GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

EXCEL·LÈNCIA A L'ACTIVITAT TURÍSTICA

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT TURÍSTICA

2024

ÍNDEX DE CONTINGUTS

9. EXCEL.LÈNCIA EN LA ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2024

1 **Introducció**.....3

2 **Qualitur**.....4

3 **Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions– SICTED**.....10

Fonts.....14

1. INTRODUCCIÓ

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

Millorar de manera constant i sostinguda els servicis que s'oferixen al turista i fer de l'excel·lència la senya 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 servicis turístics de la Comunitat Valenciana a obtindre certificats en gestió de qualitat, medi ambient i/o accessibilitat universal, els quals garantixen el compliment d'uns estàndards fixats en models de reconegut prestigi.

2.**-SICTED** - Sistema Integral de Qualitat Turística en Destins: 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.

© Turisme Comunitat Valenciana 2025

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, accessibilitat i/o sostenibilitat 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 pel ICTE.

En medi ambient: La norma internacional ISO 14001, El Reglament europeu EMAS i l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel , Reserva de la Biosfera, així com la marca autonòmica Parcs Naturals. ISO 14067 Petjada de carboni, ISO 14046 Petjada hídrica.

En accessibilitat: la norma nacional UNIX 170001/170002 i l'ISO 21902.

En sostenibilitat: La norma internacional ISO 21401 Allotjaments sostenibles. A nivell nacional l'Especificació tècnica S de Sostenibilitat, Estratègia de Sostenibilitat ODS i UNIX 178501 Sistema de gestió DTI.

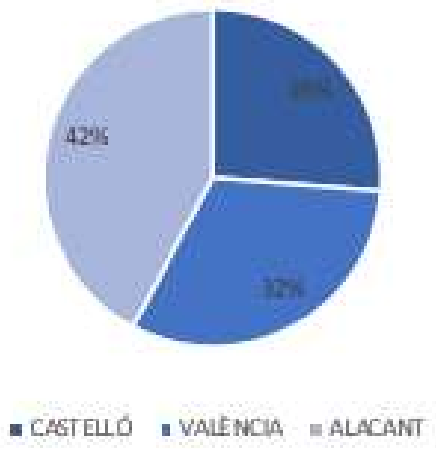
MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

ÀMBIT	ABAST			
	INTERNACIONAL	EUROPEU	NACIONAL	AUTONÒMIC
QUALITAT	ISO 9001			
MEDI AMBIENT	ISO 14001 PETJADA CARBONI PETJADA HÍDRICA	EMAS ECOLABEL	RESERVA DE LA BIOSFERA	PARCS NATURALS
ACCESSIBILITAT			UNE 170001 ISO 21902	
SOSTENIBILITAT	ISO 21401		S SOSTENIBILITAT ESTRATÈGIA ODS UNE 178501 DTI	

© Turisme Comunitat Valenciana 2025

DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVICIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2024

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



Qualitur Club va tancar l'exercici 2024 amb un total de 560 membres.

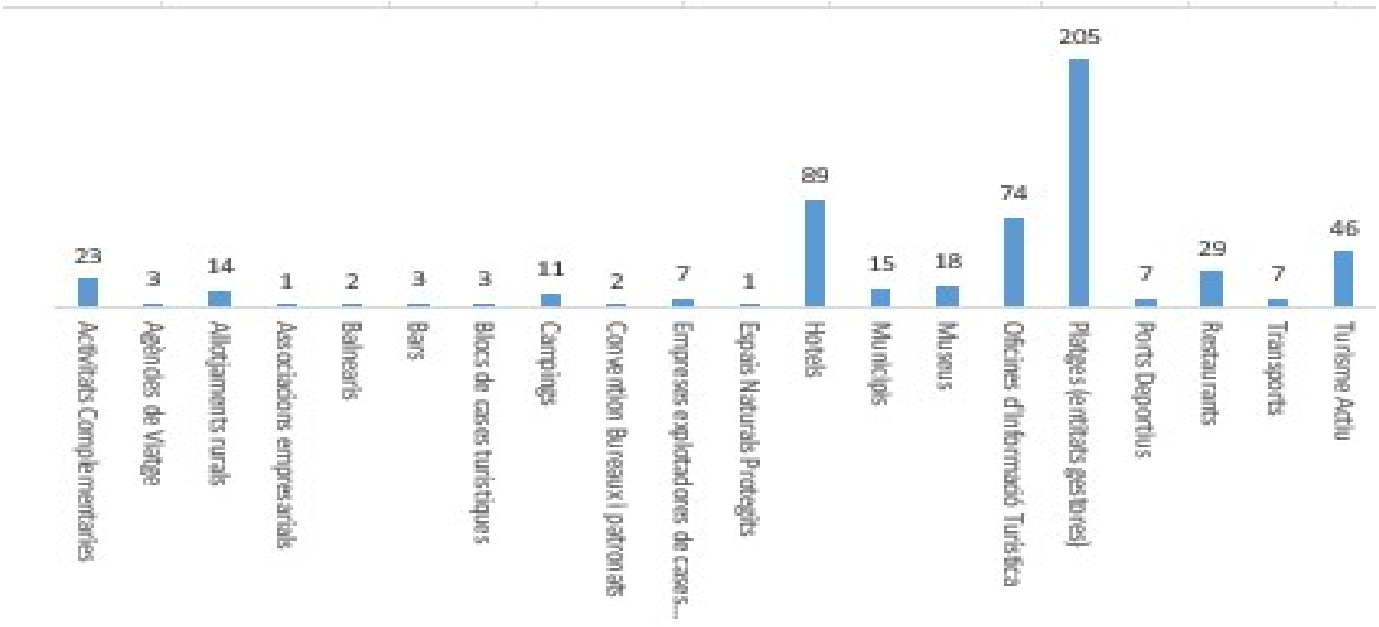
Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de servicis i recursos certificats ostentava (236), representant el 42,1% del total de la Comunitat Valenciana. La província de València va representar el 31,6% amb 177 servicis turístics i Castelló, per part seua, amb 147 va representar el 26,3% del total de la Comunitat Valenciana.

La distribució sectorial mostra que les platges és el sector més sensibilitzat amb l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència, amb un total de 205 servicis turístics certificats (36,6% del total), seguit del sector hoteler amb 89 hotels que certifiquen este tipus de recurs i que representen el 15,89% del total. Li seguix el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 74 oficines certificades que representen el 13,21% i les empreses de turisme actiu, amb 46 servicis certificats, que representen el 8,21% 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 55,71% i els subsectors d'allotjament el 21,96% del total.

̇DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVICIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2024

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



© Turisme Comunitat Valenciana 2025

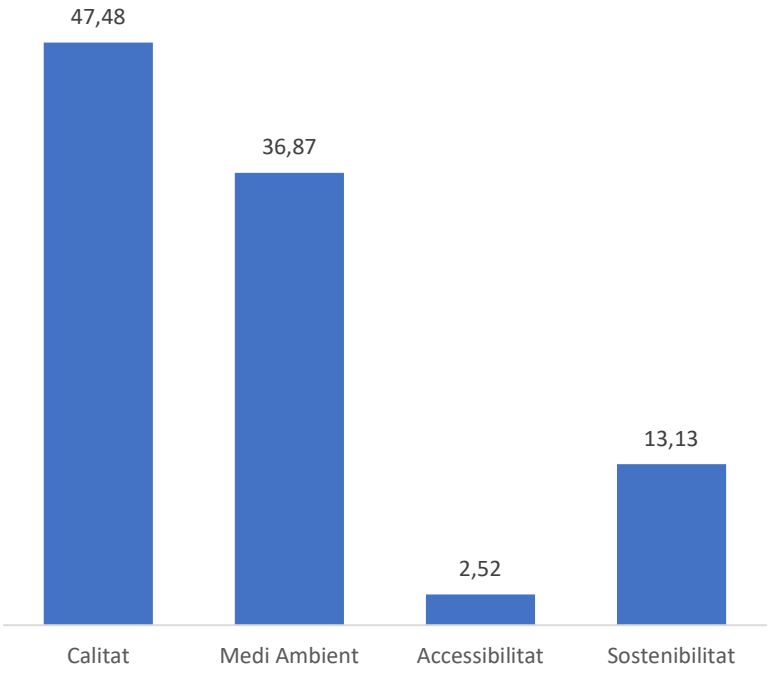
Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendix a 560 membres, el nombre de certificats és molt major arribant a 914; de fet, una de cada dos empreses o entitats turístiques certificades de la Comunitat Valenciana disposa de dos o més certificats. És el cas de les platges que solen optar per models integrats, generalment en matèria de qualitat i medi ambient.

La distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència reflectix que, dels 914 certificats existents, el 47,48% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 434 certificats), el 36,87% representen certificacions en medi ambient (337 certificats), al voltant del 3% en accessibilitat (23 certificats) i el 13,13% són relatius a la gestió de sostenibilitat (120 certificats).

Quant a la distribució provincial de certificats cal esmentar que és pràcticament igual que en el cas dels servicis turístics certificats; sobreïx la província d'Alacant amb 425 certificats (representant el 46%), seguida de la província de València amb 271 certificats (30%) i de la província de Castelló amb 218 certificats, que corresponen al 24% del total.

DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2024

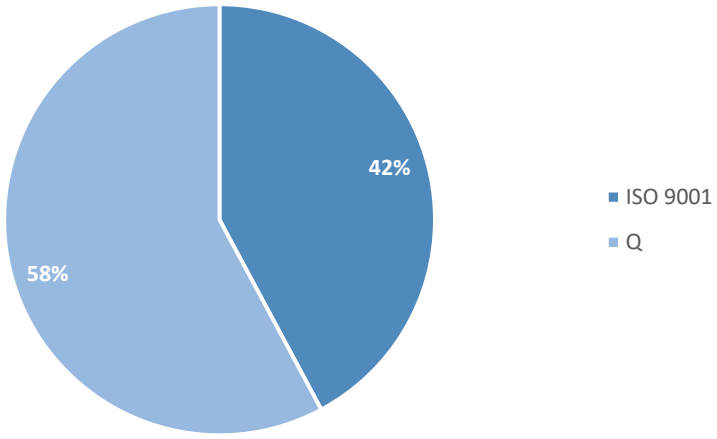
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur



© Turisme Comunitat Valenciana 2025

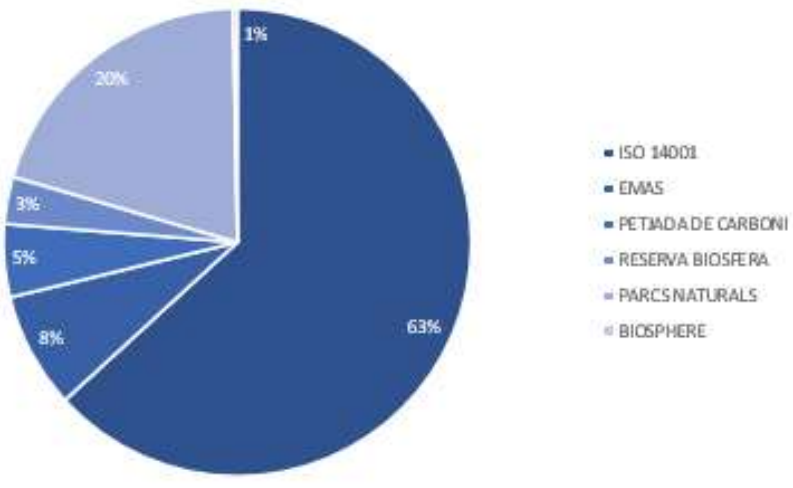
DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2024

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2024

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



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 este sentit el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Qualitat Turística, representant el 58% (251 certificats) enfront del 42% (183 certificats) que opten per l'ISO 9001.

Gestió ambiental

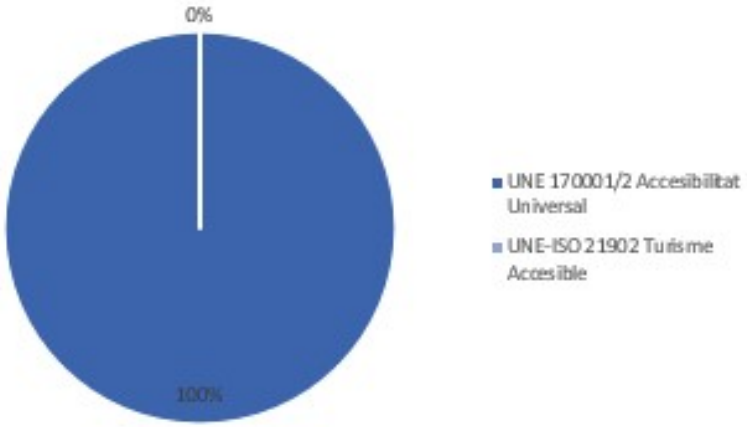
Des del 2024, el programa Qualitur reconeix 6 models de referència en esta matèria: Norma internacional ISO 14001, Reglament europeu EMAS, l'Etiqueta Ecològica Europea o Ecolabel, Petjada de carboni, Petjada hídrica, Reserva de la Biosfera (Biosphere) i la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana.

Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 37% del total en 2024. La certificació ISO 14001 continua sent l'opció preferida pels servicis turístics, representant el 63% dels certificats ambientals, seguit de la marca autonòmica Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana (20%) i Reglament EMAS (8%).

© Turisme Comunitat Valenciana 2025

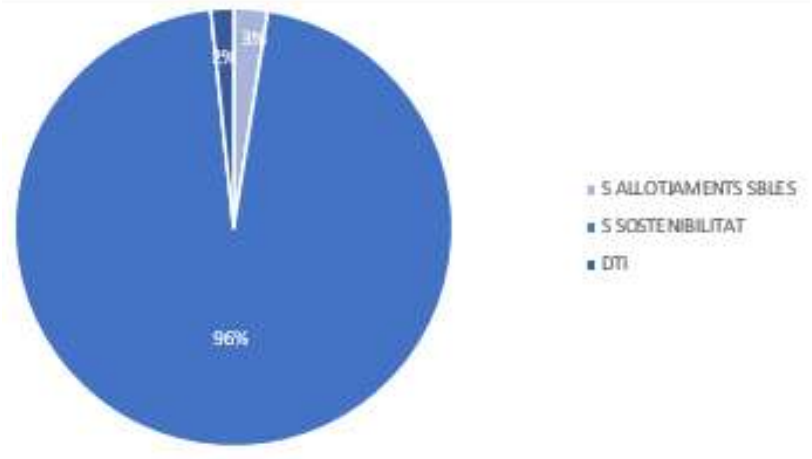
DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS ACCESIBILITAT PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2024

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



DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS SOSTENIBILITAT PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2024

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



Gestió de l'accessibilitat

En el marc de gestió de l'accessibilitat, Qualitur reconeix dos models: les normes nacionals UNIX 170001-2 Accessibilitat Universal i UNE-ISO 21902 Turisme Accessible. En este sentit el turisme valencià aposta per la UNIX 170001/2, representant el 100% (23 certificats).

Gestió sostenibilitat

Des del 2024, el programa Qualitur reconeix 4 models de referència en esta matèria: Norma internacional ISO 21401 Allotjaments Sostenibles i a nivell nacional l'Especificació Tècnica S de Sostenibilitat, l'especificació que certifica la contribució de l'estratègia de sostenibilitat d'una entitat i la seua contribució als ODS. A més de la norma nacional UNIX 178501 que implementa un sistema de gestió DTI. Estos certificats van representar en la Comunitat Valenciana el 13,13% del total en 2024.

L'Especificació Tècnica S de Sosteniblitat és l'opció preferida pels servicis turístics, representant el 96% (115 certificats), seguit de S Allotjaments amb un 3% (3 certificats) i el sistema de gestió DTI amb un 2% (2 certificacions).

© Turisme Comunitat Valenciana 2025

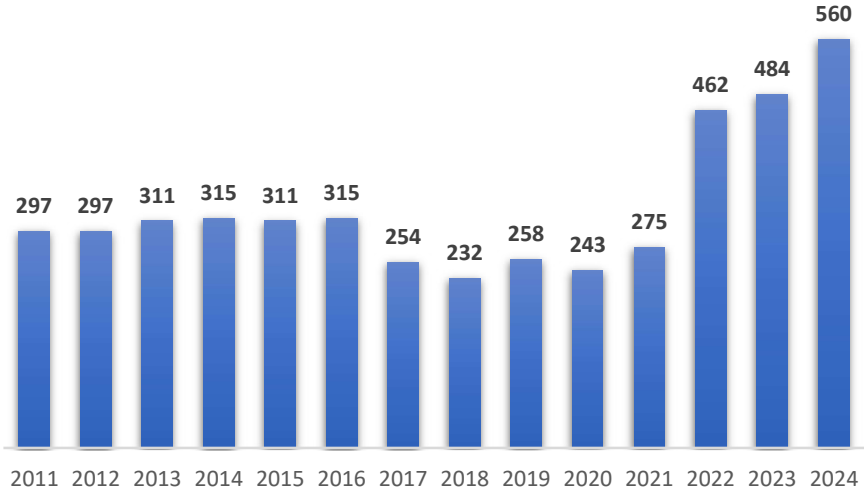
Les dades de 2024 mostren un clar increment del nombre de servicis i recursos certificats, i de certificats. Este increment és degut a dos factors, d'una banda, el programa Qualitur actualment reconeix nous models, en este cas en matèria d'accessibilitat reconeix la norma nacional UNE-ISO 21902 Turisme Accessible, en matèria de medi ambient reconeix Reserva de la Biosfera i en matèria de sostenibilitat es reconeix l'especificació que certifica la contribució d'una entitat en els ODS i la norma UNE 178501 Sistema de Gestió de DTI.

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.

Per resumir, l'any 2024 els servicis i recursos turístics certificats van aconseguir els 560, mentres que si parlem de certificats van arribar a 914.

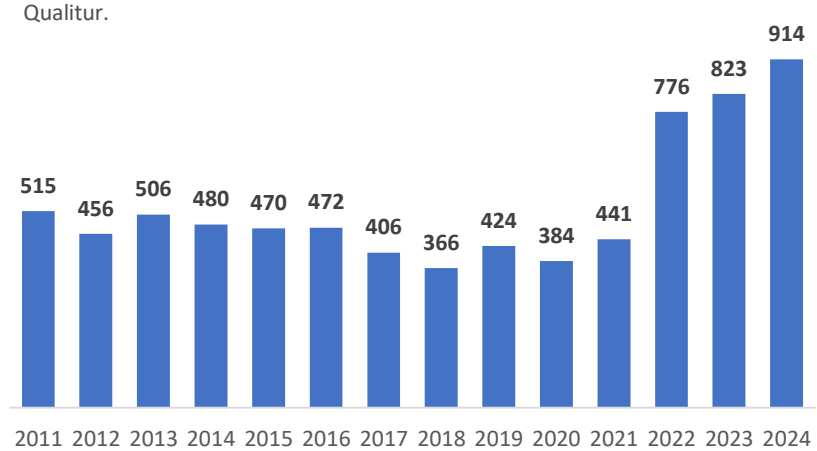
EVOLUCIÓ DELS SERVICIS I RECURSOS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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.



© Turisme Comunitat Valenciana 2025

El **Sistema Integral de Qualitat Turística en Destí – SICTED** es basa en la consciència integral de destins a partir de l'eix de gestió de la qualitat. Este enfocament té com a objectiu últim harmonitzar els nivells de qualitat dels servicis i productes que consumix el turista en el seu itinerari en el destí seleccionat.

Turisme Comunitat Valenciana fomenta este 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 destins i al voltant de 15.000 servicis turístics.

La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2024 amb 41 destins SICTED participant activament en el projecte. Estos destins representen el 16% del total de destins adherits a nivell nacional.

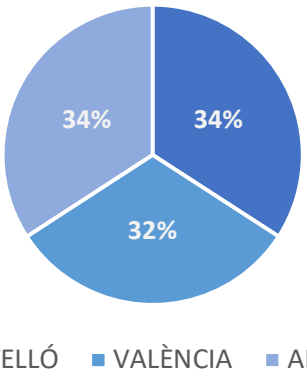
A la província d'Alacant, que representa el 34% del total autonòmic, participen: Alcoi, Alacant, Altea, Biar, Benidorm, Calp, Dénia, El Campello, Elx, Finestrat, Guardamar del Segura, Orihuela, Torrevieja i Villena.

A la província de Castelló, que aglutina el 34% de destins de la Comunitat Valenciana estan adherits: 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, Segorbe, Torreblanca i Vinaròs.

A la província de València, els destins de la qual representen el 32% del total de destins, participen: Alboraia-Alboraia, Alt Túria, Buñol, Cullera, El Puig de Santa Maria, Gandia, La Canal de Navarrés, La Ribera del Xúquer, Sagunt, Terra Boval, València, Vall d'Albaida i Xàtiva.

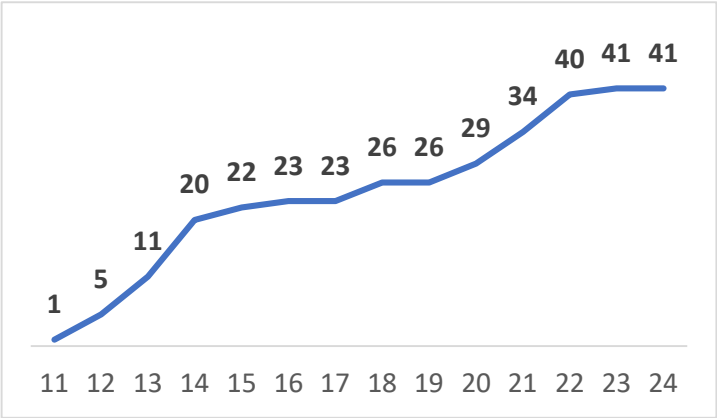
PORCENTAJE PROVINCIAL DE DESTINS ADHERITS AL SICTED. ANY 2024

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d' Estat de Turisme



EVOLUCIÓ ANUAL DE DESTINS SICTED CV

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d'Estat de Turisme



Tal com s'observa en el gràfic, l'any 2024 es manté el mateix nombre de destins respecte al 2023.

© Turisme Comunitat Valenciana 2025

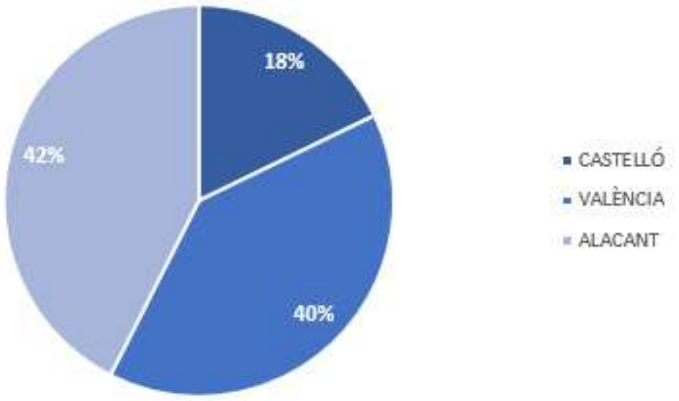
En 2024 es va tancar l'exercici amb 1626 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un creixement del 7,13% respecte a l'exercici anterior i posicionant a la Comunitat Valenciana com la primera comunitat en nombre de distingits de tot el panorama nacional.

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 servicis distingits, destaca la província d'Alacant, on s'aglutinen més del 42% del total de distingits; seguit de la província de València amb un 40% i Castelló amb 18% del total.

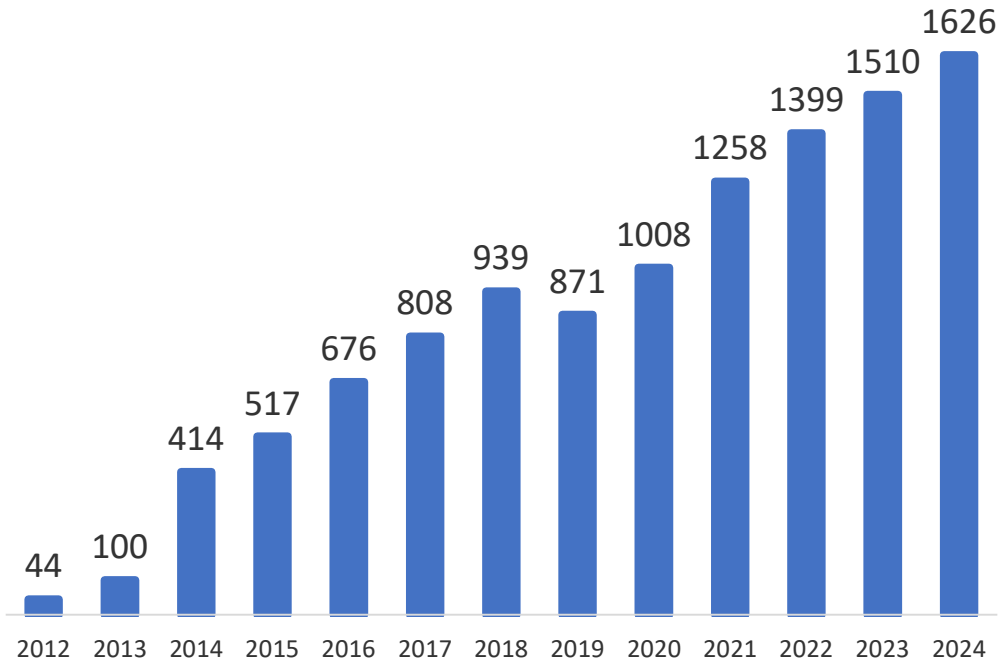
PORCENTATGE PROVINCIAL DE SERVICIS TURÍSTICS DISTINGITS EN 2024

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d'Estat de Turisme



EVOLUCIÓ ANUAL DEL NOMBRE DE DISTINGITS SICTED

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d'Estat de Turisme



© Turisme Comunitat Valenciana 2025

Els destins que aglutinen major nombre de servicis turístics distingits en la Comunitat Valenciana són: la ciutat de València, amb 172 servicis turístics distingits, Gandia amb 144 i Alacant ciutat amb 128.

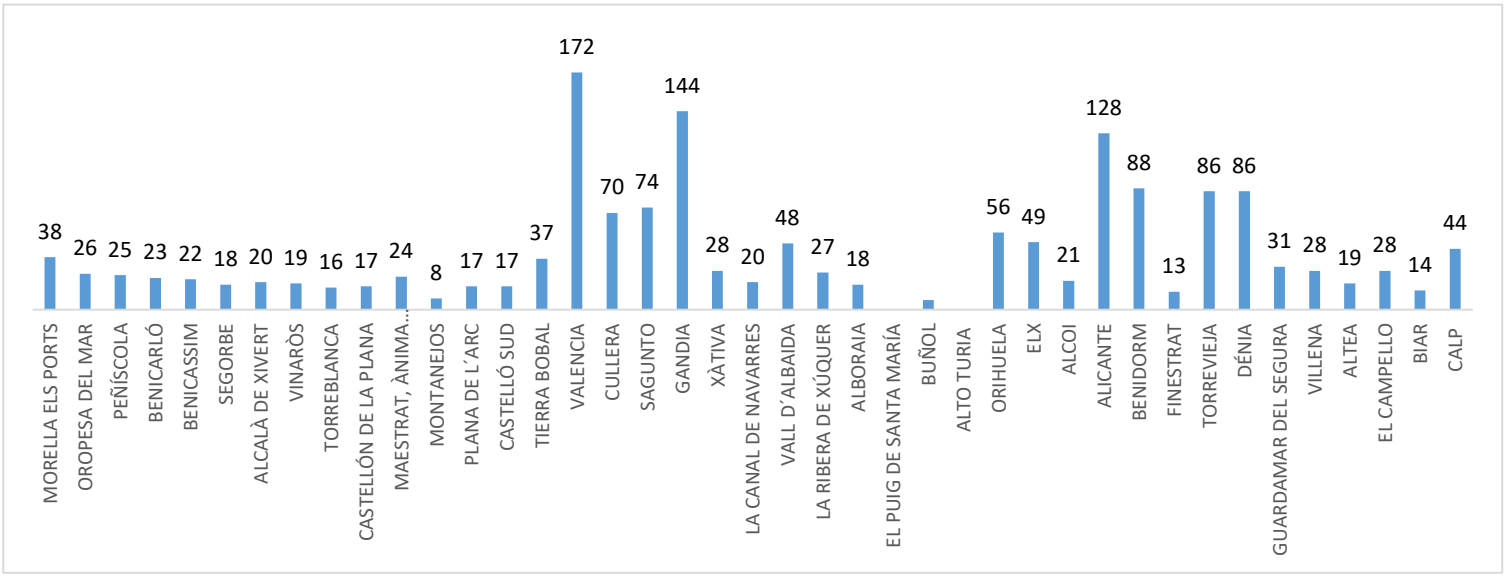
A la província de Castelló destaquen els destins de Morella Els Ports amb 38 servicis turístics distingits i Orpesa amb 26.

A la província de València destaca, a més de València i Gandia, Sagunt amb 74 servicis turístics distingits.

A la província d'Alacant, a més de la ciutat, destaquen Benidorm (88), Dénia i Torrevieja amb 86 servicis turístics distingits.

SERVICIS TURÍSTICS DISTINGITS PER DESTÍ EN 2024

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d' Estat de Turisme



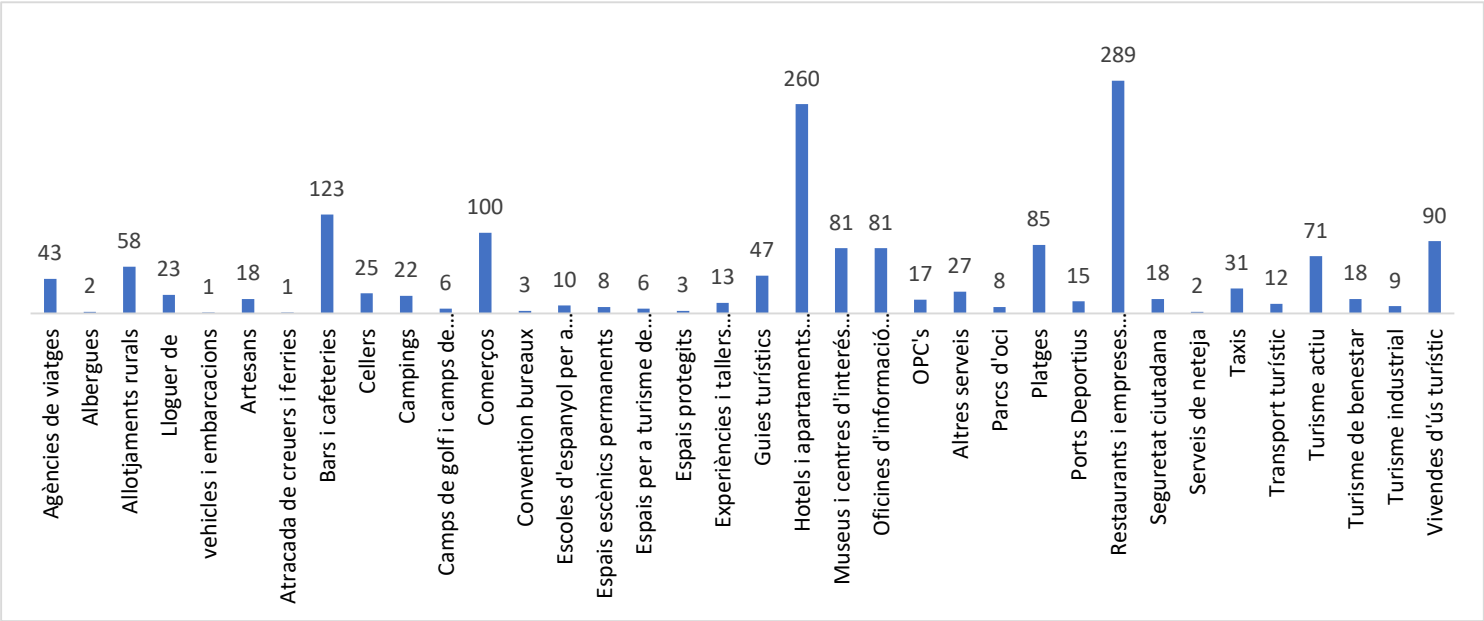
© Turisme Comunitat Valenciana 2025

Per sectors, dels 37 oficis que poden participar, destaquen els restaurants amb 289 servicis turístics distingits, hotels (260), bars i cafeteries (123) i comerços (100), mantenint-se la tendència a nivell nacional.

Cal assenyalar les 81 oficines d'informació turística distingides de tota la Comunitat Valenciana, que es posicionen com el primer recurs de gestió pública en nombre de distingits. A més, la Comunitat Valenciana destaca en primera posició en 18 dels 37 oficis reconeguts, entre els quals, compartix primera posició al costat d'Andalusia en els oficis Apartaments turístics (1), Atracada de creuers i ferries (1), Convention bureaux (3) i Taxis (31).

SERVICIS TURÍSTIC S DISTINGITS PER OFICIS EN 2024

Font: Qualitur a partir de www.calidadendestino.org, de la Secretaria d'Estat de Turisme



© Turisme Comunitat Valenciana 2025

FONTS

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

Turisme Comunitat Valenciana: WWW.QUALITUR.GVA.ES Base de dades *Qualitur*

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

Institut per a la Qualitat Turística Española, ICTE

MÉS INFORMACIÓ:

Web: http://estadistiquesdeturisme.gva.es

Email: estadistiques@turismecv.es

© Turisme Comunitat Valenciana 2025