

2022



Excel·lència en l'activitat turística



www.turisme.gva.es



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2022

1	Introducció.....	3
2	Qualitur.....	4
3	Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions – SICTED.....	9
	Fonts.....	13

1. INTRODUCCIÓ



El foment i la difusió de la cultura de l'excel·lència, d'un comportament ambiental respectuós amb el medi, així com el condicionament i millora de l'equipament i infraestructures dels serveis i recursos de la Comunitat Valenciana per a ús i gaudiment de tots, s'instrumentalitza a través del Programa Qualitur.

Millorar de manera constant i sostinguda els serveis que s'ofereixen al turista i fer de l'excel·lència el senyal d'identitat del nostre sector turístic és l'objectiu últim de Qualitur, el qual reforça les línies d'actuació en matèria de modernització empresarial i de gestió integral en destinacions turístiques.

Qualitur treballa en dos plans d'actuació:

1.-Qualitur Club: impulsa a les empreses i serveis turístics de la Comunitat Valenciana a obtenir certificats en gestió de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat universal, els quals garanteixen el compliment d'uns estàndards fixats en models de reconegut prestigi.

2.-SICTED - Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions: projecte de la Secretaria d'Estat de Turisme impulsat per Turisme Comunitat Valenciana que fomenta la col·laboració interadministrativa a tres nivells (nacional, autonòmic i local) així com la públic-privada i la intersectorialitat, tot això amb la finalitat de millorar les expectatives i la satisfacció del turista en el seu itinerari turístic.



2. QUALITUR



Qualitur Club

És el col·lectiu d'empreses i entitats turístiques de la Comunitat Valenciana que disposen d'algun certificat de gestió de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat reconegut per Turisme Comunitat Valenciana.

Per matèries, els models d'excel·lència que Turisme Comunitat Valenciana reconeix són:

- En gestió de la qualitat: La norma internacional ISO 9001 i les normes associades a la Q Qualitat Turística atorgada per l'ICTE.
- En medi ambient: La norma internacional ISO 14001, El Reglament europeu EMAS i l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel així com la marca autonòmica Parcs Naturals. ISO 14067, Petjada de carboni, ISO 14046, petjada hídrica, ISO 21401, Allotjaments sostenibles, Especificació tècnica S de Sostenibilitat.
- En accessibilitat: la norma nacional UNE 170001/170002.

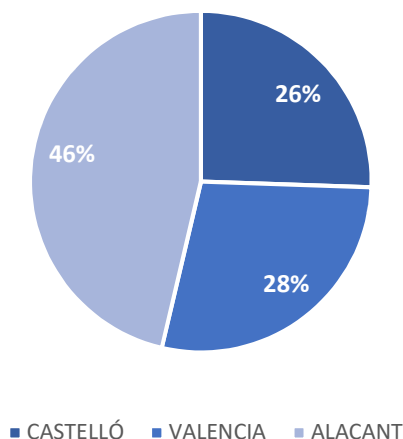
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUTS PER QUALITUR

Font: Turisme Comunitat Valenciana

ÀMBIT	ALCANÇ			
	INTERNACIONAL	EUROPEU	NACIONAL	AUTONÒMIC
QUALITAT	 ISO 9001		 Q QUALITAT TURÍSTICA	
MEDI AMBIENT	 ISO 14001 PETJADA CARBONI PETJADA HÍDRICA	 EMAS  ECOLABEL	 S DE SOSTENIBILITAT	 PARCS NATURALS
ACCESSIBILITAT			 UNE 170001	

DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2022

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades Qualitur



Qualitur Club va tancar l'exercici 2022 amb un total de 462 membres.

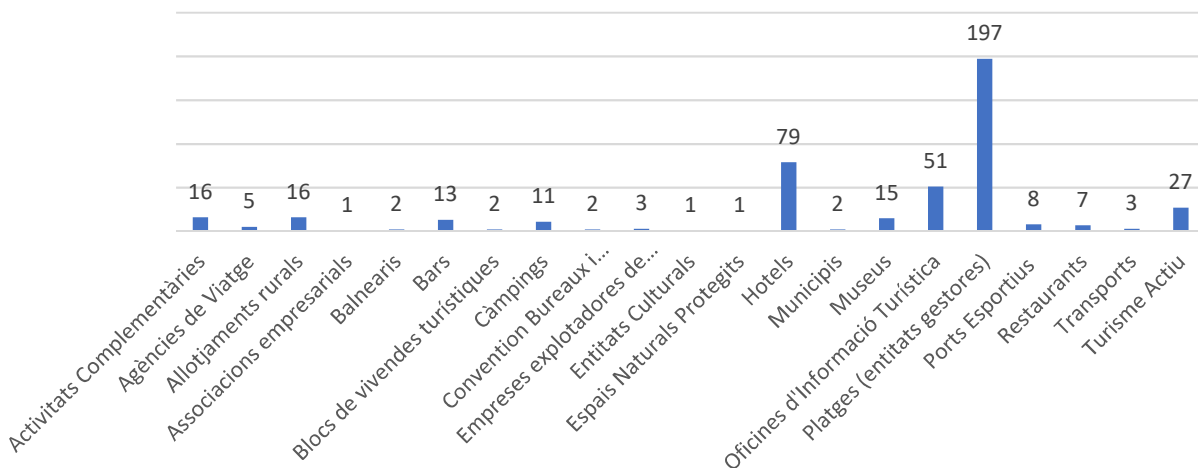
Atenent la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (214), representant el 46% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 28% amb 130 serveis turístics i Castelló, per part seua, amb 118 va representar el 26% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribució sectorial mostra que el sector hotelier és el més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència, amb un total de 74 serveis turístics certificats (26,9% del total), seguit de les platges amb 41 municipis que certifiquen aquest tipus de recurs i que representen el 14,9% del total. Li segueix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 37 oficines certificades que representen el 13,45% i les empreses de turisme actiu, amb 24 serveis certificats, que representen el 8,72% del total.

En línies generals es pot afirmar que els recursos de gestió pública (platges i oficines d'informació turística) i el subsector de l'allotjament turístic són els subsectors més implicats amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència. Els recursos de gestió pública representen el 28,3% i els subsectors d'allotjament el 38,9% del total.

DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2022

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades Qualitur



Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 454 membres, el nombre de certificats és molt major arribant a 776; de fet, una de cada dues empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dues o més certificats. És el cas de les platges que solen optar per models integrats, generalment en matèria de qualitat i medi ambient.

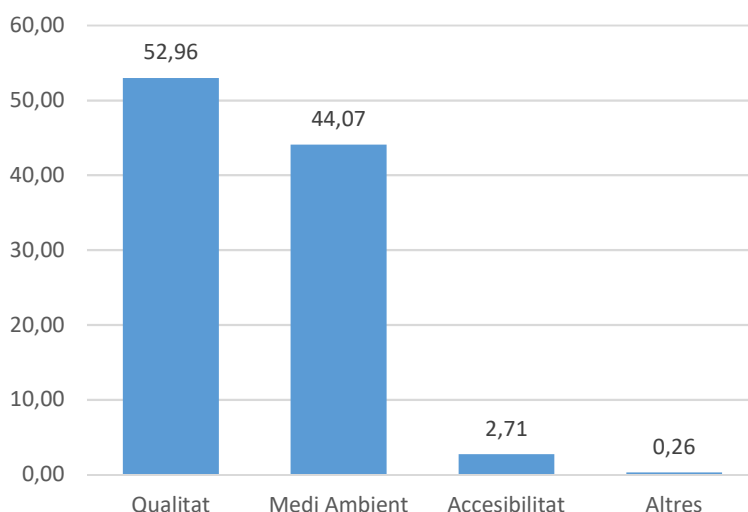
La distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència reflecteix que dels 776 certificats existents, el 53% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 411 certificats), el 44% representen certificacions en medi ambient (342 certificats) i al voltant del 3%% en accessibilitat (21 certificats).

Quant a la distribució provincial de certificats cal comentar que és pràcticament igual que en el cas dels serveis turístics certificats; sobreïx la província d'Alacant amb 393 certificats (representant el 50,6%), seguida de la província de València amb 221 certificats (28,4%) i de la província de Castelló amb 162 certificats, que corresponen al 20,8% del total.



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2022

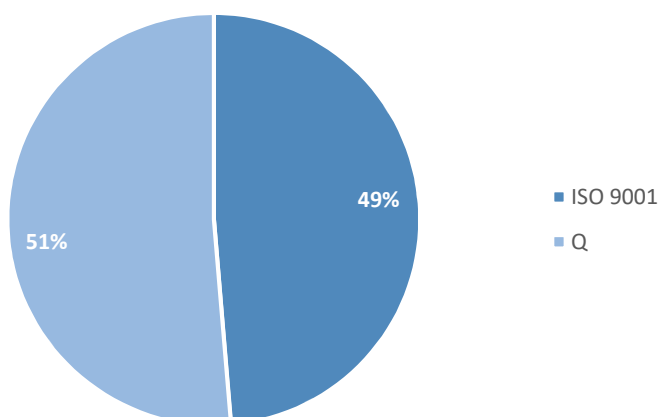
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur





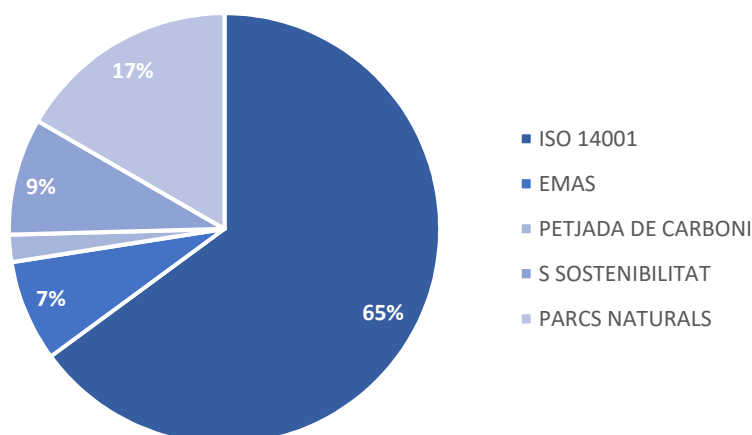
DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2022

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2022

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur



Estadístiques de Turisme de la Comunitat Valenciana

Gestió de la qualitat

En el marc de gestió de la qualitat, Qualitur reconeix dos models: la norma internacional ISO 9001 i les normes associades a la Q Qualitat Turística. En aquest sentit el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Qualitat Turística, representant el 51% (**211 certificats**) enfront del 49% (200 **certificats**) que opten per l'ISO 9001.

Gestió ambiental

Des del 2022, el programa Qualitur reconeix set models de referència en aquesta matèria: Norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel, Petjada de carboni, Petjada hídrica, S de sostenibilitat i la marca autònoma Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 44% del total en 2022. La certificació ISO 14001 continua sent l'opció preferida pels serveis turístics, representant el 65% dels certificats ambientals, seguit de la marca autònoma Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (16,6%).

© Turisme Comunitat Valenciana 2023

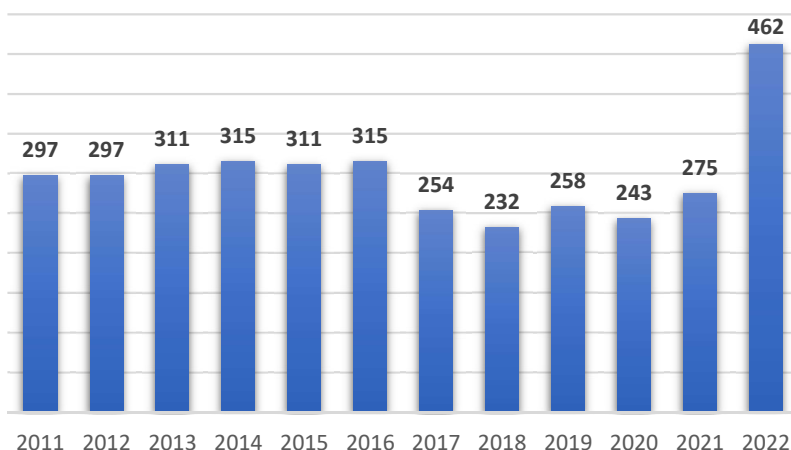


Les dades de 2022 mostren un clar increment del nombre de serveis i recursos certificats, i de certificats. Aquest increment és degut a dos factors, d'una banda el programa Qualitur actualment reconeix nous models, en aquest cas en matèria de gestió ambiental: petjada de carboni, petjada hídrica i la S de sostenibilitat. D'altra banda, hi ha hagut un canvi en la metodologia aplicada a l'hora d'extraure les dades i si abans les platges estaven comptabilitzades en el municipi, ara es comptabilitzen com a recursos.

Atenent a l'exposat no és viable establir una comparativa evolutiva. Per resumir l'any 2022 els serveis i recursos turístics certificats van aconseguir els 462, mentre que si parlem de certificats van arribar a 776.

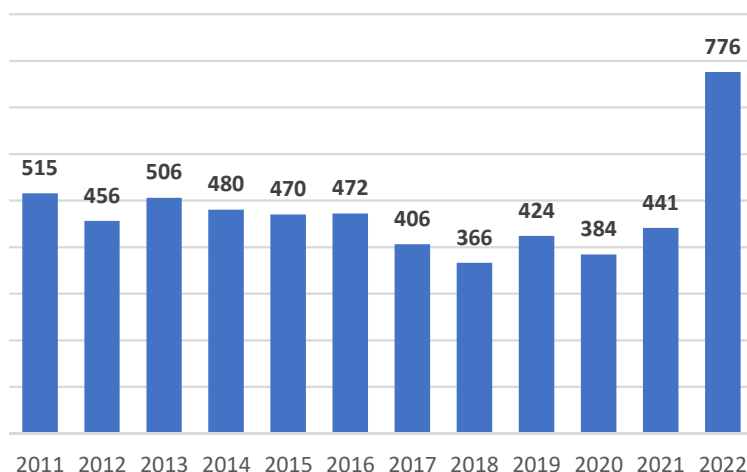
EVOLUCIÓ DELS SERVEIS I RECURSOS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur



EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de la base de dades de Qualitur.



3. SISTEMA INTEGRAL DE QUALITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS, SICTED

El Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinació – SICTED es basa en la consciència integral de destins a partir de l'eix de gestió de la qualitat. Aquest enfocament té com a objectiu últim harmonitzar els nivells de qualitat dels serveis i productes que consumeix el turista en el seu itinerari en la destinació seleccionada.

Turisme Comunitat Valenciana fomenta aquest projecte a través de la qualificació dels agents estratègics en la metodologia, assessorament realitzat a través de convenis anuals amb el Consell de Cambres de Comerç, campanyes de promoció i actes públics que difonen i estenen el projecte sobre el territori. Es tracta d'un projecte molt consolidat a nivell nacional en el qual participen més de 250 destinacions i al voltant de 10.000 serveis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2022 amb 40 destinacions SICTED participant activament en el projecte. Aquestes destinacions representen el 16% del total de destinacions adherides a nivell nacional.

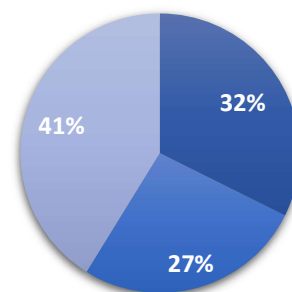
- A la província d'Alacant, que representa el 35% del total autonòmic, participen: Alcoi, Alacant, Altea, Biar, Benidorm, Calp, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja i Villena.
- A la província de Castelló, que aglutina el 35% de destinacions de la Comunitat Valenciana estan adherides: Alcalà de Xivert -Alcossebre, Benicarló, Benicàssim, Castelló de la Plana, Castelló Sud, Maestrat, ànima interior, Montanejos, Morella-Els Ports, Orpesa, Peníscola, Plana de l'Arc, Sogorb,

Torredembarca i Vinaròs.

A la província de València, les destinacions de la qual representen el 30% del total de destinacions, participen: Alboraya-Alboraia, Buñol, Cullera, El Puig de Santa Maria, Gandia, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Sagunt, Tierra Bobal, València, Vall d'Albaida i Xàtiva.

PERCENTATGE PROVINCIAL DE DESTINACIONS ADHERIDES AL SICTED. ANY 2022

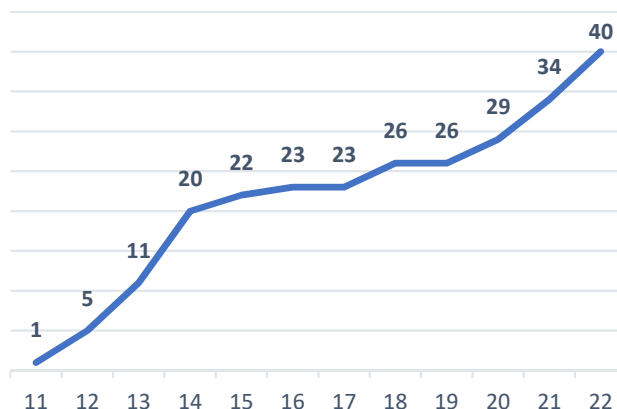
Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



■ CASTELLÓ ■ VALENCIA ■ ALACANT

EVOLUCIÓ ANUAL DE DESTINACIONS SICTED CV

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



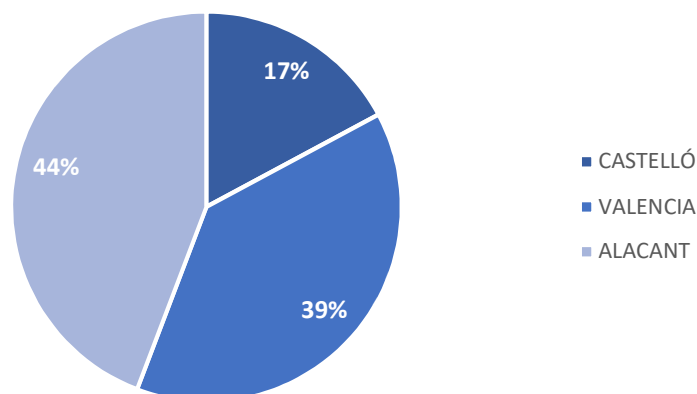
Tal i com s'observa en el gràfic, l'any 2022 es va experimentar el major increment en nombre de destinacions des de l'any 2013; 6 nous destinacions es van adherir al SICTED CV, la qual cosa representa una variació interanual de 17,6%.

En 2022 es va tancar l'exercici amb 1375 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 9,64% respecte a l'exercici anterior i posicionant a la Comunitat Valenciana com la primera comunitat en nombre de distingits de tot el panorama nacional. Tal i com s'observa en el gràfic, l'evolució ha sigut, any rere any, positiva, experimentant un creixement constant, a excepció de l'any 2019.

En relació al percentatge provincial de serveis distingits, destaca la província d'Alacant, on s'aglutinen més del 44% del total de distingits; seguit de la província de València amb un 39% i Castelló amb 17% del total.

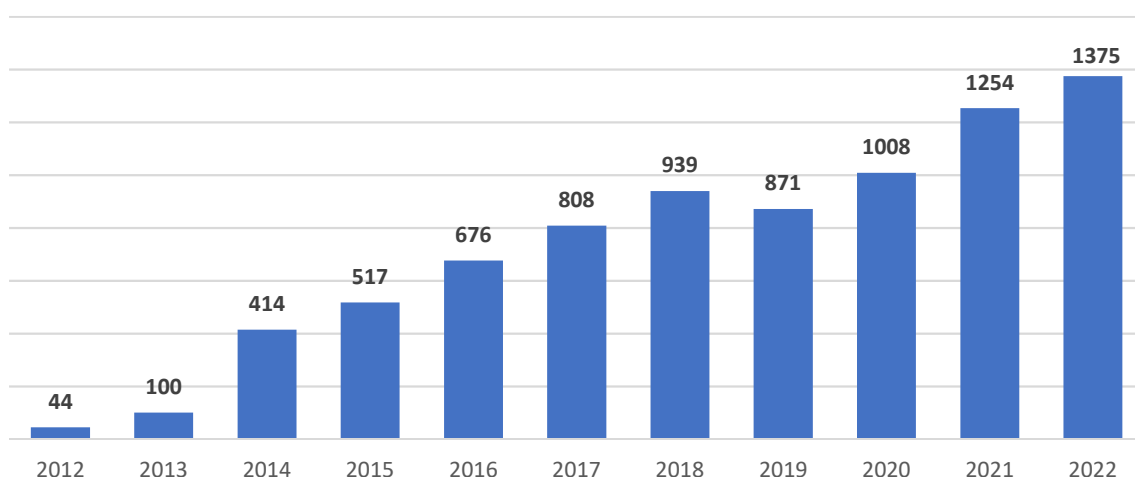
PERCENTATGE PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS EN 2022

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



EVOLUCIÓ ANUAL DEL NOMBRE DE DISTINGITS SICTED

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



Les destinacions que aglutinen major nombre de serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana són: la ciutat de València, amb 171 serveis turístics distingits, Gandia amb 131 i Alacant ciutat amb 111.

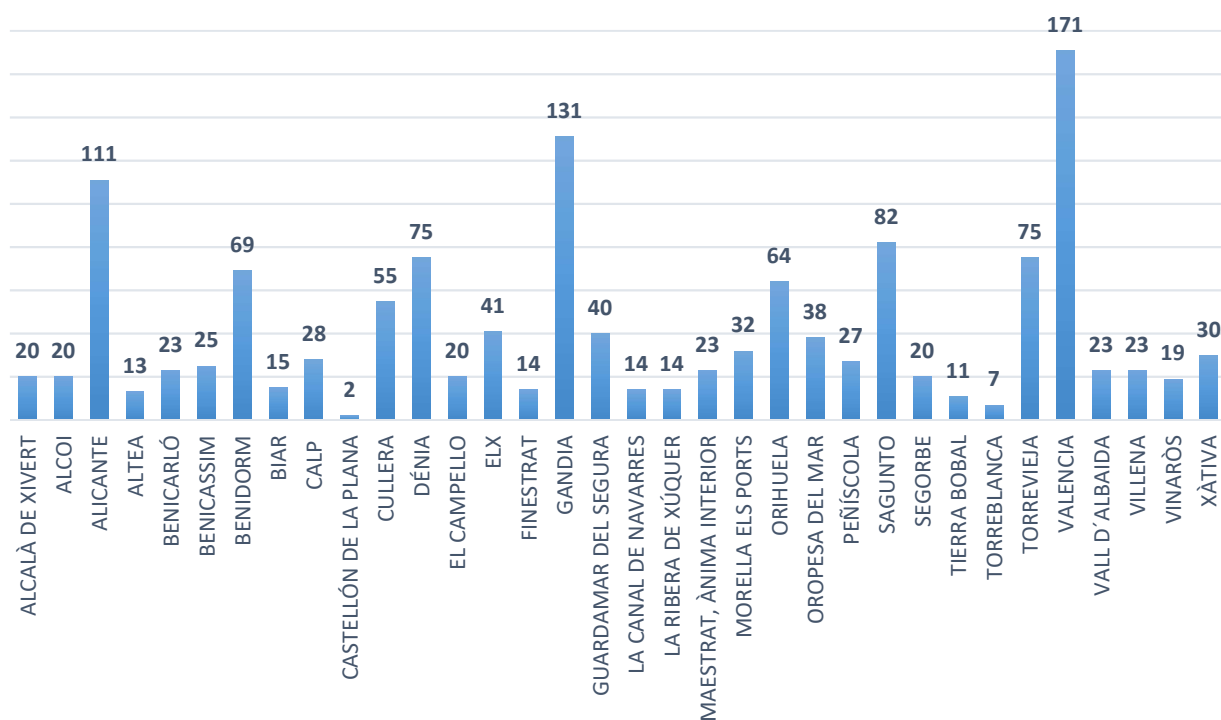
A la província de Castelló destaquen les destinacions d'Orpesa amb 38 serveis turístics distingits i Morella Els Ports amb 32.

A la província de València destaca, a més de València i Gandia, Sagunt amb 82 serveis turístics distingits.

A la província d'Alacant, a més de la ciutat, destaquen Torrevieja (75), Benidorm (69), Orihuela amb 64 serveis turístics distingits

SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER DESTINACIÓ EN 2022

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme

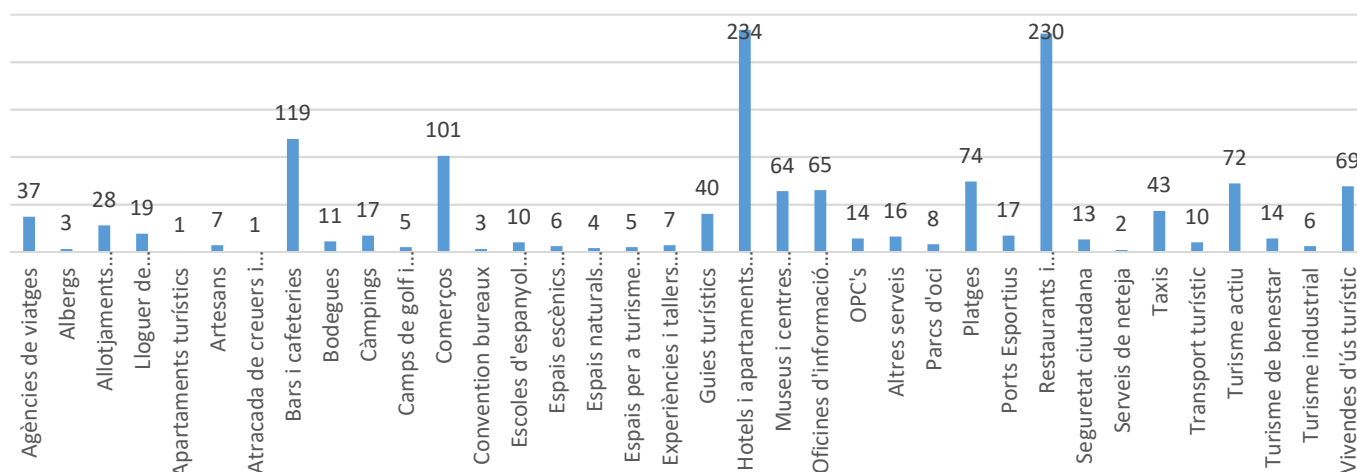


Per sectors, dels 37 oficis que poden participar, destaquen els hotels (234 distingits), restaurants (230), bars i cafeteries (119) i comerços (101), mantenint-se la tendència a nivell nacional.

Cal assenyalar les 74 platges distingides de tota la Comunitat Valenciana, que es posicionen com el primer recurs de gestió pública en nombre de distingits i les Vivendes d'Ús Turístic, ofici nou en el SICTED, en el qual la Comunitat Valenciana va participar en el seu pilotatge i que en 2022 va aglutinar 69 distintius.

SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER OFICIS EN 2022

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestinos.org, de la Secretària d'Estat de Turisme



FONTS

Document elaborat per l'Àrea de Competitivitat Turística de Turisme Comunitat Valenciana a partir de:

Turisme Comunitat Valenciana: www.qualitur.gva.es

Secretaria d'Estat de Turisme: www.calidadendestino.es

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE www.calidadturistica.es

MÉS INFORMACIÓ:

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques@turismecv.es