una demanda específica. Actualmente, hay unos 500 millones de personas con discapacidad en todo el mundo, de los cuales un 10% son europeos. El potencial de expansión asociado a este segmento de mercado turístico aumenta todavía más si tenemos en cuenta que por un lado el envejecimiento demográfico y la mayor frecuencia de enfermedades crónicas están generando un aumento de este grupo de la población y, por otro, las políticas europeas están apoyando el turismo para todos desde el concepto de no-discriminación.

#### ➤ Sostenibilidad y eficiencia energética

Debemos ser conscientes de que una mala gestión ambiental trae como consecuencia la destrucción de los recursos naturales y además, tanto las agencias de viajes como los propios turistas presionan sobre este aspecto, y esto debería ayudar a motivar y a desarrollar esta gestión ambiental y de los residuos de manera eficaz. Por ello, una adecuada gestión energética mejora la competitividad (ahorro de costes, calidad percibida, imagen, sostenibilidad) del hotel, pero teniendo en cuenta que una medida de eficiencia energética debe buscar una disminución del consumo energético, sin variar las condiciones de servicio o confort. Además hay que considerar que los gastos de energía de una instalación hotelera pueden llegar a constituir más del 10% de los gastos de explotación, por lo que es importante identificar los potenciales ahorros energéticos y por tanto, de costes que se pueden obtener tomando medidas adecuadas para ello.

## EL INFORME E- Pyme 2010 DIAGNOSTICÓ AL SECTOR HOTELERO EN CUANTO AL USO DE LAS TICS

Fue realizado por FUNDETEC, en colaboración con la Dirección General de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el ITH, y detalla el uso de las aplicaciones y herramientas que aportan mayor competitividad y eficiencia en la cadena de valor, especialmente dentro de la Pyme y micro Pyme. Se presentaron las demandas de las empresas a los integrantes del sector de las TICS y a las administraciones públicas con especial incidencia en las soluciones y aplicaciones que mejoraban claramente la competitividad de las empresas.

Las conclusiones de este informe fueron las siguientes:

Se detectó que en la cadena de valor existen procesos de negocio del sector hotelero altamente tecnificados, destacando entre todos ellos el proceso de comercialización. En esta área, los servicios TIC críticos para los establecimientos hoteleros, sin los cuales no podrían operar son: los CRS (Central Reservation System) utilizados bajo dos modalidades: sistemas propiedad del hotel o subcontratación de su uso a empresas proveedoras del servicio. Los PMS (Property Management System) y la página Web: principal canal de comercialización para muchos establecimientos hoteleros, la página Web se ha convertido en una herramienta imprescindible. Prueba de ello es que más del 98,9% de empresas del sector cuentan con su propia página, en la que se describen las principales características del establecimiento.

Adicionalmente a este conjunto de servicios TIC críticos para el negocio hotelero existe otro grupo de servicios que, sin ser esenciales para el sector, ofrecen nuevas posibilidades de mejora en los procesos de negocio propios como son los servicios de fidelización de clientes (CRM Customer Relationship Management), las pasarelas de pago, las bases de datos de proveedores y los sistemas de contabilidad y facturación electrónica.

En el sector hotelero también se utilizan, de forma minoritaria, una serie de herramientas TIC encaminadas a la gestión eficiente de consumos y de las instalaciones del hotel como son los sistemas de control domótico de instalaciones y los sistemas de eficiencia energética: control de consumos de agua, electricidad y gas.

La principal novedad en el ámbito de la aplicación de las TIC en el sector hotelero es la aparición de herramientas de gestión de la reputación online. Estas herramientas permiten a los hoteles conocer de forma centralizada a través de una sola Web todas las opiniones y comentarios realizados por clientes en foros de opinión sobre viajes y establecimientos hoteleros (TripAdvisor, Atrapalo, Booking, Expedia, etc.) y las fotos y videos realizados de las instalaciones del hotel y subidos a portales Web (YouTube, Flickr, etc.). A través de esta herramienta el hotel puede gestionar centralizadamente la respuesta adecuada a cada uno de los comentarios realizados por los clientes, minimizando el impacto de los comentarios negativos en la imagen del hotel y poniendo en valor aquellos comentarios positivos que favorezcan su marca.

En cuanto a equipamiento tecnológico, el sector hotelero se configura como uno de los sectores más intensivos en el uso de las TIC. Esta afirmación se corrobora al comprobar el equipamiento informático presente en los establecimientos hoteleros.

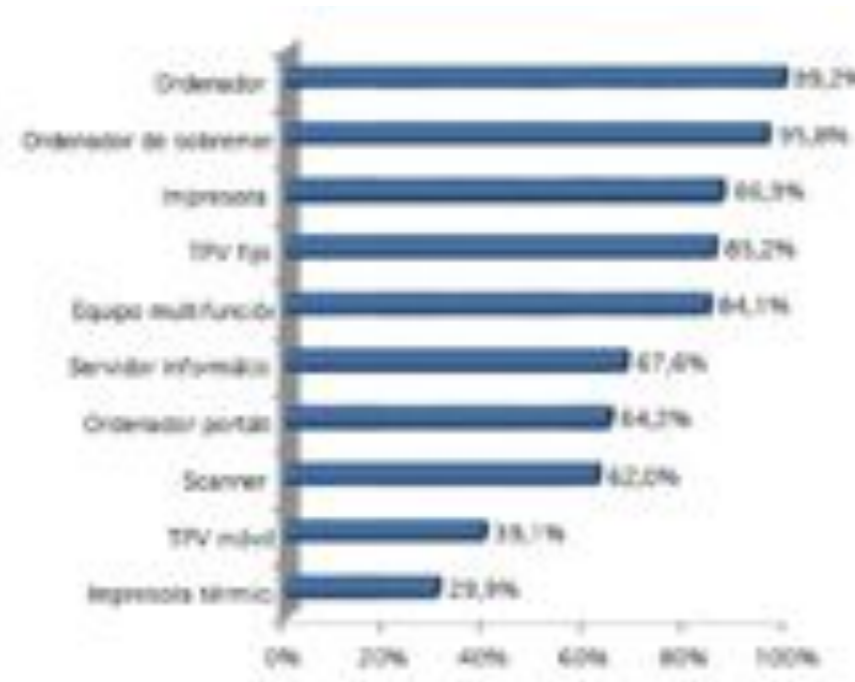
31



Foro E-Pyme 2010



Equipamiento informático presente en los establecimientos hoteleros



32 El sector hotelero está demostrando, pues, cómo las nuevas tecnologías de la información pueden contribuir al desarrollo económico y al incremento de la productividad de las empresas del sector.

Las recomendaciones que pueden realizarse con el objetivo de incrementar la eficiencia de los procesos de negocio a través de las nuevas tecnologías pueden resumirse en los puntos siguientes:

- Adaptación de las soluciones TIC a las necesidades reales del sector. Desde el sector hotelero se ve necesario la incorporación de los usuarios finales de estas soluciones (los hoteles) en las fases iniciales de definición de los productos y servicios. En este sentido, se recomienda la potenciación de foros como la Plataforma Tecnológica del Turismo, en los que empresas TIC y establecimientos hoteleros puedan trabajar conjuntamente en la definición y creación de nuevas soluciones TIC.
- Creación de proyectos piloto de difusión de las soluciones TIC previos a la comercialización de los mismos. El primer paso para incrementar la presencia de las TIC en el sector es mostrar a los destinatarios las ventajas que aportan. Para ello es muy conveniente la realización de pilotos que muestren la funcionalidad y aplicabilidad de las soluciones a las necesidades del sector.
- Creación de soluciones abiertas e interoperables. Las soluciones TIC adaptadas al sector deben ser integrables con el resto de sistemas y fácilmente modificables.
- A las Administraciones Públicas se les reclama la consideración del sector turístico como un sector innovador. En la actualidad las ayudas a la innovación no están enfocadas al sector turístico, a pesar de representar casi el 10% del PIB nacional. Las ayudas al sector están dirigidas casi exclusivamente a la renovación de edificios (sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad) pero no para la adquisición de tecnología que posibilite una mejora de la competitividad de los establecimientos hoteleros.

El ITH colaboró en este proyecto mediante la realización de 500 encuestas así como mediante la contribución al análisis de los resultados mediante una valoración cualitativa de los mismos .



> Artículo informe E - Pyme Tecnotel

## 6.3. Proyectos Realizados

### PROYECTOS 2010

Desde el año 2004, fecha de la creación del ITH por parte de la CEHAT, el Instituto Tecnológico Hotelero, ha detectado en el sector la necesidad de llegar a acuerdos y alianzas con proveedores especializados en el sector hotelero que pueden ofrecer a los hoteles de este país un claro valor añadido que contribuya a mejorar su rentabilidad y su eficiencia. Por ello, una de las líneas de trabajo más activas del ITH es la realización de proyectos piloto que documentan con hechos probados la eficacia real de un producto o proceso de mejora, para luego poner esta información a disposición de las personas encargadas de tomar las decisiones correspondientes.

Estos resultados son posibles gracias al proceso de mediciones que se realizan antes de la implantación de la tecnología en concreto, durante y sobre todo después de haber monitorizado los resultados tras la implantación de la misma. Con ello, se obtiene una imagen muy precisa de las ventajas tanto económicas como operativas y de gestión que se derivan de la efectiva incorporación de esa determinada tecnología.

Los proyectos que se han realizado durante el 2010 son los siguientes:

- Thinktur
- Intelitur
- Travel Open apps Valencia (incluido pitch)

34

### PROYECTOS TIC:

- Gigaconectividad
- Pat Madrid (web)
- Fiturtech
- Hotels quality
- Dinamización de Fitur en redes sociales

### PROYECTOS EFICIENCIA ENERGÉTICA:

- Bosch
- Ciat
- Schneider Electric
- Repsol
- Gas natural Fenosa
- Tüv rheinland

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL TURISMO THINKTUR

La **Plataforma Tecnológica del Turismo THINKTUR** es una agrupación de todos los agentes sectoriales y tecnológicos involucrados en la cadena de valor del sector turístico, que son relevantes estratégica o tácticamente por su aportación a los objetivos de competitividad, crecimiento económico y empleo.

Es una iniciativa del **ITH** (Instituto Tecnológico Hotelero), dependiente de CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), y de **AETIC** (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España), a la que se unen **Polibienestar** y **Segittur** a partir de 2009. THINKTUR persigue la asociación de todos los agentes significativos del sector turístico español (alojamientos, touroperadores, mayoristas, agencias de viaje, líneas aéreas, transporte terrestre, destinos, etc.), empresas TIC, empresas relacionadas con la sostenibilidad y eficiencia, la accesibilidad, el transporte, es decir las empresas tecnológicas especializadas en áreas directa e indirectamente relacionadas con el turismo, centros tecnológicos, asociaciones empresariales, organismos de investigación y universidades, de tal manera que de esta colaboración se pudieran establecer las prioridades tecnológicas y de investigación necesarias para el desarrollo del sector a medio-largo plazo. Sirve también para coordinar y rentabilizar las inversiones, tanto públicas como privadas, en I+D+i.

Con esta Plataforma se pretende la creación de un foro de encuentro de todos los agentes del sistema de ciencia-tecnología-empresa y de un intercambio fluido de información, donde se aúnen los agentes públicos y privados de la cadena de valor del sector turístico para detectar y definir las prioridades de investigación. Además es fundamental identificar y poner en marcha iniciativas que estén en consonancia con las prioridades definidas para conseguir la introducción efectiva de la investigación, el desarrollo y la innovación en el sector turístico, de forma que la Plataforma ayude a mejorar la competitividad, empleo y crecimiento del sector turístico.

Para acelerar la puesta en valor de los proyectos de I+D+i, y teniendo en cuenta que otras plataformas están tratando de modo directo aspectos turísticos o aspectos generales que son de aplicación a este sector, se plantea la coordinación con ellas para lograr sinergias y evitar solapes y, lo que es más importante, aprender de lo ya realizado.

Concretamente, el **objetivo general** de la Plataforma Tecnológica del Turismo THINKTUR se está concretando para el periodo 2009-2011 en potenciar la incorporación de tecnologías en el sector turístico nacional, que permitan mejorar la eficiencia de las infraestructuras turísticas, generar importantes ahorros de costes, aumentar la calidad de los productos y servicios, fidelizar a los clientes y en definitiva, aportar un valor añadido que diferencie la oferta turística nacional, y como consecuencia genere beneficios, propiciando su crecimiento económico teniendo en cuenta un desarrollo sostenible.

35



> Publicación sobre Thinktur en el periodico preferente.



> Thinktur en nexotel



> Thinktur en la web de la plataforma tecnológica del turismo

## PROGRAMA INTELITUR DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL SECTOR TURÍSTICO

Resumen: El programa Intelitur en sostenibilidad y eficiencia energética del sector turístico pone a disposición de todas las empresas del sector turístico, una serie de herramientas, conocimientos y capacidades técnicas en eficiencia energética, acompañadas de un sistema de apoyo tutorizado, que permite de esta forma que las empresas turísticas sean más sostenibles y emprendan acciones eficaces en eficiencia energética que mejoren su competitividad y rentabilidad.

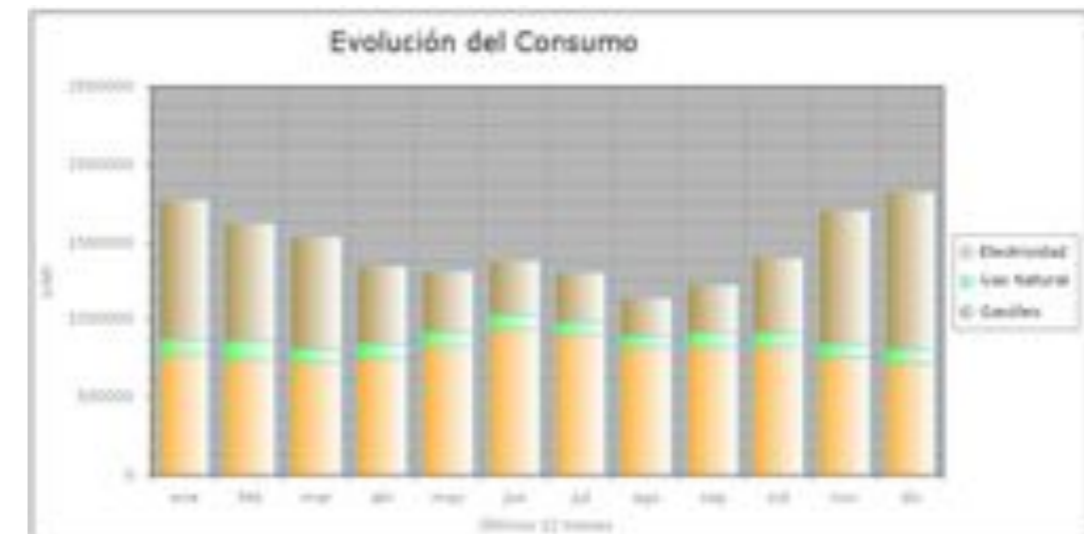
Objetivo: Programa Intelitur en eficiencia energética en el sector turístico

El programa Intelitur en sostenibilidad y eficiencia energética del sector turístico pone a disposición de todas las empresas del sector turístico, una serie de herramientas, conocimientos y capacidades técnicas en eficiencia energética, acompañadas de un sistema de apoyo tutorizado, que permite de esta forma que las empresas turísticas sean más sostenibles y emprendan acciones eficaces en eficiencia energética que mejoren su competitividad y rentabilidad.

Planteamiento del Programa Intelitur en eficiencia energética en el sector turístico

1. Dotar a todas las empresas del sector, en especial las Pymes (hoteles, restaurantes, AAVV, etc.) de una Plataforma web donde encontrar toda la información sobre eficiencia energética relevante para el sector, y las mejores prácticas detectadas a nivel mundial.
2. Poner en marcha una herramienta de autodiagnóstico que les permita realizar una evaluación de cada establecimiento comparando los consumos de energía con los de un establecimiento similar con consumos optimizados, indicando cuales son los aspectos del establecimiento con rendimientos energéticos mejorables y las mejoras que debería acometer. De esta forma cada establecimiento podrá:

- Gestionar de manera ordenada sus consumos energéticos y de agua
- Conocer el potencial de mejora de cada establecimiento
- Disponer de diferentes acciones y alternativas, con alcance, plazos e inversión necesaria para capturar los ahorros detectados.



> Figura 5: ejemplo de gráficas de evolución de consumo y mix de combustibles que se obtendrá en Intelitur.





Figura 6: ejemplo de comparativa de consumos de energía que se obtendrá en Intelitur

3. Apoyar de manera continua a cada empresa participante mediante formación y seguimiento tutorizado (foros en la plataforma web, mail y teléfono de apoyo) para la implantación de cada iniciativa en eficiencia energética.
4. Los socios comerciales que respaldan las diferentes soluciones técnicas que se pondrán a disposición de los empresarios turísticos son líderes en eficiencia energética a nivel nacional y mundial:

- 38 ↘ Repsol.
- ↘ Gas Natural – Unión Fenosa.
- ↘ Bosch – Buderus.
- ↘ Schneider Electric.
- ↘ TÜV Rheinland
- ↘ Grupo CIAT
- ↘ INCLAM CO2
- ↘ Dyrecto consultores

De esta manera, conseguiremos poner a disposición de los empresarios las herramientas para que puedan hacer sus empresas más sostenibles y acometan acciones eficaces en eficiencia energética y sostenibilidad que mejoren su competitividad y rentabilidad.

El programa Intelitur en Sostenibilidad y Eficiencia Energética es una parte del programa Intelitur (Centro de Conocimiento, Inteligencia e innovación Turística) desarrollado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio con fondos FEDER y de la Secretaría de Estado de Turismo; está dotado de 15 millones de euros de presupuesto y tiene 4 años de duración.

El programa Intelitur en Sostenibilidad y Eficiencia Energética se pondrá en marcha a finales de 2010- principios de 2011, con un período inicial de dos años de duración, y cuenta con la colaboración en su desarrollo del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

## FOROS INTELITUR: PARTICIPACIÓN EN LAS SIGUIENTES JORNADAS:

- ↘ Palma de Mallorca: 27/11/2009
- ↘ Valencia: 19/02/2010
- ↘ Málaga: 16/03/2010
- ↘ Toledo: 22/04/2010
- ↘ Santander: 28/05/2010
- ↘ Zaragoza: 10/06/2010
- ↘ Badajoz: 28/09/2010
- ↘ Ceuta: 28/10/2010
- ↘ Asturias: 16/11/2010
- ↘ Santiago: 02/12/2010



> Noticia Intelitur en periódico CEHAT



> Noticia Intelitur en Hosteltur

## TRAVEL OPEN APPS VALENCIA

Este proyecto se desarrolla en el marco del convenio suscrito entre la Agencia Valenciana del Turismo y el Instituto Tecnológico Hotelero e incluye el desarrollo del proyecto Open Apps y también el desarrollo de una web profesional 2.0 vinculada al Invat-tur que favorece la colaboración y el desarrollo de inteligencia colectiva con el sector.

El proyecto Open Apps Comunitat Valenciana, liderado por la Conselleria de Turisme en el marco del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas INVATTUR, tuvo como objetivo incrementar la competitividad del sector turístico valenciano e impulsar la comercialización de la oferta en Internet, integrando en esta oferta a todos los subsectores: alojativo, transporte, agencias de viaje, restauración, ocio y cultura, etc.

El proyecto Open Apps definió, en colaboración con todos los agentes del sector turístico de la Comunitat Valenciana, la estrategia de distribución online (comercialización) de la oferta turística y en base a esta definición se está desarrollando la plataforma tecnológica adecuada y basada en herramientas de software libre.

El nuevo escenario turístico, caracterizado por los cambios en la reorganización de la demanda en los últimos años -hábitos de decisión, compra y consumo de producto turístico, crecimiento exponencial de Internet como canal de información y compra, compañías low cost, distribuidores online, redes sociales, etc.

Exige una serie de elementos transformadores que permitan mantener e incrementar la competitividad de las empresas turísticas. La Conselleria de Turisme consciente de esta realidad y del peso que tiene el sector turístico como generador de riqueza de nuestra sociedad, puso en marcha el proyecto OpenApps Comunitat Valenciana que aspira a convertirse en punto de referencia en la gestión integral del destino.

El proyecto OpenApps arrancó con la presentación y realización de workshops sectoriales para definir conjuntamente con el sector empresarial-instituciones-consultores estratégicos/tecnológicos los parámetros de éxito enfocados a la competitividad y rentabilidad de las empresas. El resultado de los seminarios se materializó en:

- Una estrategia de promoción, marketing y distribución integral para los destinos, productos, servicios y empresas de la CV.
- Una plataforma tecnológica para ofrecer las herramientas necesarias para la gestión, distribución y desarrollo de negocio turístico en los principales canales y mercados.
- Se desarrollaron dos jornadas (una de presentación y otra de cierre) dirigida a los líderes sectoriales públicos y privados para presentar el proyecto y las conclusiones. Entre ambas, se celebraron varios workshops especializados atendiendo a los distintos agentes turísticos (subsectores) para explicar el proyecto y definir las necesidades y expectativas.
- La estructura de los workshops se conformó en tres partes:
  - **Información** (justificación estratégica, objetivos, alcance e implicaciones)
  - **Formación** (conceptos básicos de gestión comercial y de gestión integral de destino)
  - **Participación** (identificación de oportunidades, necesidades, amenazas, incorporación de elementos estratégicos, tácticos y de funcionalidades tecnológicas relevantes para el sector)

Se planteó como objetivo la creación de una comunidad global de profesionales del sector turístico y desarrolladores que con su trabajo conjunto y estrecha colaboración están convirtiendo esta plataforma tecnológica en un modelo de competitividad, y que este modelo pueda ser reconocido como un conocimiento exportable.

Estructura básica de la plataforma tecnológica:

- CRS (Central Reservation System) para permitir la gestión de todo el inventario de recurso turístico desde un único repositorio.
- Conectividad a los principales canales de distribución electrónica globales.
- La plataforma ofrecerá módulos básicos de gestión de inventario y CRM (custom relationship management).
- Integrado en el sistema habrá un generador de páginas web avanzadas (funcionalidad de metabuscador) con capacidad de eCommerce y elementos de redes sociales.

Todas estas soluciones tienen se ponen al servicio de los agentes del sector turístico según la necesidad y naturaleza de cada uno.

Es importante destacar que no se trataba de crear una central de reservas de la Administración Turística, sino de proveer a los agentes del sector de una solución tecnológica estandarizada que les facilite la comercialización a través de Internet y la gestión de canales de distribución electrónica.

El proyecto estará en desarrollo durante los años 2009-2012 Este ejercicio debe quedar definida la solución estratégica. Es el objetivo que una parte funcional de la plataforma se encontrara operativa en 2010 y que se continúe su desarrollo y evolución hasta 2012.



> Presentación proyecto Travel Open Apps Valencia

socialtec

GENERALITAT  
VALENCIANA  
CONSSELLERIA DE TURISME

MindProject  
Tourism Revolution Workers

iTH

## PROYECTO DE GIGACONNECTIVIDAD

El desarrollo de la Sociedad de la Información requiere fomentar el despliegue de las infraestructuras apropiadas a un coste asumible por el usuario que potencie la demanda de servicios, aplicaciones y contenidos accesibles a través de las mismas.

Por otro lado, los usuarios demandan cada vez más opciones de conectividad de banda ancha dentro de las instalaciones hoteleras que les permitan conexión a Internet desde cualquier dispositivo y cualquier lugar, la transmisión de audio y vídeo en tiempo real con independencia del medio de transmisión utilizado y nuevos servicios de alto valor añadido. Este escenario apunta a una convergencia tecnológica de soluciones, servicios, infraestructuras y comunicaciones.

La Gigaconectividad es una tecnología que permite la transmisión de datos con una velocidad de 1.000 Mb, utilizando para la transmisión cualquier cableado del hotel, y eliminando así la necesidad de acometer reformas estructurales que afecten al normal funcionamiento del hotel y su cuenta de resultados.

Gracias a esta tecnología, se podrá mejorar significativamente en tres áreas fundamentales del hotel:

1. Confort, gracias a distintas soluciones en domótica.
2. Experiencias, con las soluciones de entretenimiento y comunicaciones Via ip.
3. Eficiencia energética, con la implantación de las herramientas de control y monitorización que requieren de un gran ancho de banda.

Las soluciones que se presentan son de carácter abierto conforme a estándares, permitiendo la integración de dispositivos ya existentes en el mercado, lo que supone una reducción de costes y una mayor facilidad de instalación e integración.

42



> Presentación del proyecto Gigaconectividad.

> Noticia Gigaconectividad diario On-line

## PAT MADRID

Durante el 2010 se lanzó la web del (PAT) Plan de Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid, junto con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y en colaboración con la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), impulsado desde la Dirección General de Turismo.

El objetivo de este Plan es identificar aquellos productos o destinos turísticos que reúnen las condiciones necesarias para ser promocionados a todos los turistas, sin excluir a aquellos con algún tipo de discapacidad, movilidad reducida o necesidades especiales, mediante la creación de un Club de Producto que vendrá a denominarse "Turismo Accesible - Turismo para Todos".

Entre los beneficios que reporta la implementación de este Plan se encuentran: Conocer el nivel de accesibilidad de que dispone el conjunto de la oferta turística mediante un diagnóstico de la situación y facilitar el acceso a la utilización y disfrute de los servicios turísticos a un sector de población caracterizado por su condición de desestacional y multicitiente.

Este año se ha lanzado la aplicación informática que permite a los establecimientos madrileños saber en qué medida sus instalaciones son accesibles. Este programa es un sistema de autoevaluación que genera un informe en el que se recogen recomendaciones para mejorar la accesibilidad general del establecimiento. La herramienta es extensible a todo tipo de establecimientos incluidos museos, monumentos o espacios naturales. A finales de abril se tendrán los datos concretos de accesibilidad de más de 80 hoteles verificados.

43



> Diversas publicaciones PAT MADRID



## FITURTECH 2010

La cuarta edición de Fiturtech, el espacio para la innovación y la tecnología turística que se viene celebrando desde el 2007 dentro de FITUR y organizado conjuntamente con el ITH, tuvo como principal objetivo que los asistentes a la misma se llevaran algo directamente aplicable a sus negocios, al día siguiente de haber participado en Fiturtech.

Se primó el carácter eminentemente práctico de las sesiones, que en 2010 -por primera vez- contaron con jornadas vespertinas para celebrar los talleres interactivos. La movilidad, la geolocalización, la información en tiempo real y la realidad aumentada fueron los temas que abrieron la primera sesión de Fiturtech 2010. Fueron temas de carácter puntero que profundizaron en la innovación tecnológica dentro del sector.

Cómo está afectando el tiempo real a la web, cuáles serán las aplicaciones prácticas de la realidad aumentada y cuáles son las nuevas herramientas de geolocalización, fueron los temas principales que se trataron en en [Fiturtech 2010](#) de la mano de Borja Rodríguez, director del Grupo Almia y Geoportales, que fue seguido de una mesa redonda moderada por Patricia Fernández, Directora General de la fundación CEHAT.

Por la tarde tuvo lugar el taller de vídeo marketing dirigido por Lasse Rouhianen, donde se ofrecieron las claves necesarias para diseñar campañas de marketing a través del vídeo y la red.

Otro de los temas en los que se profundizó fue cómo serán las webs turísticas del futuro. Fue clave el punto de vista del hotelero, del destino y del profesional turístico y se contó con la presencia de pesos pesados como Tirso Maldonado, CEO de Socialtec, Joantxo Llantada, Técnico del Área de Promoción y Mercados de la Agencia Valenciana de Turismo, Pedro Anton CIO de Segittur y promotor de Spain.info 2.0 y Eduard Bosch del Gremi d' Hotels de Barcelona.

44

Seguidamente tuvo lugar un encuentro del Instituto de Empresa de proyectos innovadores en turismo con los llamados "Business Angels" o mecenas de nuevos negocios para jóvenes emprendedores. La jornada de la tarde estuvo dedicada a las webanalytics; que es el sistema que permite crear una web perfecta desde el punto de vista de posicionamiento, optimización y su control de uso y visitas por parte de los internautas.

Por último, el día 22 viernes, estuvo dedicado al "storytelling" o cómo promocionar tu producto a través una historia que, narrada en los términos apropiados, consigue fidelizar y captar la atención de los potenciales usuarios o clientes. Se trata de una modalidad de promoción que está demostrando resultados muy positivos para las empresas y responsables de marketing de las mismas. Esa misma mañana, se celebró el 2º encuentro de la Comunidad de Hostelur y el 3º encuentro internacional de Bloggers dentro de Fiturtech, haciendo buena la filosofía del 2.0 o del networking del antes, el durante y el después de un evento.

En palabras de D. Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General del ITH: "se trató de la edición con más soluciones, casos de buenas prácticas y herramientas de la trayectoria de Fiturtech, lo cual era nuestro objetivo; que todo lo que se tratara en Fiturtech, se pueda poner en práctica al día siguiente. Es una edición que mira al mundo de la innovación tecnológica sin la distancia que suelen crear las nuevas tecnologías y con el convencimiento de que el sector hotelero sacará muchas cosas en claro de este nuevo encuentro en Fiturtech 2010".



> Director del ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz en Fiturtech 2010

45

## Fiturtech '10

Foro de Innovación y Tecnología Turística ITH



> Agenda Fiturtech 2010

## HOTELS QUALITY

El presente proyecto tiene como objeto crear un sistema de medición de satisfacción de clientes que permita obtener información de los indicadores de calidad a los hoteles así como un comparativo de resultados, con otros hoteles (de forma agregada no se mostraran datos agregados en el caso de una selección con una base de cuatro o menos de cuatro hoteles).

El sistema se propone en plataforma web, y está diseñado para la casuística de hoteles independientes y pequeñas cadenas hoteleras. El sistema estará basado en dos componentes tecnológicos:

- Base de datos de clientes
- Integración con el sistema de gestión (PMS)

### FUNCIONALIDADES:

- Composición de cuestionario web propio del hotel (posibilidad de preguntas estándar –para poder realizar benchmark-, y preguntas propias de cada hotel)
- Configuración, por hotel, del sistema de envío del cuestionario al cliente por email
- Informes de calidad del hotel, de benchmark

### Ventajas del sistema:

- Al ser una plataforma compartida, los gastos de desarrollo y operación de mantener un sistema de medición de la satisfacción de clientes (recogida de la información, tabulación, análisis...) disminuyen notablemente.
- El hotel obtiene una visión referenciada (con la competencia) del nivel de calidad ofrecido.
- El hotel recibe las respuestas de sus clientes y comentarios, en el momento en el que éste lo realiza.

46

Se provee de interface genérica, a adaptar a cada proveedor PMS.

Las organizaciones desarrollan actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado.

El sector hotelero no es ajeno a esta realidad, y por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de éstos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su fidelización.

El desarrollo y mantenimiento de un sistema de medición de satisfacción de clientes, de encuestación continua, con métodos tradicionales, supone un coste alto en todas sus fases de recogida de información, tabulación y tratamiento de los resultados para el análisis.

El objetivo de esta propuesta es permitir a los hoteles independientes y de pequeñas cadenas tener un sistema de encuestación e informes web de bajo coste (gracias al uso intensivo de tecnología en todo el proceso), así como poder compararse con su competencia directa.

La propuesta de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (en adelante AEHM), viene motivada por la convicción de que una plataforma, adecuadamente diseñada para su utilización en hoteles, basada en tecnología web y compartida por un número de hoteles representativo, podría superar las barreras de coste tecnológico:

- Al ser una plataforma compartida, los gastos de desarrollo y operación disminuyen para cada hotel.
- Al ser basado en Internet, no se prevé la necesidad de cuestionarios físicos.
- Incentiva la visita a la web, para nuevas promociones, ofertas, destinos (en caso de pequeñas cadenas).

El resultado final es un Sistema de Medición de la Satisfacción de la Calidad optimizado en todos los sentidos, que ahorra tiempo y dinero a los clientes o participantes y que está hecho a medida para lograr los objetivos generales:

- Fomentar una comunicación personal con el cliente, interesándose por el servicio prestado.
- Conseguir un conocimiento mayor del nivel de prestación del servicio del hotel en comparación con su competencia.



47

> Noticia Hotels Quality en NexoHotel



> Presentación Hotels Quality



## PROYECTOS EFICENCIA ENERGÉTICA

### DINÁMICA DE LAS ACTUACIONES

Selección de una muestra de hoteles participantes que formarán parte de un primer piloto. Estos hoteles disfrutarán de unas ventajas específicas adheridas a su apuesta por el proyecto:

- Integración gratuita al proyecto / estudio
- Formación y consultoría gratuita
- Apoyo y seguimiento constante del ITH
- Desarrollo y seguimiento del piloto
- Informe de conclusiones: Edición en CD y/o formato impreso

Actos de difusión (de hotelero a hotelero): Son los propios hoteleros de la prueba piloto los que contarán desde su experiencia los resultados obtenidos durante el tiempo de aplicación del proyecto.

### FASES PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS PILOTO

1. Elaboración del informe de gestión y búsqueda de los colaboradores.
2. Búsqueda de empresas hoteleras participantes en el estudio bajo criterios definidos y selección de un finalista.
3. Desarrollo del proyecto: Realización de estudios de viabilidad en campo, medición de consumos, instalación de aparatos y reformas necesarias o prestación de los servicios correspondientes.
4. Evaluación y análisis de los resultados obtenidos en campo.
5. Marketing y comunicación para dar a conocer la publicación desarrollada y los resultados del proyecto.
6. Evaluación y análisis de los resultados obtenidos y publicación en formato CD.

## “PLAN PILOTO PARA LA EVALUACIÓN Y RENOVACIÓN DE SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE SANITARIA (A.C.S.) EN HOTELES”



### OBJETIVO

Mejorar los sistemas de calefacción y producción de A.C.S. para obtener un mayor ahorro y optimización de la eficiencia energética en los establecimientos hotelero.

### ¿CÓMO?

Mediante la instalación de captadores solares, una caldera (de baja temperatura o de condensación, en función del tipo de instalación), el sistema de regulación asociado a la caldera y acumuladores de agua caliente sanitaria.

### VENTAJAS DE LOS HOTELES PARTICIPANTES

Se beneficiarán de un 50% de reducción sobre el precio de venta de los aparatos instalados, puesto que Buderus los cederá a precio de coste. Por otro lado, el nombre del establecimiento figurará en todas las publicaciones asociadas al proyecto, así como en todas las acciones de marketing y difusión del mismo (notas de prensa, periódico CEHAT, página Web ITH...).

La reforma se acometerá en la temporada baja de dicho establecimiento con el objeto de causar los menores inconvenientes posibles a los huéspedes.



## SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS DE PRODUCCIÓN DE LA CLIMATIZACIÓN



### OBJETO

Sustitución de equipos de producción de climatización de un establecimiento hotelero, por enfriadoras/bomba de calor con la más alta clasificación energética de su categoría (clase B). Adicionalmente se incluirá la instalación de un circuito opcional de recuperación de gases calientes que produce agua caliente gratuita para su utilización en ACS.

### ¿CÓMO?

Mediante la sustitución de la producción de climatización de un establecimiento hotelero, por la serie de enfriadoras/bomba de calor Aquaciat Power, con la clasificación energética más alta de su categoría (clase B). permite conseguir ahorros de consumo energético que pueden llegar al 50%.

El equipo suministrado dispondrá además del opcional de circuito de recuperación de gases calientes, el cual tiene como principio el producir agua caliente gratuita a un nivel de temperatura muy elevado, mediante la recuperación del calor de los gases expulsados por los compresores. Este agua alcanza así una temperatura por encima de 60 °C, siendo utilizado para cubrir parte de las necesidades de ACS.

### VENTAJAS PARA LOS HOTELES PARTICIPANTES

Además de los importantes ahorros energéticos que se lograrán con la instalación de este equipo, la principal ventaja para el establecimiento participante en dicho proyecto, es que podrá obtenerlo aplicándosele un 35% de descuento sobre el precio de venta al público.



## DESARROLLO DE SERVICIOS DE AHORRO ENERGÉTICO GARANTIZADOS



### OBJETIVO

Reducción de costes operativos de las instalaciones, obteniendo un remanente para invertir en otras partidas presupuestarias. Se garantizan los futuros ahorros para hacer frente a la inversión inicial.

### ¿CÓMO?

Para ello se llevará a cabo un estudio en profundidad de las instalaciones del cliente, gracias al que se identificarán las posibles áreas de ahorro. Tras completar esta fase, SCHNEIDER ELECTRIC propondrá un listado de soluciones y los ahorros que cada una de ellas consiguen.

### SCHNEIDER ELECTRIC

Garantiza contractualmente los ahorros indicados en cada una de la soluciones, dadas unas condiciones de funcionamiento preacordadas con el hotel. En caso de no alcanzarse los ahorros prometidos, se compensará al cliente con la diferencia.

En el alcance del mismo se incluyen las siguientes instalaciones del hotel:

- Iluminación interior/exterior
- Control Calefacción (BMS)
- Control Climatización (BMS)
- Control y regulación de Sistemas de Bombeo/Ventilación
- Control de Iluminación
- Sistema de supervisión energética
- Factor de potencia y filtrado de armónicos

### VENTAJAS PARA LOS HOTELES PARTICIPANTES

De todos los hoteles que estén interesados en participar en el proyecto, se realizará una clasificación energética por uno de los consultores certificados CEM de SCHNEIDER ELECTRIC a diez hoteles elegidos. Una vez completado la comparativa entre esos 10 preseleccionados, se elegirán a dos hoteles para realizarles una auditoria de manera gratuita tras la que se obtendrán las principales áreas de mejora y se elegirá el candidato para la realización del proyecto piloto.

Según el modelo de Performance Contracting, SCHNEIDER ELECTRIC ESPAÑA invertirá en los proyectos de optimización energética del Hotel. Dicha inversión estará supeditada a los resultados técnicos y financieros obtenidos en los estudios de detalle que se desarrollarán.

Por otro lado, el nombre del establecimiento figurará en todas las publicaciones asociadas al proyecto, así como en todas las acciones de marketing y difusión del mismo.

### BENEFICIO DE LA APLICACIÓN DEL SERVICIO EN LOS HOTELES

Riesgo reducido, S. E. asume el riesgo de no lograr los ahorros, servicios "llave en mano", incluye todos los servicios necesarios. Los ahorros suelen ser superiores que si el cliente implanta las soluciones y elimina el problema de la prioridad de las inversiones. Aumenta el valor de las propiedades y mejora las competencias del servicio de mantenimiento e impulsa la eficiencia y la modernización de las instalaciones.

## DIVERSIFICACIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD: MICROCOGENERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN CON PROPANO



### OBJETIVO

Aplicación de las tecnologías propuestas: climatización por compresión a gas y microgeneración, analizando sus necesidades térmicas actuales y futuras, asesorando sobre la mejor solución técnica, colaborando en su implementación y monitorizando las instalaciones a fin de comprobar la idoneidad de las mismas.

Facilitar la solución energética más eficiente en climatización, sistemas de producción de calor y agua caliente sanitaria disminuyendo la dependencia eléctrica, mediante tecnologías sostenibles y de generación distribuida a gas propano.

Cubrir las demandas de calefacción, agua caliente sanitaria, climatización de piscinas, y refrigeración, así como de energía eléctrica tanto para hoteles en construcción como para modificaciones y ampliaciones de los existentes.

52

### CLIMATIZACIÓN A GAS. BOMBAS DE CALOR:

#### ¿CÓMO?

Mediante el empleo de bombas de calor a gas que son un sistema eficiente para la generación de calor (calefacción) o frío, (refrigeración, aire acondicionado), en el que un fluido refrigerante realiza un ciclo de compresión y expansión consiguiendo aportar o extraer calor del exterior de un recinto. En cualquier caso la circulación se realiza desde un foco más frío a uno más caliente, en contra del flujo natural y por ello se precisa de un trabajo mecánico realizado por un motor que acciona el compresor.

### VENTAJAS CLIMATIZACIÓN POR GAS FRENTE A CLIMATIZACIÓN ELÉCTRICA:

#### Aprovechamiento del calor residual:

Los productos de la combustión emitidos por el escape del motor se encuentran a una temperatura que contiene un calor aprovechable. Esta energía junto con la que se obtiene de la refrigeración de las camisas de motor, puede ser empleada para la obtención de ACS y/o evitar los descargas que deben ser realizados en condiciones de temperaturas extremas en el invierno.

#### Disminución de la dependencia eléctrica, diversificación energética y sostenibilidad:

Al no necesitar la electricidad como energía primaria, la dependencia, necesidad de instalación a media tensión, costes derivados del uso de esta energía (potencia contratada) se ve reducida.

#### Instalación:

Respecto a la instalación interior, esta es similar a la de los equipos convencionales (si bien cuando exista una instalación previa, habrá que analizar la compatibilidad de comunicación de la bomba de calor con los equipos interiores), pudiéndose a

través de equipos de intercambio aire /aire, agua /aire o mixtos. En caso de reformas los sistemas agua /agua si son compatibles por lo que la reforma de la instalación sería menor al no tener que cambiar los fancoils. Los fabricantes facilitan sistemas de control de consumos y conmutación de unidades interiores desde una centralita.

### MICRO-COGENERACIÓN CON PROPANO:

#### ¿CÓMO?

El término de cogeneración implica la generación simultánea de energía térmica y eléctrica a través del empleo de una misma energía primaria. Se habla de microgeneración cuando la energía eléctrica generada no supera aproximadamente los 200 Kw. En el caso del propano se pueden emplear dos tipos de tecnologías.

#### Motores de combustión interna (ICE):

El propano es el combustible de alimentación de un motor de combustión interna tiene acoplado un alternador para generar electricidad. La energía térmica se obtiene del aprovechamiento del calor residual de los humos de la combustión y refrigeración de las camisas del motor.

#### Microturbinas:

En este caso el propano se introduce en una cámara produciendo la combustión. Los humos se canalizan y su energía permite el accionamiento de los álabes de una turbina que acoplada a un generador produce electricidad. La energía térmica se obtiene de la energía remanente en los humos una vez han atravesado la turbina.

### VENTAJAS DE LA INTRODUCCIÓN DE LA MICRO-COGENERACIÓN COMO ALTERNATIVA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA CONJUNTA CON LA GENERACIÓN TÉRMICA :

- Aprovechar el calor para el conjunto de las necesidades térmicas del edificio y las instalaciones, como calefacción, agua caliente sanitaria, piscinas, etc.
- Disminuir la necesidad de paneles solares al aprovechar el calor residual (recogido en el Código Técnico de la Edificación).
- Cubrir la demanda eléctrica o parte de ella de la instalación, por lo que se produce un ahorro de la factura de esta energía
- Vender la energía eléctrica excedente a un precio muy competitivo, contribuyendo de forma notable a la amortización de los equipos y a la disminución de los costes de explotación.
- Disminuir las emisiones globales de CO2 y contribuir a la diversificación energética. Unido a la absorción para la producción de frío, además permite evitar los picos de consumo eléctricos en verano y los cortes cada vez más frecuentes.
- Además existe amplia oferta de equipos en el mercado compactos, con tamaños reducidos y ruidos y emisiones muy bajas.

### VENTAJAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES

#### Repsol se compromete a realizar sin coste para la instalación Hotelera objeto del proyecto:

- Estudio energético y Análisis Técnico-económico.
- Asesoramiento y apoyo en la contratación de la ingeniería por parte de la Propiedad que lleve a cabo el proyecto hasta su implementación.

53

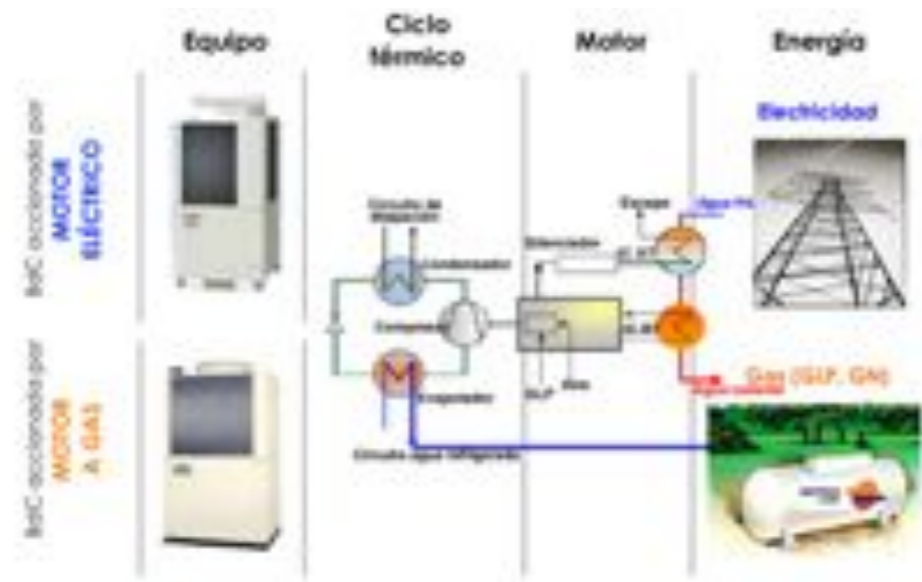
- Diseño del sistema más adecuado de generación de la energía basado en la bomba de calor y/o micro-cogeneración y del sistema de almacenamiento propano.
- Instalación de la zona de almacenamiento de propano y de todos los sistemas de conducciones, regulación y medida del gas hasta la llave de acometida a la sala de máquinas (excluida la obra civil). Legalización de instalación de gas.
- Buscar y seleccionar apoyos en subvenciones o ayudas en nuevas tecnologías eficientes y colaborar con la ingeniería seleccionada y con la propiedad en la elaboración de los documentos y procesos necesarios para conseguir las mismas.
- Apoyo y coordinación con los proveedores de los equipos y obtención de las mejores condiciones en el suministro del material.
- Monitorización de instalaciones piloto en cuanto a su eficiencia energética y consumos, emisiones de CO2 y contaminantes.
- Servicio 7x24 en la atención de averías en la parte gasista.

#### VENTAJAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES

Para el desarrollo de proyectos piloto en hoteles con micro-cogeneración a GLP, Baxi Calefacción S.L.U. se compromete a:

- Asesoramiento técnico al proyecto de sala de calderas con micro-cogeneración
- Formación técnica en micro-cogeneración a: Personal técnico de ITH; Personal técnico de REPSOL; Ingenierías que desarrollen los proyectos; Instalador que ejecute la instalación; Personal de mantenimiento del Hotel.
- Asesoramiento en obra durante la instalación de los pilotos y puesta en marcha de los equipos gratuita
- Mantenimiento por parte de Baxi Calefacción S.L.U. o colaborador autorizado, mediante contrato de mantenimiento con la propiedad del Hotel, en condiciones preferentes
- Suministro de los equipos y sus accesorios, con oferta preferente de precios:
- Equipo Dachs F5.5 SE (equipo micro-cogeneración a gas propano, con kit de condensación y depósito de inercia): 15.253 euros (IVA no incluido, portes pagados hasta pie de obra).

54



#### APLICACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA: BOMBA DE CALOR GEOTÉRMICA Y MICRO-COGENERACIÓN POR GAS NATURAL



#### OBJETIVO

##### BOMBA DE CALOR GEOTÉRMICA

La Bomba de Calor Geotérmica ( BCG ) se basa en el mismo principio que cualquier Bomba de Calor ( BC ), es una máquina térmica que permite transferir energía en forma de calor de un ambiente a otro, según se requiera. Para lograr esta acción es necesario un aporte de trabajo acorde a la segunda ley de la termodinámica, según la cual el calor se dirige de manera espontánea de un foco caliente a otro frío, y no al revés, hasta que sus temperaturas se igualan.

La diferencia respecto a las demás BC es que en la BCG el calor a evacuar se disipa en la tierra en vez de hacerlo en el aire (con ventiladores o torres de refrigeración según la tecnología elegida). Este medio en el que se disipa presenta la ventaja de que a cierta profundidad tiene una temperatura muy estable y que además, la masa contra la que se disipa es mucho mayor que la atmósfera.

A una profundidad de 15 m a 20 m. la temperatura del subsuelo se estabiliza alrededor de los 17°C". Todo este calor puede ser extraído al exterior utilizando una BCG. Una Bomba de Calor Geotérmica es un sistema que cede y absorbe calor del terreno a través de un conjunto enterrado de tuberías de polietileno.

55

La BCG está considerada como una energía renovable ya que contrariamente a la energía solar o a la eólica, la energía geotérmica no depende del clima, de la radiación solar ni del viento. Está disponible 24 h al día, 365 días al año. Es una energía eficiente. Al trabajar con un salto térmico menor que los sistemas convencionales reduce el consumo de la energía de pago. Está disponible para todo el mundo.

##### MICRO-COGENERACIÓN POR GAS NATURAL

La microcogeneración es una forma de generación de energía de alta eficiencia que consiste en la producción y aprovechamiento simultáneos de electricidad y calor a partir de un combustible, para abastecer las necesidades energéticas de uno o más consumidores de energía presenta las siguientes ventajas:

- Rendimientos superiores al 80%, frente al 40% de la generación eléctrica convencional.
- Reducción de emisiones de CO2, en cómputo general del país.
- Disminución de pérdidas energéticas en generación, transporte y distribución eléctrica.

Interés particular del usuario:

- Mejora de la eficiencia energética de la instalación
- Fiabilidad en el suministro eléctrico (Funcionamiento en isla)

Ahorro en energía primaria :

- ▾ Disminución de consumos de energías fósiles
- ▾ Ahorro en costes energéticos
- ▾ Menor contaminación

#### VENTAJAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES:

Se realizará sin coste para la instalación Hotelera objeto del proyecto:

##### Solución de Suministro Energético

La Solución de Suministro Energético ofrece al cliente el suministro de energía en contratos a largo plazo, con la garantía de un aprovisionamiento continuo. GNS se hace cargo de la logística de aprovisionamiento de l/los combustible/s adecuado/s entre :

- Gas natural comprimido
- Gas natural licuado
- Gas natural canalizado
- Electricidad

Y además puede, en el porcentaje que se acuerde con el EHS realizar total o parcialmente los siguientes hitos:

- Inversiones
- Ingeniería y Legalizaciones
- Gastos de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo
- Gestión integral de la operación de las instalaciones
- Rendimiento y eficiencia de las instalaciones
- Atención 24 horas, 365 días.

Proporcionado al EHS

- Ahorro económico frente a otros combustibles
- Garantía de suministro a precios competitivos en contratos a largo plazo.

#### VENTAJAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES:

##### SOLUCIÓN DE CONFORT

La Solución de Confort permite al cliente pagar sólo por la energía útil que consume GNS se hace cargo de la central de producción: equipos, operación y mantenimiento, siendo responsable de la compra de la energía primaria necesaria, y entregando al cliente la energía útil al precio garantizado en el contrato (fijo más variable). El cliente paga la energía útil en forma de :

- Calefacción
- Refrigeración
- Calor de proceso
- Agua Caliente Sanitaria
- Vapor

GNS realizar total o parcialmente a su cargo, según el porcentaje que se acuerde con el EHS, los siguientes hitos:

- Inversiones, Ingeniería y Legalizaciones
- Consumo de gas natural ( este siempre al 100 % a cargo de GNS )
- Consumo de electricidad de la central de generación térmica.
- Gastos de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo
- Gestión integral de la operación de las instalaciones
- Rendimiento y eficiencia de las instalaciones y atención 24 horas, 365 días.

Proporcionando al cliente entre otras, las siguientes ventajas:

- Paga por la energía que realmente consume con la garantía de un alto rendimiento en la central de producción.
- Garantía de suministro de la energía útil a precios competitivos
- Externalización de la gestión de las instalaciones.
- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

#### SOLUCIONES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Aplicación de las Soluciones de Eficiencia Energética basadas en la aplicación de un contrato de rendimiento energético por el que Gas Natural Servicios garantiza los ahorros energéticos derivados de la implantación de un proyecto de eficiencia energética e integración de renovables en el punto de consumo. La SEE consta de los siguientes contenidos :

- Preauditoría Energética
- Estudio Energético de Detalle
- Línea Base o de Referencia
- Proyecto de Eficiencia Energética e integración de renovables
- Plan de Medida y Verificación
- Ejecución del Proyecto
- Pruebas de comisionamiento
- Medida y Verificación de los ahorros

Proporcionando al cliente entre otras, las siguientes ventajas:

##### Económicas

Los ahorros energéticos a obtener están garantizados - La optimización, gestión y modernización de las instalaciones energéticas es competencia de GNS - Disminución del consumo energético - Reducción de los costes de O&M - Aumento de la competitividad.

##### Medioambientales

Reducción de emisiones de CO2 - Disminución de los consumos de agua - Implantación de renovables



## 6.4. Jornadas Realizadas

### FITURTECH 2.0- EDICIÓN 2010.

20 -23 ENERO 2010 MADRID

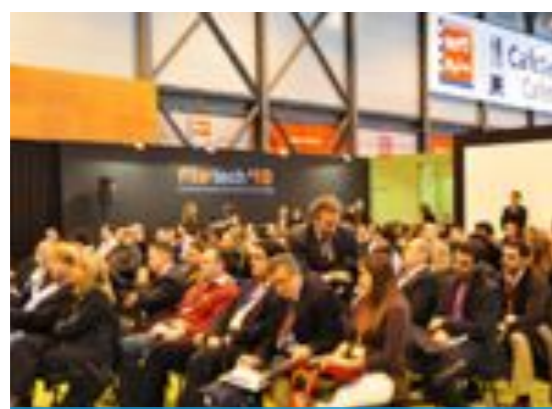
La cuarta edición de Fiturtech, el espacio para la innovación y la tecnología turística que se viene celebrando desde el 2007 dentro de FITUR y organizado conjuntamente con el ITH. tuvo como principal objetivo que los asistentes a la misma se llevaran algo directamente aplicable a sus negocios, al día siguiente de haber participado en Fiturtech. Se primó el carácter eminentemente práctico de las sesiones, que en 2010 -por primera vez- contaron con jornadas vespertinas para celebrar los talleres interactivos. La movilidad, la geolocalización, la información en tiempo real y la realidad aumentada fueron los temas que abrieron la primera sesión de Fiturtech 2010. Fueron temas de carácter puntero que profundizaron en la innovación tecnológica dentro del sector.

Cómo está afectando el tiempo real a la web, cuáles serán las aplicaciones prácticas de la realidad aumentada y cuáles son las nuevas herramientas de geolocalización, fueron los temas principales que se trataron en en Fiturtech 2010 de la mano de Borja Rodríguez, director del Grupo Almia y Geoportales, que fue seguido de una mesa redonda moderada por Patricia Fernández, Directora General de la fundación CEHAT. Por la tarde tuvo lugar el taller de vídeo marketing dirigido por Lasse Rouhianen, donde se ofrecieron las claves necesarias para diseñar campañas de marketing a través del vídeo y la red.

Otro de los temas en los que se profundizó fue cómo serán las webs turísticas del futuro. Fue clave el punto de vista del hotelero, del destino y del profesional turístico y se contó con la presencia de pesos pesados como Tirso Maldonado, CEO de Socialtec, Joantxo Llantada, Técnico del Área de Promoción y Mercados de la Agencia Valenciana de Turismo, Pedro Anton CIO de Segittur y promotor de Spain.info 2.0 y Eduard Bosch del Gremi d' Hotels de Barcelona.

Seguidamente tuvo lugar un encuentro del Instituto de Empresa de proyectos innovadores en turismo con los llamados "Business Angels" o mecenas de nuevos negocios para jóvenes emprendedores. La jornada de la tarde estuvo dedicada a las webanalytics; que es el sistema que permite crear una web perfecta desde el punto de vista de posicionamiento, optimización y su control de uso y visitas por parte de los internautas. Por último, el día 22 viernes, estuvo dedicado al "storytelling" o cómo promocionar tu producto a través una historia que, narrada en los términos apropiados, consigue fidelizar y captar la atención de los potenciales usuarios o clientes. Se trata de una modalidad de promoción que está demostrando resultados muy positivos para las empresas y responsables de marketing de las mismas. Esa misma mañana, se celebró el 2º encuentro de la Comunidad de Hostelur y el 3º encuentro internacional de Bloggers dentro de Fiturtech, haciendo buena la filosofía del 2.0 o del networking del antes, el durante y el después de un evento.

En palabras de D. Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General del ITH: "se trató de la edición con más soluciones, casos de buenas prácticas y herramientas de la trayectoria de Fiturtech, lo cual era nuestro objetivo; que todo lo que se tratara en Fiturtech, se pueda poner en práctica al día siguiente. Es una edición que mira al mundo de la innovación tecnológica sin la distancia que suelen crear las nuevas tecnologías y con el convencimiento de que el sector hotelero sacará muchas cosas en claro de este nuevo encuentro en Fiturtech 2010".



Momentos de Fiturtech 2010



Momentos de Fiturtech 2010

### PRESENTACIÓN INTELITUR VALENCIA

19 FEBRERO VALENCIA

Se presenta Intelitur como proyecto global que incluye la creación de una serie de herramientas, conocimientos y capacidades técnicas en eficiencia energética, acompañada de un sistema de apoyo tutorizado que va a permitir que las empresas turísticas sean más sostenibles. Se trata de un apoyo sin precedentes para que las empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes, AA.VV., etc..) emprendan acciones eficaces en esta área con el objetivo de mejorar su rentabilidad y su competitividad. El programa estará funcionando a principios 2011 y tendrá un período inicial de dos años de duración.

Estas jornadas constituyen un ciclo de presentaciones por todo el territorio Español del Proyecto Intelitur como parte del plan de divulgación convocado por el Consejo Superior de Cámaras. El ITH está presente, en la figura de su director, Alvaro carrillo de Albornoz, para presentar la Pata de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del proyecto.

Los objetivos del programa Intelitur son:

- Apostar por la sostenibilidad como estrategia de base en la gestión y comercialización de su producto.
- Medir y conocer los consumos (y costes) para poder actuar.
- Conocer e identificar los potenciales ahorros energéticos que se pueden obtener tomando medidas adecuadas para ello.
- Tomar medidas para optimizar y gestionar de manera eficiente los recursos sin disminuir los servicios al cliente.
- Promover el uso de tecnologías energéticas de última generación y el uso de energías renovables.
- Disminuir costes para mejorar la competitividad y rentabilidad de las empresas turísticas.



> Presentación de Intelitur por parte de Álvaro Carrillo de Albornoz

## JORNADA COOPERACIÓN PROYECTOS EUROPEOS - AETIC

25 FEBRERO 2010 MADRID

Patricia Miralles, jefe de proyectos del ITH, presenta dentro del marco de Thinktur en la Jornada de Cooperación Internacional "networking interplatforms" junto con AETIC el proyecto "AquaHotel ; uso eficiente del agua en hoteles y resorts" cuyo objetivo es aumentar la eficiencia en el uso del agua en hoteles construidos o de nueva construcción desarrollando un modelo de gestión más eficiente que facilite el uso de sistemas de ahorro, sistemas de depuración o reciclado de residuos y mejora medioambiental del establecimiento. Este modelo contendrá, entre otros, la definición de indicadores, realización de auditorías, definición de prácticas de ahorro y gestión y validación a través de un Piloto.

## JORNADA TÉCNICA DEL SECTOR HOTELERO: INNOVACIÓN PARA SALIR DE LA CRISIS

4 MARZO 2010 SEVILLA

El ITH está presente en esta jornada organizada por la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia y por la Junta de Andalucía donde se dirimen "estrategias para el sector hotelero en crisis" y donde aportamos una visión específica del sector turístico y diferentes mecanismos para hacer frente a la crisis económica.

El ponente propuesto por el ITH fue Juan Carlos Sanjuán Hernández, más de 20 años . En el mundo de la hostelería, 9 años en puestos directivos de hoteles y Actualmente Director General Olympia Hotel, Events & SPA.

60



> Información sobre las jornadas

61



> Programa de las jornadas

## MESA TRABAJO GRUPO INTELIGENCIA SECTORIAL TURISMO - MICINN

4 MARZO 2010 MADRID

Se celebra en Madrid la primera reunión del Grupo de Inteligencia Sectorial – Turismo Observatorio Español de la Innovación y del Conocimiento (ICONO) junto con la Fundación española para la ciencia y la tecnología (FECYT) del Ministerio de Ciencia e innovación.



> Orden del día

## JORNADA TÉCNICA DEL SECTOR HOTELERO: AHORRO DE COSTES EN LA EMPRESA HOTELERA.

9 MARZO 2010 SEVILLA

El ITH participa en estas Jornadas técnicas del sector hotelero "estrategias para el sector hotelero" organizada por la Asociación de Hoteles de Sevilla y celebrada en el hotel Ayre de Sevilla, con una ponencia titulada "Ahorro de costes en la empresa hotelera" donde se centra en las mejoras de la gestión y externalización de servicios y del verdadero significado de la innovación aplicado al día a día de los negocios hoteleros.



> Folleto de la jornada



## PRESENTACIÓN INFORME E PYME SECTOR TURÍSTICO

9 MARZO 2010 MADRID

El ITH, está presente en calidad de coparticipante en el informe e Pyme, análisis sectorial de la implantación de las TIC en la empresa española que tiene lugar el 9 de marzo en el Palacio de Congresos de Madrid, tras lo cual tuvo lugar el debate "las TIC como herramienta de competitividad en tiempos de crisis"



> Invitación a la presentación del informe

## TALLER TURISMO RURAL CINNTA ANTEQUERA

9 MARZO 2010 ANTEQUERA

Se celebra, con la participación del ITH en el Hotel Antequera Golf, organizado por el centro de Innovación Turística "Andalucía Lab" esta jornada destinada a 150 -200 empresarios del turismo de interior, con el objetivo de ayudarles a identificar oportunidades para comercializar más eficientemente sus establecimientos.

El Centro de Innovación Turística de Andalucía es una fundación impulsada por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía y constituida por otras 25 entidades públicas y privadas del sector turístico: Patronatos de Turismo, Universidades, Centros Tecnológicos, Asociaciones Empresariales y Agentes Económicos y Sociales.

El Instituto Tecnológico Hotelero, como experto en nuevas tecnologías y Web 2.0. aportó una visión innovadora sobre la importancia de la comercialización y la reputación online desde la descripción de ejemplos prácticos y exitosos en el ámbito rural.



> Programa del taller

## JORNADA TÉCNICA DEL SECTOR HOTELERO: CRM

11 MARZO 2010 SEVILLA

El ITH participa junto con la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia en estas jornadas de sensibilización por las inquietudes e intereses del sector hotelero como parte de otros proyectos nacionales y autonómicos aspirando a ser partícipe de las subvenciones destinadas a la formación, sensibilización de la cultura de la calidad e investigación en materia turística promovida por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía.

## PRESENTACIÓN INTELITUR MÁLAGA

16 MARZO 2010 MÁLAGA

El Director del ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, está presente en Málaga para la presentación del plan Intelitur, como parte del ciclo de jornadas de presentación del Plan convocado por el Consejo Superior de Cámaras.



> Folleto de inscripción de la jornada



> Orden del día de la presentación

## JORNADA INNOCÁMARAS GRANADA

18 MARZO 2010 GRANADA

El ITH participa activamente en estas jornadas celebradas en la Cámara de Comercio de Granada con la ponencia titulada "El capital humano y la Innovación" y aborda la innovación desde la formación, organización, fidelización e implicación del capital humano en la empresa y del fomento del espíritu emprendedor de los empleados.



> Presentación del foro

## PRESENTACIÓN EUROPEA WG2 SISTEMA GESTIÓN INNOVACIÓN AENOR CEN TC

18 MARZO 2010 MADRID

Álvaro Carrillo de Albornoz como representante del ITH está presente como Coordinador europeo del grupo de trabajo de Sistemas de Gestión de la Innovación (WG 2) CEN /TC 389 del Comité Europeo de Normalización (CEN).

Se está desarrollando a nivel europeo y a instancias de la Comisión Europea, una normativa europea sobre Innovación, para mejorar la competitividad de las empresas europeas, especialmente las Pymes, en todos los sectores. Esta iniciativa se articula alrededor de 6 grupos de trabajo (WG) y está liderada por España, a través de AENOR (el ITH está liderando la pata de Sistemas de gestión de la innovación)

- WG 1 Creatividad
- WG 2 Sistemas de gestión de la innovación
- WG 3 Evaluación
- WG 4 Design Thinking
- WG 5 Propiedad intelectual
- WG 6 Inteligencia de mercados



> Orden del día



## PRESENTACIÓN GIGACONNECTIVIDAD IBIZA

25 MARZO 2010 IBIZA

El ITH presenta en Santa Eulalia del Río, Ibiza, dentro del Foro Empresa y Nuevas Tecnologías auspiciada por el CAEB; La Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares y la Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears el proyecto de Gigaconectividad junto con Gigle Networks, Blusens, Arteixo, MagicBox, Gradiant, TCMA, VirtualMind entre otros.



70

> Programa de la presentación

## PRESENTACIÓN TICS EN HOSTELERÍA GRAN CANARIA

06 ABRIL 2010 GRAN CANARIA

El ITH habla de "Innovación en la restauración. Las necesidades que cubre la aplicación de los sistemas de gestión" en las Jornadas de "Innovación en Hostelería; Aplicación de las TICs en Restaurantes y Establecimientos de Ocio", organizado con Red Cide; Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial.



71

> Programa de las jornadas

## JORNADA AHECOS

14 - 16 ABRIL 2010 MÁLAGA

El ITH participa como cada año en EXPOAHECOS, organizado por AEHCOS durante los días 14, 15 y 16 de Abril en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Torremolinos. En específico en el apartado de innovación y calidad del turismo.

Para tu información te avanzamos el programa - guía:

**PROGRAMA Y HORARIOS**

**Miércoles día 14**

11,00 h. Apertura de la Exposición.  
 12,00 h. **Inauguración de EXPOAHECOS 2010**  
 12,30 h. Apertura de la X Exposición Gastronómica Laboral de las Escuelas de Hostelería de la Costa del Sol.  
 15,00 h. **Sala Mijas:** Curso de Legionelosis.  
 16,30 h. Taller Profesional de Decoración de Buffets, Dirigido e impartido: D. José Martín González.  
 16,30 h. **Sala Antequera:** Asamblea Anual de Somellier  
 17,30 h. **Sala Antequera:** Presentación y degustación de  
 18,30 h. **Sala Antequera:** I Concurso de Cata a Ciegas.  
 19,30 h. Cierre de la Jornada.

**Jueves día 15**

11,00 h. Apertura de la Exposición.  
 11,00 h. **Sala Antequera:** Asamblea General de AEHCOS  
 15,00 h. **Sala Mijas:** Curso de Legionelosis.  
 16,00 h. Workshop Agentes de Viajes y Hoteles.  
 16,30 h. Taller Profesional de Decoración de Buffets.  
 17,00 h. III Concurso Profesional de Coctelería para Jefe Alamos de Escuelas de Hostelería, coordinado Españoles - Málaga Costa del Sol.  
 18,00 h. **Sala Antequera:** Ponencia: Taller Profesional d Ponente: D. Carlos Ramos Hernández, Director  
 19,30 h. Cierre de la Exposición.  
 20,00 h. Clausura y entrega de Premios y Diplomas del I Coctelería para Jefes de Bares, Jóvenes Barman Hostelería.

**Viernes día 16**

09,30 h. **Sala Nerja:** Jornada Preferente Turismo „Una  
 10,00 h. Apertura de la Exposición  
 14,30 h. Clausura y cierre de la Jornada.

**WORKSHOP EMPRESAS:**

Como en ediciones anteriores, se ha organizado los Work expositores, las cuales presentan sus productos y servicios

**Día 15 (Jueves)**

**18,00 h. Sala Antequera:** Ponencia: Taller Profesional d Ponente: D. Carlos Ramos He M+C Consultores.

Torremolinos, 9 de Abril de 2010

**ASUNTO: XX EXPOSICIÓN PROFESIONAL DE LA INDUSTRIA HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL - EXPOAHECOS 2010**

Estimado Asociado:

Como cada año AEHCOS organiza EXPOAHECOS, durante los días 14, 15 y 16 de Abril en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Torremolinos, con un horario continuo de 11,00 a 19,30 horas ( Miércoles y Jueves ) y de 10,00 a 14,00 horas (Viernes), celebraremos nuestras:

- XX Exposición Profesional de la Industria Hotelera de la Costa del Sol.
- XV Jornadas de Innovación y Calidad del Turismo.
- X Exposición Gastronómica Laboral de las Escuelas de Hostelería de la Costa del Sol.
- V Exposición Taller Profesional de Decoración de Buffets.
- III Concurso Profesional de Coctelería para Jefe de Bares, Jóvenes Barman y Alamos de Escuelas de Hostelería, " Premio ExpoAhecos ".
- I Workshop Agentes de Viajes - Hoteleros.
- I Concurso de Cata a Vinos a Ciegas.
- Jornada Preferente Turismo „Una industria por pulir“

Los eventos programados que detallamos a continuación durante estas Jornadas van dirigidos a los empresarios y directivos de hoteles, hostales, apartamentos, agentes de viajes, campings, centros de ocio, bares y restaurantes, etc., así como a los jefes de departamento de administración, cocina, gobernistas, servicios técnicos, restaurante, economato, etc. así como a los distribuidores, industriales, etc. y al público en general por medio de las invitaciones que hemos facilitado a los expositores.

Como en ediciones anteriores contaremos con el Patrocinio de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía y Turismo Andaluz así como a la colaboración de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga.

**XX EXPOSICIÓN PROFESIONAL DE LA INDUSTRIA HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL.**

La Exposición está representada por un aforo de 100 m<sup>2</sup> del Palacio de Congresos y Exposiciones, con una participación de 64 empresas en 34 stands.

El Salón continuará siendo un gran escaparate de las Empresas expositoras que nos ofrecen equipamiento en: accesorios, alimentación y bebidas, bodegas, decoración, equipos audiovisuales, energía solar, internet, equipamientos para piscina, limpieza, mantelería, menaje, mobiliario interior y exterior, programas de gestión informáticos, puertas automáticas, seguridad, tecnología led, telecomunicaciones, tambonas y parasoles, venta de vehículos, vestuarios, etc. Igualmente están presentes firmas profesionales que prestan los servicios de asesoramiento: auditorías, control de plagas, consultorías, energía, medioambiente, nuevas tecnologías, protección de datos, publicidad, riesgos laborales, seguros, etc.

72

> Programa de las jornadas

## TALLER TURISMO ASTURIAS: MESA REDONDA REDES SOCIALES EN TURISMO

15 ABRIL 2010 OVIEDO

El ITH encabeza la mesa de debate "las Redes sociales y su influencia en el turismo dentro del Taller Turismo de Asturias" patrocinado por el Gobierno del Principado de Asturias, Red.es y el Ayuntamiento de Oviedo, entre otros. La ponencia se centra en la importancia de Internet en el proceso de compra del viaje.



73

> Mesa de debate en Asturias

redes sociales y su influencia en turismo

@falcon\_gonzalez

turismo.as

ITH

> Presentación Redes Sociales

## PRESENTACIÓN INTELITUR TOLEDO

22 ABRIL 2010 TOLEDO

Continuando con el ciclo de jornadas para la divulgación del proyecto Intelitur, esta vez en Toledo. Inauguran la jornada, el Presidente del Consejo Superior de Cámaras, D. Javier Gómez Navarro y el Presidente de la Cámara de Comercio de Toledo, D. Fernando Jerez. Al terminar la jornada, se visitan los espacios destinados a Intelitur.



> Programa presentación

## URJC: JORNADAS TECNOLOGÍA Y TURISMO, 2010

27 ABRIL 2010 FUENLABRADA

El ITH participa tradicionalmente en estas jornadas de Tecnología y Turismo organizadas por la Universidad Rey Juan Carlos I, este año centradas en los "nuevos retos de la comercialización turística", donde el ITH habla del "papel de los prescriptores en la comercialización online"



> Folleto de las jornadas





## TRAVEL OPEN APPS BENIDORM: PRESENTACIONES A LÍDERES SECTORIALES

30 ABRIL 2010 BENIDORM

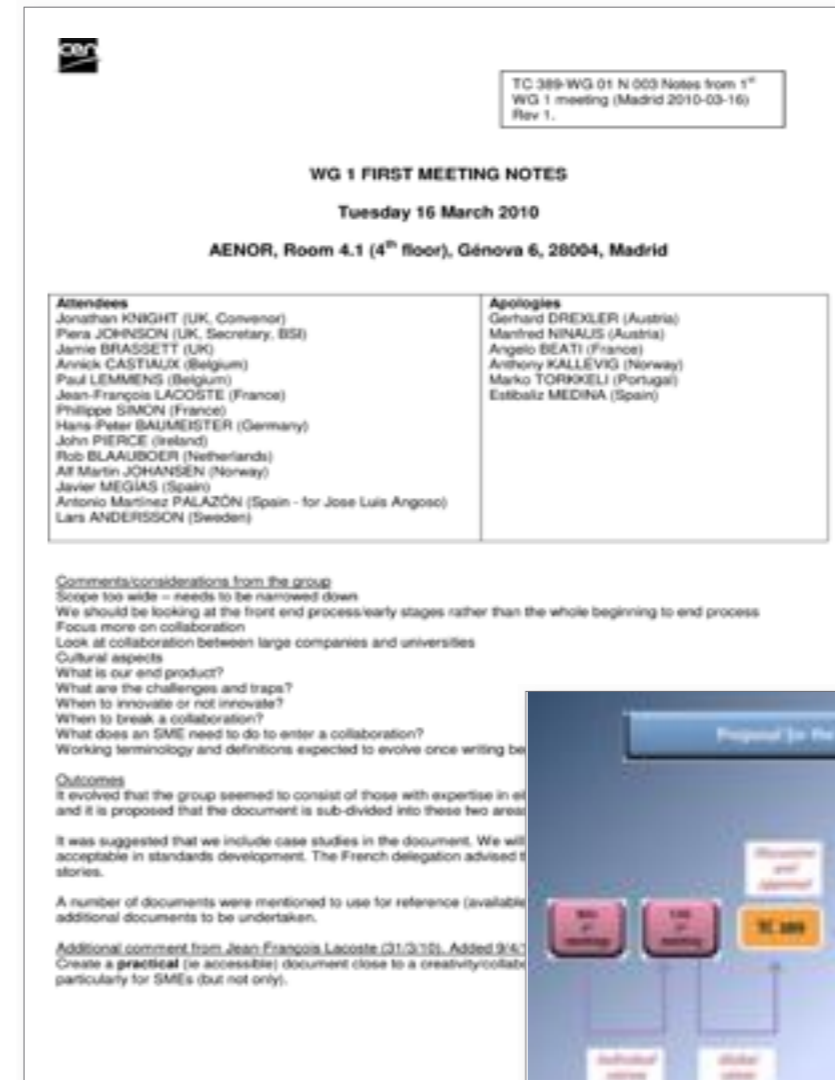
El Director del ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, estuvo en Benidorm presentando a los líderes sectoriales el proyecto Open APPS.



> Momento de la presentación

## PRESENTACIÓN EUROPEA CAG SISTEMA GESTIÓN INNOVACIÓN AENOR CEN TC

3 MAYO 2010 MADRID



> Documentación proyecto

## ITH COMO AEI EN PAMPLONA

12 -13 MAYO 2010 PAMPLONA

El ITH está presente ya como Asociación Empresarial Innovadora de Turismo (AEI) en el Primer Encuentro Nacional de Agrupaciones Empresarias Innovadoras Turísticas, organizado por Turnavarra (Agrupación de Empresarios Turísticos Innovadores de Navarra) en Baluarte Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra, Pamplona, en colaboración con Segittur



> Folleto y programa del encuentro

## PREMIO INNOVACIÓN TURÍSTICA ICTE ASTURIAS

17 MAYO 2010 GIJÓN

El ITH es invitado como colaborador en los Premios a la Innovación Turística del Laboratorio de Innovación Turística del Principado de Asturias, que tiene lugar en el Palacio de Congresos de Gijón y al que acude la Consejera de Cultura y Turismo del Gobierno de Asturias, Dña. Mercedes Álvarez González.



> Invitación al premio



## JORNADAS DE PITCH EVALUCIÓN OPEN APPS INVATUR

17 - 18 MAYO 2010 BENIDORM

Nombre	Apellido	Nombre	Apellidos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

80

> Documentación informe

## CONGRESO CEHAT SANTIAGO

19 - 21 MAYO 2010 SANTIAGO DE COMPOSTELA

El Congreso de Empresarios Hoteleros, se celebró en Santiago de Compostela, entre los días 19 y 22 de mayo de 2010.

El ITH estuvo presente con un Stand de 4 x 2 m2, en el que se expusieron tanto la información corporativa ya habitual, como los productos ITH, así como material informativo de proveedores asociados (Bosch-Buderus, Schneider Electric y Bidea-Avant). También se pusieron a disposición del público los folletos promocionales de Intelitur (Consejo Superior de Cámaras) y de Innovatur.



81

> Stand del ITH en el congreso



## TALLER EVENTO "EMPRENDEDORES" SOBRE MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN PARA PYMES

26 MAYO 2010 SANTANDER

El Paraninfo de la Universidad Complutense acogió durante esa semana el "Día del Emprendedor", unas actividades que forman parte de la iniciativa "Emprendemos Juntos", que impulsa el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El Ministerio de Industria destinó este año más de 17.000 euros a cofinanciar la celebración de estas jornadas con el Gobierno de Cantabria para el apoyo a la iniciativa emprendedora y el fomento empresarial en la Comunidad.

Dentro de esta iniciativa se realizaron unas jornadas con actividades como mesas redondas, talleres y encuentros con asesores especializados, en las que le ITH participó con una original ponencia titulada "como ser emprendedor, y comunicar al primer intento".



Jimmy Pons y Fabián Gonzalez en el encuentro



Jimmy Pons y Fabián Gonzalez



Jimmy Pons y Fabián Gonzalez

## PRESENTACIÓN INTELITUR SANTANDER

28 MAYO 2010 SANTIAGO DE SANTANDER

El director del ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz continua con el ciclo de jornadas de presentación del proyecto intelitur, esta vez en la ciudad de Santander.



> Álvaro Carrillo de Albornoz en un momento de la presentación en Santander



## TALLER INNOVATUR FUNDETEC

1 - 2 JUNIO 2010 BILBAO

La Sociedad Española para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur), FUNDETEC y el ITH, en colaboración con la Dirección de Turismo del País Vasco, organizaron Innovatur durante estos días en el Bilbao Exhibition Centre. Su objetivo fue convertirse en el referente nacional y en punto de encuentro del Turismo, la innovación y las nuevas tecnologías. El taller Innovatur es la continuación natural de los talleres FUNDETEC- ITH de nuevas tecnologías aplicadas al sector hotelero que ya se realizó en años anteriores en Madrid y Palma de Mallorca, con vocación de continuidad.

Pretende profundizar y explicar, de forma sintética, ideas, experiencias y tendencias clave en el mundo de la innovación y la tecnología aplicadas a los negocios y a la empresa turística. Junto al análisis de las principales tendencias macro se realiza una serie de talleres prácticos sobre experiencias exitosas en el campo de la innovación.



> Fotografía y noticia sobre el taller Innovatur



## ENCUENTRO COMERCIALIZACIÓN ONLINE AXARQUÍA

3 - 4 JUNIO 2010 AXARQUÍA

Se celebra el primer encuentro de comercialización on line en la Axarquía, Costa del Sol. El ITH presenta la "LA INFLUENCIA DEL NUEVO CLIENTE EN LA COMERCIALIZACION ON-LINE".

Los empresarios del sector turístico de la Costa del Sol-Axarquía apostaron por la utilización de internet y por la promoción conjunta de los 31 pueblos que conforman la comarca como instrumento fundamental para garantizar el futuro del turismo en esta zona de la provincia de Málaga. Sobre todo, después de conocer que el posicionamiento de la Axarquía en Internet, como marca turística estaba muy por debajo de otras comarcas que compiten con la Costa del Sol oriental como la Alpujarra granadina.

Esto es lo que se desprendió del Informe sobre el posicionamiento 'on line' de la comarca realizado por el Instituto Tecnológico Hotelero que fue dado a conocer en este I Encuentro de Comercialización 'on line' que se clausuró en Torre del Mar.



> Informe noticias y documentación sobre el informe

## PRESENTACIÓN MADRID HOTELS QUALITY.

7 JUNIO 2010 MADRID

El ITH junto con Querytek presenta en Madrid, el sistema de medición HOTEL'S QUALITY para crear y explotar un sistema automático (a través de tecnología web) de medición y seguimiento de la satisfacción de clientes de establecimientos hoteleros de Madrid.

A través de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid se desarrolló este sistema automatizado de medición de satisfacción de la calidad para clientes de los hoteles asociados, mediante encuestas a través de tecnología web e incluye un cuestionario de valoración de los servicios de los hoteles y de la ciudad en general en varios idiomas.

86



> Documentación Hotels Quality

## PRESENTACIÓN INTELITUR ZARAGOZA

10 JUNIO 2010 ZARAGOZA

Jornada en Zaragoza de presentación del Proyecto del Consejo Superior de Cámaras.

87

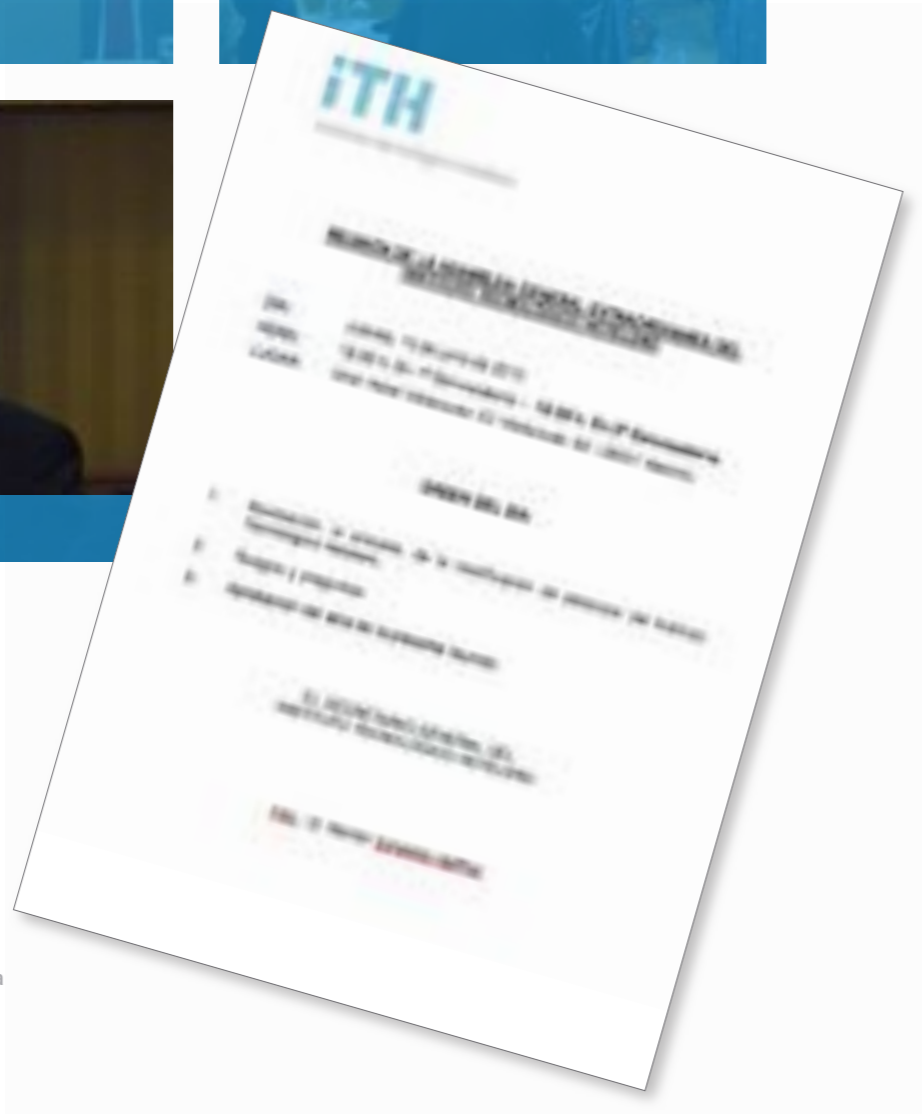


> Programa de la presentación

## ASAMBLEA GENERAL ITH

10 JUNIO 2010 MADRID

Se celebra una Asamblea con carácter extraordinario en el Gran Hotel Velázquez donde se aprueba la modificación de Estatutos del Instituto Tecnológico Hotelero.



> Orden del día y fotografías de la asamblea

## FORUMTUR 2010

10 JUNIO 2010 MADRID

ForumTur es un proyecto para la promoción del conocimiento en el sector turístico, que fuera un punto de encuentro formativo para Directores, Gerentes, Responsables de RRHH y todo profesional que se dediquen al sector del turismo en la Provincia de Cádiz, para intercambiar, adquirir nuevos conocimientos, así como, dialogar en un ambiente relajado sobre experiencias prácticas en temas de plena actualidad sobre turismo.

Se destacaron las siguientes áreas fundamentales:

- Revalorización de los productos tradicionales turísticos.
- Servicios al cliente para la calidad turística.
- Atención al cliente y fidelización a través de la calidad del servicio.
- Sostenibilidad del modelo turístico gaditano.
- Turismo, Medioambiente y sociedad.
- Desestacionalización y reequilibrio socioterritorial.
- Ecoturismo y turismo sostenible.
- Entornos competitivos turísticos.
- Organizaciones virtuales.
- Proyectos sectoriales de competitividad.
- Turismo 2.0 y Coopetencia.



> Folletos del foro



## JORNADA NETWORKING AEIS

1 JULIO 2010 MADRID

Se celebra esta jornada en la Plaza de la Independencia en Madrid con las 22 Agrupaciones Empresariales Hoteleras Turísticas impulsadas desde Segittur con el fin de presentar los proyectos y buscar socios colaboradores en cada uno de ellos. El ITH presenta su plan estratégico como AEI.



Momentos y presentación de la jornada



Momentos y presentación de la jornada

90

## OPEN APPS PRESENTACIÓN FINAL LÍDERES SECTORIALES

2 JULIO 2010 BENIDORM

Final de presentación a líderes sectoriales, donde se presentan los resultados de los talleres y las demandas sectoriales, y los próximos pasos a seguir para la implantación del proyecto.



> Presentación del Proyecto

91



> Presentación del Proyecto

## REUNIÓN CONSEJO GESTOR THINKTUR

15 JULIO 2010 MADRID

Se reúnen los coordinadores y la Secretaría técnica de Thinktur con la siguiente agenda de trabajo.

1. Presentación de cada coordinador y de la Secretaría.
2. Descripción de Thinktur y descripción de la Plataforma web.
3. Descripción de las funciones de los coordinadores.
4. Metodología.
5. Ruegos y Preguntas.



> Plataforma de Thinktur

## FORO FINGERPLUS

14 OCTUBRE 2010 MADRID

En el Foro Internacional de Ingeniería, Energías Renovables, Eficiencia Energética y Medio Ambiente, el conjunto de profesiones técnicas, universidades de referencia, administraciones públicas, organizaciones empresariales y empresas tecnológicas ofrecen un punto de encuentro en el ámbito de la sostenibilidad y la innovación a directivos, cuadros técnicos y futuros profesionales. El ITH participa hablando de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en el sector turístico: Programa Intelitur

Fingerplus está diseñado para dar participación a líderes empresariales y profesionales ávidos de saber cómo ser más verde, una vez que sabemos el qué del desarrollo sostenible y cuando éste ya está en la agenda política y económica de España.



> Álvaro Carrillo de Albornoz en el foro

## CONGRESO TURITEC

4 OCTUBRE 2010 MÁLAGA

Se celebra el VII Congreso Nacional de Turismo y Tecnología de la información y las telecomunicaciones, donde participan D. Javier Bustamante Moreno, Presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, SEGITTUR. Se celebra en la sede del Turismo Andaluz y el ITH expone presenta la PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL TURISMO: THINKTUR, Oportunidades de innovación para el sector turístico



94

> Momento durante las jornadas



95



## FERIA INMOENERGÉTICA

21 OCTUBRE 2010 MÁLAGA

Se celebra el VII Congreso Nacional de Turismo y Tecnología de la información y las telecomunicaciones, donde participan D. Javier Bustamante Moreno, Presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, SEGITTUR. Se celebra en la sede del Turismo Andaluz y el ITH expone presenta la PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL TURISMO: THINKTUR, Oportunidades de innovación para el sector turístico.

## JORNADAS EFICIENCIA ENERGÉTICA ITH

26 OCTUBRE PALMA DE MALLORCA | 3 NOVIEMBRE ASTURIA | 18 TENERIFE | 25 BARCELONA | 2 DICIEMBRE MÁLAGA 2010

El ITH organiza junto a la marca Buderus esta jornada en eficiencia energética como parte de un ciclo de jornadas sobre eficiencia energética e instalaciones térmicas en el próximo 26 el sector hotelero. Estas jornadas comenzaron en el hotel Meliá Palas Atenea de Palma de Mallorca y que prosiguieron en Asturias, Tenerife, Barcelona y Málaga.

El acto de inauguración contó con la presencia de la consejera de Turismo y Trabajo del Govern balear, Joana Barceló Martí.

Las jornadas estuvieron organizadas por el IHT y Buderus, patrocinador principal del evento y están co-patrocinadas por Gas Natural Fenosa y la multinacional TÜV Rheinland Ibérica. También se contó con la colaboración de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM), en esta ocasión y con el apoyo del IDAE.

96



> Presentación del Proyecto

97



Diferentes momentos de las jornadas



## JORNADAS ITH

2010 BENIDORM, MÁLAGA, MADRID BARCELONA

Jornadas propias del ITH sobre "la influencia de la tecnología en el Proceso de decisión de la compra del turista del S. XXI" celebradas en el salón de actos de la Cámara de Comercio de Madrid patrocinadas pro transhotel, tripadvisor, Tecnalía. Se trataron los siguientes temas:

El proceso de decisión de compra del Turista del S.XXI  
(Google Travel Spain)

- 1º Inspiración. Cómo atraer al cliente hacia nuestro destino (ACTTIV)
- 2º Búsqueda. La influencia del posicionamiento Web (Territorio creativo)
- 3º Planificación. Las vacaciones en una Web (Top rural)
- 4º Comparativas. El factor Tripadvisor (Tripadvisor)
- 5º Reserva. Optimización de la distribución (Transhotel)
- 6º Experiencias de los clientes (Tecnalía y Nomaders)
- 7º El momento mas importante...compartirlo!

98



> Un momento de las jornadas

## CONGRESO DE TURISMO DE EXTREMADURA

8 NOVIEMBRE 2010 BADAJOZ

El ITH presente el "IV Congreso de Turismo de Extremadura" que se celebró los días 8 y 9 en Badajoz en el Palacio de Congresos "Manuel Rojas" organizado por la Confederación Empresarial de Turismo de Extremadura, CETEX, con el apoyo de la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Extremadura.

El ITH participó en la Mesa redonda: "Estrategias de competitividad Turística: innovación, eficiencia y financiación". La necesidad de desarrollar estrategias innovadoras y eficientes para reducir costes, buscar soluciones que permitan crecer en un entorno caracterizado por la escasez de financiación o de implementar medidas de diferenciación y desarrollar el concepto de calidad en el conjunto del sector, fueron algunas las claves propuestas por el ITH para incrementar la competitividad.

99



> Publicidad del congreso

## JORNADA TECNOLÓGICA HOTELERA EN COLOMBIA

24 NOVIEMBRE 2010 CALI, COLOMBIA

Bajo el lema: 'Colombia, en el mapa de la competitividad turística del mundo', se presentó en el Centro de Convenciones Valle del Pacífico, la cumbre de la competitividad turística de Colombia, "Turismo Compite". Un evento, al que asistieron cerca de 400 representantes del sector turismo, quienes revisaron la situación de Colombia en materia de competitividad del gremio.

La inauguración de la jornada estuvo a cargo del presidente de la República, Juan Manuel Santos, y del Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Sergio Díaz-Granados. El ITH estuvo presente en la jornada hablando de innovación en el uso de las tecnologías de la información, calidad, infraestructura y consolidación de nuevos productos turísticos.



> Fabián González en Colombia



## JORNADA AEDH SOBRE VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO EN INTERNET

3 DICIEMBRE 2010 MADRID

Se celebró en Madrid la jornada "Reinventando el turismo" en el marco de la II Asamblea General de la Plataforma Tecnológica del Turismo (Thinktur), y las actuaciones del programa Iberoeka Turismo.

El encuentro permitió, por segundo año consecutivo, constituirse como referente nacional e internacional de la innovación y las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico.

Como en la edición anterior el encuentro supuso una oportunidad para poner en contacto a las empresas del sector turístico, sus proveedores tecnológicos y diferentes agentes públicos y privados del ámbito del conocimiento, la innovación y las nuevas tecnologías existentes a nivel nacional e internacional en turismo, y debatir los principales desafíos y oportunidades que tienen por delante como sector.

Participaron en la jornada un total de 220 profesionales y representantes de más de 200 entidades públicas y privadas del sector turístico, y más de una docena de proyectos innovadores relacionados con diferentes ámbitos del conocimiento turístico como puede ser la gestión energética, las herramientas GIS, la accesibilidad, clubs de producto, gestión de destinos etc.



> Documentación jornada

## ASAMBLEA DE THINKTUR

16 DICIEMBRE 2010 MADRID

Se celebró en Madrid la jornada "Reinventando el turismo" en el marco de la II Asamblea General de la Plataforma Tecnológica del Turismo (Thinktur), y las actuaciones del programa Iberoeka Turismo.

El encuentro permitió, por segundo año consecutivo, constituirse como referente nacional e internacional de la innovación y las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico.

Como en la edición anterior, el encuentro supuso una oportunidad para poner en contacto a las empresas del sector turístico, sus proveedores tecnológicos y diferentes agentes públicos y privados del ámbito del conocimiento, la innovación y las nuevas tecnologías existentes a nivel nacional e internacional en turismo, y debatir los principales desafíos y oportunidades que tienen por delante como sector.

Participaron en la jornada un total de 220 profesionales y representantes de más de 200 entidades públicas y privadas del sector turístico, y más de una docena de proyectos innovadores relacionados con diferentes ámbitos del conocimiento turístico como puede ser la gestión energética, las herramientas GIS, la accesibilidad, clubs de producto, gestión de destinos etc.

102



> Noticias asamblea

103

## 6.5. Actividades formativas

### PROYECTOS 2010

Plataforma de Teleformación Canaltur 2009-2010: Finalizado el día 30 de abril las actividades formativas subvencionadas por el Plan Avanza 2009 dentro de la Plataforma telepresencial gratuita. En colaboración con Canal Empresarial. Presentada la 3ª edición al Plan Avanza 2010 y DENEGADO.

↘ **Hotel Game 2009-2010:** Finalizado el día 30 de abril las actividades formativas subvencionadas por el Plan Avanza 2009. Presentada la 3ª edición al Plan Avanza 2010 y DENEGADO.

↘ **Plan de Formación Sectorial 2010 ITH-CEHAT - Fundación Tripartita:** Iniciado el 14 de octubre las actividades de Formación gratuita telepresencial a través de Internet, dirigida a los profesionales en activo del sector de la Hostelería. Ampliada la oferta formativa con 3 nuevos cursos, dos de ellos cursos técnicos que se suman a lo 8 anteriores sobre innovación y nuevas tecnologías. Realizada la segunda convocatoria con una estimación por encima del 130% de ejecución. PENDIENTE JUSTIFICACIÓN

↘ **Paquete formativo "Formación a 3":** Desarrollo de un paquete formativo que incide en los tres niveles de aprendizaje (Inmersión, Práctica y Experiencia) que necesita el profesional para inmediatamente funcionar en el mercado de trabajo con capacidades adquiridas en las tres acciones formativas necesarias para acreditar su aptitud. Constará de las versiones de pago de Canaltur, Hotel Game y de los Talleres ITH consistentes en la realización de una serie de workshops donde en grupos reducidos se tratarán temas específicos del negocio hotelero: ej. El marketing on line, la gestión de destinos; los nuevos canales de comunicación, etc, según las necesidades específicas de la empresa, asociación, o entidad turística.

## 6.6. Ayudas Públicas

### AYUDAS PÚBLICAS RECIBIDAS

Proyecto DE Gigaconectividad	Año 2010 >	2.923,75 euros	Fuente: Ministerio de Industria
------------------------------	------------	----------------	---------------------------------

Proyecto de Thinktur	Año 2010 >	33.500 euros	fuelle: Ministerio de Ciencia
----------------------	------------	--------------	-------------------------------

Proyecto Geoportales	Año 2010 >	60.000 euros	Subvención Comunidad Autónoma de Madrid
----------------------	------------	--------------	---



## 6.7. Solicitudes especiales concedidas

El día 09.09.2010 fue notificado al ITH la Resolución por la que se inscribe en el Registro Especial de Agrupaciones Empresariales Innovadoras del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio al Instituto Tecnológico Hotelero.

## 6.8. Prensa

ENERO 2010









# Granada Hoy

## ITH desarrollará un plan de sostenibilidad para el sector que funcionará en 2011

El programa estará funcionando en 2011 y tendrá un periodo inicial de dos años de duración. El programa, en fase piloto, incluye la creación de una serie de herramientas de eficiencia energética, además de un sistema de apoyo que permitirá a las empresas turísticas ser más sostenibles. El ITH destacó que se trata de "un apoyo sin precedentes" para que...

# Huelva Información

## ITH desarrollará un plan de sostenibilidad para el sector que funcionará en 2011

El principal objetivo del programa, además de reducir los gastos energéticos y de agua...

# Málaga hoy

## ITH desarrollará un plan de sostenibilidad para el sector que funcionará en 2011

El principal objetivo del programa, además de reducir los gastos energéticos y de agua...

El programa, en fase piloto, incluye la creación de una serie de herramientas de eficiencia energética, además de un sistema de apoyo que permitirá a las empresas turísticas ser más sostenibles. El ITH destacó que se trata de "un apoyo sin precedentes" para que...

### El ITH desarrollará un plan de sostenibilidad para el sector turístico que funcionará en 2011

El Instituto Tecnológico Turístico (ITH) se ha adjudicado el contrato para desarrollar un programa de sostenibilidad para el sector turístico que funcionará en 2011 y tendrá un periodo inicial de dos años de duración. El programa, en fase piloto, incluye la creación de una serie de herramientas de eficiencia energética, además de un sistema de apoyo que permitirá a las empresas turísticas ser más sostenibles. El ITH destacó que se trata de "un apoyo sin precedentes" para que...

### El ITH desarrollará un plan de sostenibilidad para el sector turístico que funcionará en 2011

El Instituto Tecnológico Turístico (ITH) se ha adjudicado el contrato para desarrollar un programa de sostenibilidad para el sector turístico que funcionará en 2011 y tendrá un periodo inicial de dos años de duración. El programa, en fase piloto, incluye la creación de una serie de herramientas de eficiencia energética, además de un sistema de apoyo que permitirá a las empresas turísticas ser más sostenibles. El ITH destacó que se trata de "un apoyo sin precedentes" para que...

### Energías renovables y ahorro

Una de las opciones más sostenibles para la empresa turística, especialmente en el caso de las zonas rurales...





























126



127

## 7. Junta Directiva



**D. JUAN MOLAS**  
PRESIDENTE

En la actualidad, Presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Consejero de H10 Hotels. Además es Presidente de la "Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya" desde julio 2001, y Ex-Presidente de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).



**D. JESÚS GATELL**  
VICEPRESIDENTE

Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid y es el Delegado de la cadena Husa en Madrid. Anteriormente ha sido Director General de los Hoteles Husa Princesa y Husa Moncloa. También es miembro de la CEOE donde preside la Comisión de Turismo y también preside la comisión de Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid.



**D. RAMÓN ESTALELLA HALFTER**  
SECRETARIO GENERAL

Secretario General de CEHAT y del ITH y Consejero del ICTE. Ramón Estalella es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU. Es Diplomado en Asesoría Fiscal y ha realizado un Executive MBA en el Instituto de Empresa Su trayectoria profesional está ligada al mundo del turismo desde los años 80, cuando creó diversas sociedades de viajes de aventuras y gestión medioambiental en espacios naturales. En 1994 se traslada a Tenerife para ser Adjunto al Presidente de Firestone España. Permanece en este cargo hasta 1997, cuando se convierte en Gerente de ASHOTEL. Entre 2001 es Secretario General de Zontur cargo en el que permanece hasta 2003. En este año nace la CEHAT, de la que Estalella es Secretario General. Ramón Estalella es Consejero del ICTE y profesor en diversas escuelas de negocios.



**D. ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ**  
DIRECTOR GENERAL

Ingeniero Aeronáutico de formación. Ha realizado un EXMBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la dirección estratégica y otros 4 a la dirección de Tecnología e Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo. En Enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director, con el objetivo de consolidar al ITH como referente de la mejora de la competitividad del sector hotelero gracias a la Tecnología y la Innovación, compaginando esta actividad con la de profesor en el Instituto de Empresa. Además, es coordinador del grupo de trabajo 2 WG2 Sistemas de Gestión de la Innovación, dentro del Comité Europeo de Normalización (CEN) / Technical Comittee (TC) 389 Innovation Management CEN / TC 389. Así mismo es Director de la Plataforma Tecnológica de Turismo, Thinktur.



**D. VALENTÍN UGALDE**  
TESORERO

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y Secretario General de la Asociación de Cadenas Hoteleras Española.



**D. AURELIO VÁZQUEZ**  
VOCAL

Dirección General Nacional de Iberostar Hoteles y ha trabajado en la cadena Riu. Desde 2007, es Presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras.



**D. CARMELO HERNÁNDEZ**  
VOCAL

Miembro del Consejo de Administración de diversas empresas del grupo Marsans, Vicepresidente del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española), Presidente de la Asociación de Mayoristas de Agencias de Viaje, Miembro del Consejo Español de Turismo y Miembro del Comité Organizador de Fitur.



**D. DOMÈNEC BIOSCA**  
VOCAL

Coordinador General de la Confederación Empresarial de Hostelería de Cataluña, Presidente de la Asociación Catalana de Periodistas y Escritores de Turismo, Presidente Fundador de Consulting Asesoramiento y Servicios S.L., Presidente Fundador de Educadores y Asesores Turísticos S.L. (EDUCATUR), Presidente Fundador de la Asociación de Directivos de Empresas Turísticas (ADETUR) y Presidente Fundador de la Asociación de Expertos en Empresas Turísticas.





**D. FERNANDO PANIZO**  
VOCAL

Ha sido Director General de Operaciones Internacionales de Telefónica España, Subsecretario de Industria y Energía, Secretario General de Turismo y Presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España.



**D. JAVIER GARCÍA CUENCA**  
VOCAL

Vicepresidente de Magic Costa Blanca Hotels & Resorts y Vicepresidente de Hosbec (Asociación hotelera de la Costa Blanca).



**D. JOSÉ GUILLERMO DÍAZ MONTAÑÉS**  
VOCAL

Presidente de la Red Turística Menorquina, ha sido Presidente del ITH y de CEHAT. Es propietario de la cadena RTM de Hoteles en Menorca.



**D. JOSÉ LUQUE GARCÍA**  
VOCAL

Socio- Director del Grupo Fuerte Hoteles, cadena hotelera premiada en varias ocasiones como Empresa Sostenible. Anteriormente, ha sido Director del Hotel El Fuerte, situado en Marbella.



**D. MANUEL BUTLER**  
VOCAL

Consejero de Turismo de la Embajada de España en Berlín, y ha sido Subdirector General de las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior, así como Director de diferentes Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior- Frankfurt, Miami, Londres-. Ha trabajado como Director General Comercial y de Marketing de la cadena hotelera HUSA y fue el Secretario Técnico del Consejo Español de Turismo, encargado del plan Turismo 2020.



**D. MARTÍ SABRIÁ**  
VOCAL

Gerente de la Asociación Hotelera Costa Brava Centre Societat Cooperativa. Es director de la cadena de hoteles independientes Costa Brava Verd Hotels y miembro de la Comisión Turística del Consell Comarcal del Baix Empordà. Además, es experto en gestión y dirección de establecimientos hoteleros.



**D. PEDRO MATUTES**  
VOCAL

Director General del Grupo Sirenis y ha sido Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera. Además es Presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo, Thinktur.

## 8. Socios del ITH

1. RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
2. CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
3. ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
4. UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS
5. CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
6. HOTEL ENARA, S.L.
7. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
8. ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
9. GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
10. ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA "ASHOME"
11. VACANCES MENORCA, S.L.
12. TORREJÓN INDUSTRIAL HOSTELERO, S.A.
13. LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.A.
14. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
15. ASOCIACIÓN DE HOTELES DE SEVILLA Y PROVINCIA
16. CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
17. CAIXA BALEARS - SA NOSTRA
18. HOTEL MIRADOR LA FRANCA (ARCEA HOTELES, S.L.)
19. HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
20. CELUISMA, S.A.
21. HOTEL EL MAGISTRAL
22. HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
23. CAN GASPARO, S.L.
24. ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L. (SUITE HOTEL S'ARGAMASSA PALACE)
25. BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
26. BALNEARIO DE COFRENTES, S.L.
27. HOTELE EL PRIVILEGIO DE TENA (PRIVILEGIOS GESTIÓN, S.L.)
28. EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
29. ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
30. GODOY HOTELES, S.L. (HOTELES QUO)
31. HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
32. HOTELES BELLAVISTA, S.A.
33. UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
34. SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
35. GENERAL DE TERRENOS, S.A. (HOTEL LA CALDERONA)
36. VERA GALDEANO, S.L. (HOTEL EL CONVENTO)
37. HOTEL WELLINGTON, S.L.
38. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)

39. HAMILTON HOTELES, S.L. (CASA ROMANA HOTEL BOUTIQUE)
40. FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
41. BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
42. HOTEL LOS LAGOS DE COVADONGA, S.A. (ARCEA HOTELES, S.L.)
43. HOTEL INGLATERRA, S.A.
44. SOL MELIA, S.A.
45. REGIA URBANITAS, S.L. (HOTEL PALACIO MARQUÉS DE CARO)
46. ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS, S.L.
47. CAN PASTILLA, S.A. - AMIC HOTELES (HOTEL COLON)
48. INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (GRUPO MAGIC COSTA BLANCA)
49. QUERYTEK TECHNOLOGIES, S.L.
50. ACCES TURISMO, S.L.
51. BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.A.
52. INNOVA NETGRUP, S.L.
53. ETXIZARRETINEZ HOSTELERÍA, S.L. (HOTEL LA CEPADA)
54. BEISSIER, S.A.
55. S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD, S.L. (CANAL EMPRESARIAL)
56. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
57. RAFAEL HOTELES, S.A.U.
58. HOTELES R-H - RESTHOTEL, S.L.
59. EL HIDALGO HOTELS, S.L.
60. SCHEIDER ELECTRIC ESPAÑA, S.A.
61. HOTEL BALNEARIO EL RAPOSO, S.L.
62. BEST WESTERN HOTEL ALFONSO XIII, S.L.
63. ASTUR , CASAS ASTURIANAS
64. OPEN YOURWEB, S.L. - GRUPO ALMIA
65. REPSOL BUTANO, S.A.
66. COMPAÑÍA INDUSTRIAL DE APLICACIONES TÉRMICAS, S.A. - GRUPO CIAT, S.A.
67. ENVIRON IBERIA, S.L.
68. GAS NATURAL SERVICIOS, SDG, S.A.
69. HOSBEC - ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM Y DE LA COSTA BLANCA
70. INCLAM CO2
71. TÜV RHEINLAND IBERICA INSPECTION, CERTIFICATION & TESTING, S.A. (TRIICT, S.A.)
72. MANUEL CLAR MASSANET
73. HOTEL LA ARENA
74. DYRECTO CONSULTORES - DYRECTO, ESTRATEGIA DE INVERSIÓN, S.L.
75. INSTITUTO TECNOLÓGICO ANDALUZ
76. GRUPO EMPRESARIAL ALMIA, S.L.
77. BIOTERMIK ZEBERIO 2009, S.L.
78. AULA INGENIERÍA, S.L.
79. N2S-NEW BROADBAND NETWORK SOLUTION
80. SUMERSOL, S.L.
81. AUNA TURISMO, S.L.U.
82. HOTEL HOME ENERGY - SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION DE EVENTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS, S.L.
83. ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN
84. GUARDIAN GLASS ESPAÑA, S.L.
85. EL TOSALET AÑO 1917, S.L. (HOTEL LA CASA DEL RIO)

## 9. Equipo.



> Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General; Fabián González, Técnico de Proyectos; Patricia Miralles, Jefe de Proyectos; Rebeca J. Cirujano, Directora de Marketing y Comunicación; José Carlos Fabra, Director de Administración; Coralía Pino, Jefe de Proyectos

Soluciones Sencillas  
a Cuestiones Importantes



[www.ithotelero.com](http://www.ithotelero.com)