

Profesional con más de 20 años de experiencia en el ámbito de la colaboración público-privada en el sector turístico, diseñando, impulsando e implementando actuaciones en materia de sostenibilidad, competitividad, desarrollo y fomento de producto turístico, calidad y transformación digital. Amplio conocimiento del ámbito empresarial/asociativo turístico y experiencia internacional y con equipos. Comprometida con la sostenibilidad de los destinos turísticos.

Formación

- 2024 **Máster Universitario en Ciudad y Urbanismo**, especialidad en Ciudades y Territorios Sostenibles. Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- 2007 **Máster Ejecutivo en Administración y Dirección de Empresas**. Centro de Estudios Financieros de Madrid
- 2011 **Curso de Altos Estudios Internacionales**. Sociedad de Estudios Internacionales.
- 2004 **Licenciada en Comunicación**. Universidad de Valencia.
- 2001 Erasmus en publicidad, márketing y comunicación. Johannes Gutenberg Universität Mainz (Alemania).

- 2023 Capacitación en Turismo Sostenible, Consejo Global de Turismo (GSTC)
- 2021 Curso de Objetivos de Desarrollo Sostenible, Red Internacional de Promotores de Panamá
- 2021 Curso de economía circular, Escuela de Organización Industrial (EOI)
- 2013 Curso de Cooperación al desarrollo, por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

- 2013 Turismo Accesible y atención al cliente con discapacidad, Plataforma Representativa Estatal para Discapacitados Físicos (PREDIF)
- 2011 Curso Objetivos del Milenio. Escuela Diplomática de Madrid
- 2011 Curso Técnico Superior en Innovación Hotelera por el ITH
- 2009 Curso de Desarrollo de producto turístico basado en la biodiversidad, Organización Mundial de Turismo
- 2004 Curso de la Unión Europea. Escuela Diplomática de Madrid

Trayectoria laboral

Dic. 2022 – May. 2024. **SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS (SEGITTUR)**

Directora de Proyecto PRTR de Calidad y Sostenibilidad. Fondos Next Generation

Definición estratégica del Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI), dirigido a empresas (SICTED) y destinos (DTI). Diseño de herramientas para la mejora del desempeño sostenible. Definición de necesidades de la Oficina Estratégica de la nueva Plataforma Inteligente de Destinos (PID), determinando acciones para la implicación del sector empresarial turístico y asistencia tecnológica a destinos. Responsable del proyecto Single Digital Entry Point nacional para VUTs (ventanilla única). Líder de proyecto del modelo de Empresas Turísticas Inteligentes (ETI) 178510:2023.

May. 2008 – Dic 2022. **INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE)**

Directora Técnica

Máxima responsable técnica del diseño e implementación del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) - marca Q Calidad Turística. Asunción progresiva de las áreas de auditoría (2008), formación (2010) y normalización nacional e internacional (2016). Transformación de un modelo dirigido a 5 sectores turísticos a más de una veintena, y de 300 establecimientos asociados a más de 2.000. Implementación en el ICTE los estándares internacionales para organismos de certificación y obtención de la Acreditación (ENAC). Diseño, implantación y monitorización del sistema de gestión interno de la entidad, así como las medidas de transparencia y solvencia técnica necesarias. Responsable del diseño e implementación de las marcas Safe Tourism Certified y S Sostenibilidad Turística, basada en los ODS. Máxima responsable técnica del desarrollo de los 22 protocolos frente a la Covid-19 del Ministerio de Turismo, coordinando a más de 400 expertos en 22 grupos de trabajo y consensuando posturas con el Ministerio de Sanidad, UGT y CCOO. Diseño y coordinación de más de una docena de proyectos de colaboración público-privada en materia de transformación y mejora de la competitividad, calidad, sostenibilidad y conformación de producto turístico para Turisme Comunitat Valenciana (museos), Gobierno de La Rioja (enología), Ayuntamiento de Torremolinos (gastronomía), Gobernación del Valle del Cauca (turismo industrial), Instituto de Turismo de Costa Rica (turismo de salud), Xunta de Galicia (Xacobeo), Principado de Asturias (sostenibilidad), Región de Murcia (red de oficinas de información turística), Autoridad Turística de Kazajistán (MICE, producto de naturaleza), Gobierno de Paraguay (calidad). He colaborado en el diseño de campañas de promoción para algunos de estos gobiernos: diseño campaña, audiencias, compra en medios, selección claim, etc.

Ene. 2005 – Abr. 2008

Responsable de Certificación

Gestión de más de 4000 planes de mejora de empresas de alojamientos, convention bureaux, servicios de información turística, palacios de congresos, playas, etc. Secretaria de 10 comités de certificación con representantes empresariales, administración y consumidores.

May. 2016- Mayo 2024. **INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION (ISO)**

Presidenta de Grupos de Trabajo, Líder de Proyectos

Diseño y coordinación de 9 estándares internacionales, con más de 50 países participantes. Entre ellos: **normas técnicas de hoteles, servicios de información turística, medidas para reducir el riesgo de contagio por Covid-19, balnearios, turismo médico, turismo industrial, visitas turísticas, puertos deportivos, etc.** Miembro del Comité Asesor.

Mayo 2016- Diciembre 2022

Jefa de Delegación Española en el ISO Technical Committee de Turismo (ISO/TC228)

Defensa de la posición española ante ISO. Coordinación con el sector empresarial.

Feb. 2021- Jun. 2021. **COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN (CEN)**

Presidenta

A petición de la Comisión Europea (Growth DG) y con el apoyo de la Asociación Española de Normalización (UNE), impulso y coordinación de la adopción de la norma armonizada frente a la COVID-19. Diseño del sello europeo. Asesoría a CEN en materia de licencia de marca europea. Gestión de GT de 27 Estados Miembro y países observadores. Resultado: CWA 5643-1,-2.

Nov. 2020- Dic. 2021 **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) con apoyo de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT) y ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS (OEA)**

Directora de proyecto

Máxima responsable técnica del único protocolo armonizado en LATAM y Caribe: *Recomendaciones para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19*, para 54 países.

2014, 2018, 2019, 2021 **COMISIÓN EUROPEA, TAIEX PROGRAMME**

Technical Assistance and Information Exchange Instrument of the European Commission. Programa por el que países europeos asesoran a países en vías de adhesión en la UE para su adecuación legislativa.

Experto TAIEX

Asesoramiento a los Gobiernos de Montenegro, Albania y Georgia en legislación turística.

2017 **BANCO MUNDIAL PARA EL GOBIERNO DE MACEDONIA DEL NORTE**

Evaluadora de proyectos del Programa de Competitividad Local y Regional

Integrante del grupo de expertos internacional para la evaluación y selección de proyectos de infraestructuras y desarrollo de producto turístico. 191 proyectos evaluados, de los que un 30% consiguieron financiación.

2007-2021 **UNIVERSIDADES, ESCUELAS DE NEGOCIOS: Nebrija, Universidad Rey Juan Carlos, Universidad de Valencia, UCAM, Universidad Complutense de Madrid, Escuela de Organización Industrial.**

Docente, Coordinadora, Tutora

Innovación, gestión de la calidad y sostenibilidad en grado y máster.

Dic. 2011 - May. 2016 **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (ONU Turismo)**

Conferenciante para países de la Ruta de la Seda para la mejora de producto. Bulgaria, Irán, Rusia y Valencia.

Ene. 2004 – Dic. 2004 **TURESPAÑA. BECA TURISMO DE ESPAÑA**

Departamento de innovación y competitividad.

Personal en prácticas

Apoyo técnico en el programa de mejora de la competitividad Sistema de Calidad Turística Española (SCTE).

Feb. 2001- Ene. 200 **TOT NOU EVENTOS Y CONVENCIONES - MICE**

Secretaría Técnica

Organización de eventos nacionales e internacionales.

May. 2001- Ene. 2004 **FESTIVAL CRUCEROS**
Personal de tierra

May. 2021 - Dic. 2003 **TOURIST INFO PUERTO**
Informadora Turística

Idiomas_____

Español, valenciano (Grau Superior - Junta Qualificadora), inglés (C1), alemán (B2), francés (B2).

Vocalías, membresías (2008-2023)_____

- Miembro del Grupo de Trabajo de **Destinos Turísticos Inteligentes** de Segittur para la elaboración de la norma DTI (CTN 178 SC5)
- Vocal del **Comité Interdestinos** del Sistema de Calidad Turística Española, SETUR (con CCAA y Destinos SICTED).
- Miembro de los GT de **Turismo Idiomático y Turismo de Lujo**, Patronato de Turismo de Madrid
- Vocal del Grupo de Trabajo de Calidad de CCAA, SETUR
- Miembro del Grupo de Trabajo de la **Ruta de la Seda**, ONU Turismo
- Miembro del grupo de investigación europeo **patrimonio subterráneo COST Underground**, CE
- Vocal del Comité de Turismo, AECA
- Vocal del Comité Asesor de Presidencia del Comité Internacional ISO/TC 228 Turismo, ISO
- Miembro de la Comisión de Calidad del Grado de Turismo, Universidad Rey Juan Carlos
- Representante español en el grupo de trabajo europeo para la elaboración de la Etiqueta Europea de Calidad Turística (ETQL), CE

Premios y distinciones_____

- **Galardón Especial del Comité Congreso Hotelero Español 2021** *“en virtud del esfuerzo personal a favor del sector hotelero español durante la pandemia”*, otorgado por la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT).
- **Premio Excelencia por el trabajo “Liderazgo español en la normalización turística internacional”** 2011 por la Sociedad de Estudios Internacionales (SEI).