



## EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA



GENERALITAT  
VALENCIANA



---

# ÍNDEX DE CONTINGUTS

---

## 9. EXCEL·LÈNCIA EN L'ACTIVITAT TURÍSTICA. ANY 2025

---

<b>1</b>	Introducció.....	3
<b>2</b>	Qualitur.....	4
<b>3</b>	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 medi, així com el condicionament i millora de l'equipament i infraestructures dels serveis 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 serveis que s'ofereixen 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 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 pública 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, 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 per l'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 UNE 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 UNE 178501 Sistema de gestió DTI.

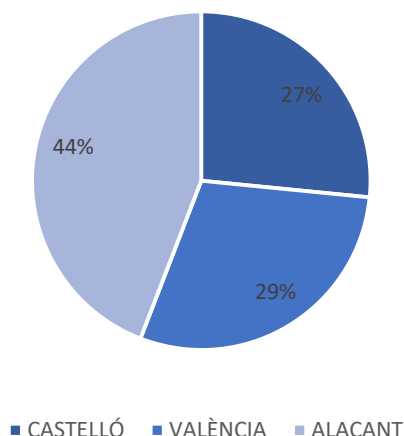
### MODELS DE CERTIFICACIONS RECONEGUDES PER QUALITUR

FONT: Turisme Comunitat Valenciana

EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Sello	Nombre	Ambito	Aplicación	Enlace
	ISO 9001 GESTION DE CALIDAD	internacional	intersectorial	<a href="#">ISO 9001</a>
	Q DE CALIDAD	en función de la norma	subsectorial	<a href="#">ICTES</a>
EN GESTIÓN AMBIENTAL				
	ISO 14001 GESTION AMBIENTAL	internacional	intersectorial	<a href="#">ISO 14001</a>
	ISO 14067 HUELLA DE CARBONO	nacional	intersectorial	<a href="#">HUELLA DE CARBONO</a>
	ISO 14046 HUELLA HÍDRICA	internacional	intersectorial	<a href="#">HUELLA HÍDRICA</a>
	RESERVA DE LA BIOSFERA	internacional	municipios	<a href="#">RESERVA DE LA BIOSFERA</a>
	RECLAMAMENTO EMAS	europeo	intersectorial	<a href="#">EMAS</a>
	ETIQUETA ECOLABEL	europeo	alojamiento	<a href="#">ECOLABEL</a>
	PARCS NATURELS DE LA CV	autonómico	Alojamiento Turismo activo	<a href="#">PARCS NATURELS</a>
EN SOSTENIBILIDAD				
	BIOSPHERE	internacional	intersectorial	<a href="#">Reserva de la Biosfera</a>
	S DE SOSTENIBILIDAD	nacional	intersectorial	<a href="#">ICTES</a>
	ISO 21401 ALTOS SOSTENIBLES	nacional	alojamientos	<a href="#">UNE-ISO 21401</a>
EN ACCESIBILIDAD				
	UNE 17001 Accesibilidad Universal	internacional	intersectorial	<a href="#">UNE 17001</a>

## DISTRIBUCIÓ PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2025

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



Qualitur Club va tancar l'exercici 2025 amb un total de 546 membres.

Atesa la distribució provincial, Alacant va ser la província que major nombre de serveis i recursos certificats ostentava (241), representant el 44,14% del total de la Comunitat Valenciana.

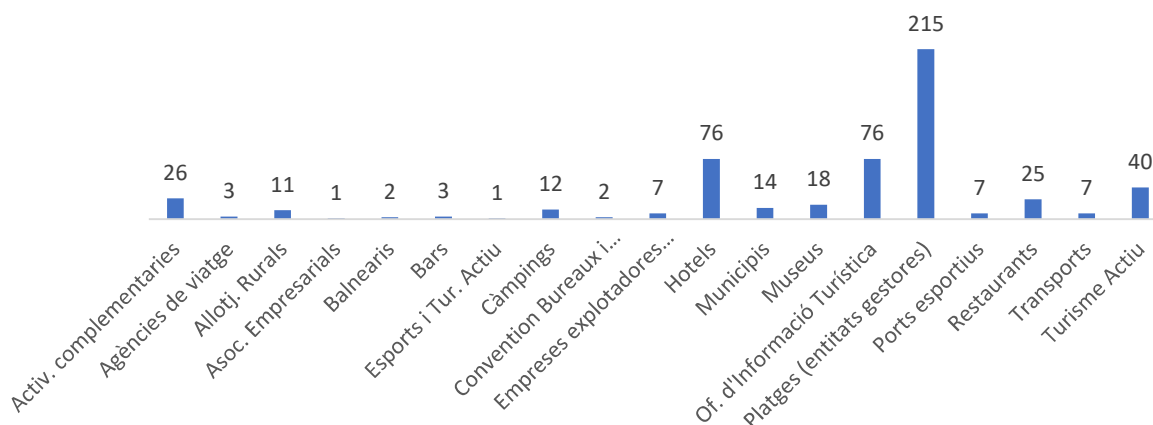
La província de València va representar el 29,30% amb 160 serveis turístics i Castelló, per part seua, amb 145, va representar el 26,56% del total de la Comunitat Valenciana.

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 215 serveis turístics certificats (39,38% del total), seguit del sector hotelier, amb 76 hotels que certifiquen aquest tipus de recurs i que representen el 13,92% del total, i el subsector de les oficines d'informació turística (Tourist Info) amb 76 oficines certificades que representen el 13,92%, i les empreses de turisme actiu, amb 40 serveis certificats, que representen el 7,33% 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 en l'obtenció de certificats en matèria d'excel·lència. Els recursos de gestió pública representen el 59,16% i els subsectors d'allotjament el 19,78% del total.

## DISTRIBUCIÓ SUBSECTORIAL DE SERVEIS TURÍSTICS CERTIFICATS. ANY 2025

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



Si bé el col·lectiu que forma Qualitur Club ascendeix a 546 membres, el nombre de certificats és molt major, arribant a 901; de fet, una de cada dues 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.

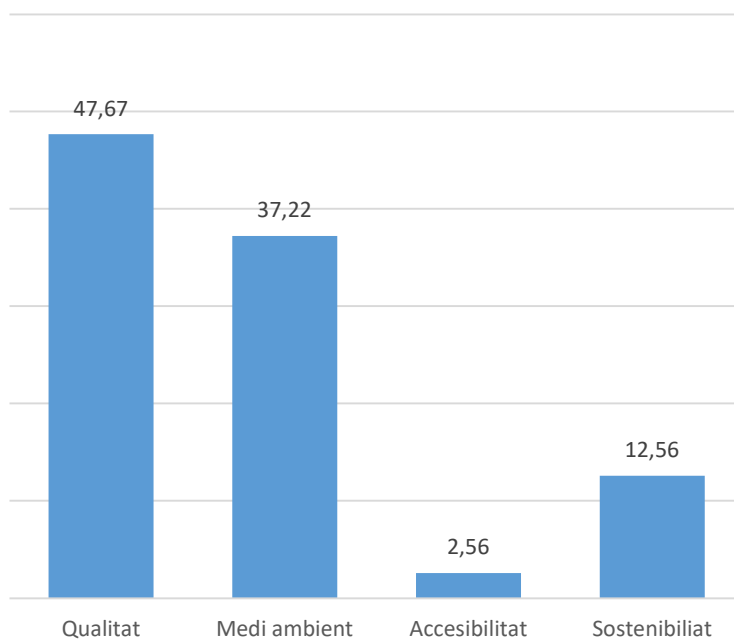
La distribució per àmbit dels models d'excel·lència de referència reflecteix que, dels 901 certificats existents, el 47,67% són relatius a gestió de la qualitat (equivalent a 429 certificats), el 37,22% representen certificacions en medi ambient (335 certificats), al voltant del 2,56% en accessibilitat (23 certificats) i el 12,56% són relatius a la gestió de sostenibilitat (113 certificats).

Quant a la distribució provincial de certificats, cal esmentar que és pràcticament igual que en el cas dels serveis turístics certificats; sobreïx la província d'Alacant, amb 425 certificats (representant el 46%), seguida de la província de València, amb 264 certificats (29,30%), i de la província de Castelló, amb 212 certificats, que corresponen al 23,53% del total.



### DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS PER ÀMBIT. ANY 2025

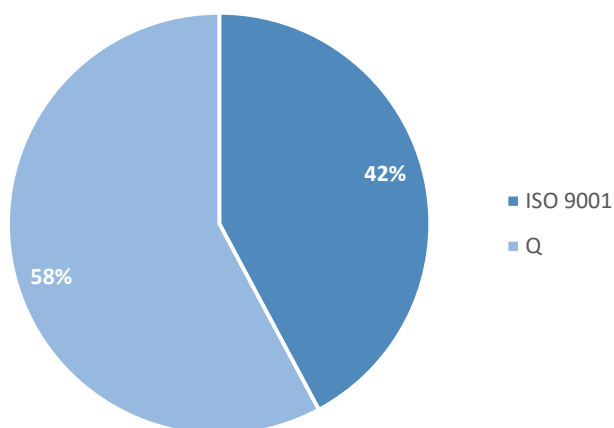
Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de base de dades de Qualitur





## DISTRIBUCIÓ PERCENTUAL, SEGONS MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. ANY 2025

Font: Turisme Comunitat Valenciana a partir de dades de Qualitur

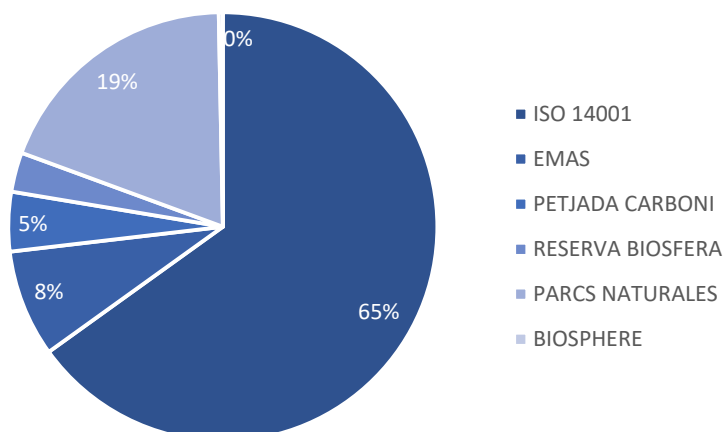


### Gestió de la qualitat

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 aquest sentit, el sector turístic valencià aposta majoritàriament per la Q Qualitat Turística, representant el 58% (247 certificats) enfront del 42% (182 certificats) que opten per l'ISO 9001.

## DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS AMBIENTALS PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2025

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



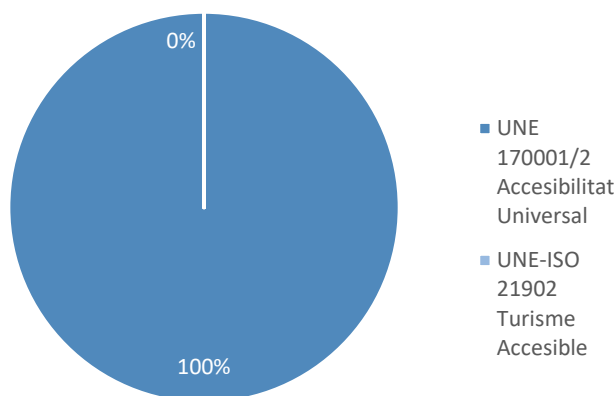
### Gestió ambiental

Des del 2024, el programa Qualitur reconeix 6 models de referència en aquesta 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 autònoma Parcs Naturals de la Comunitat Valenciana. Els certificats ambientals van representar en la Comunitat Valenciana el 37% del total en 2025. 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 (19%) i Reglament EMAS (8%).



## DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS ACCESIBILITAT PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2025

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



### Gestió de l'accessibilitat

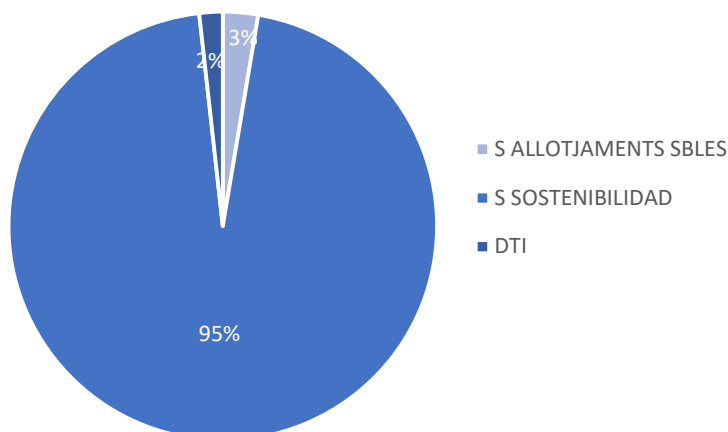
En el marc de gestió de l'accessibilitat, Qualitur reconeix dos models: les normes nacionals UNE 170001-2 Accessibilitat Universal i UNE-ISO 21902 Turisme Accessible. En aquest sentit, el turisme valencià aposta per la UNE 170001/2, representant el 100% (23 certificats).

### Gestió sostenibilitat

Des del 2024, el programa Qualitur reconeix 4 models de referència en aquesta 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 UNE 178501 que implementa un sistema de gestió DTI. Aquests certificats van representar en la Comunitat Valenciana el 12,54% del total en 2025. L'Especificació Tècnica S de Sostenibilitat és l'opció preferida pels serveis turístics, representant el 95% (108 certificats), seguit de S Allotjaments sostenibles un 3% (3 certificats) i el sistema de gestió DTI amb un 2% (2 certificacions).

## DISTRIBUCIÓ DE CERTIFICATS SOSTENIBILITAT PER MODEL DE CERTIFICACIÓ. ANY 2024

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





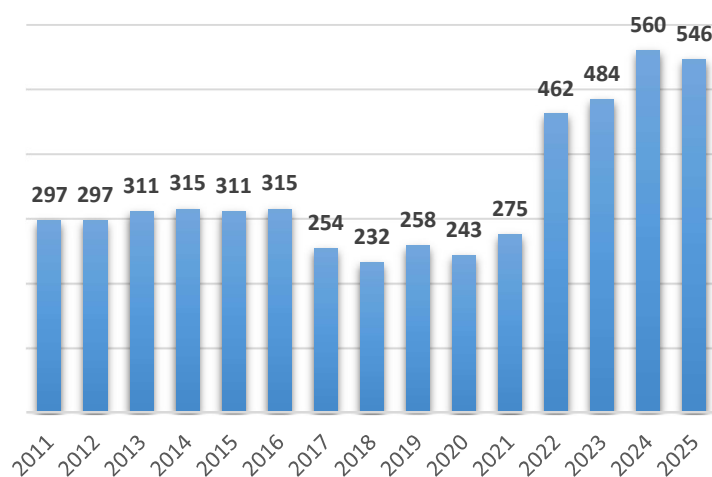
Les dades de 2025 mostren una lleu disminució del nombre de serveis i recursos certificats, i de certificats. Aquesta disminució és deguda al fet que la base de dades del programa Qualitur està en constant actualització i hi ha alguns certificats que es troben pendents de renovar.

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 2025 els serveis i recursos turístics certificats van arribar als 546, mentre que si parlem de certificats van arribar a 901.

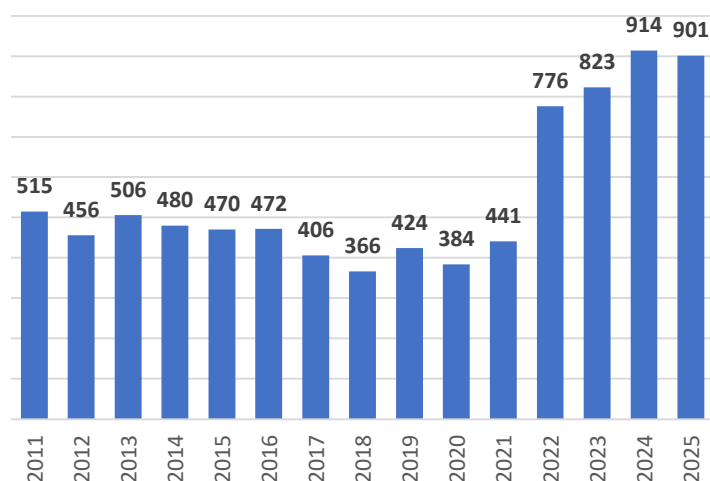
## EVOLUCIÓ DELS SERVEIS I RECURSOS TURÍSTICS CERTIFICATS DE QUALITUR CLUB

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



## EVOLUCIÓ DEL NÚMERO 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 destinacions 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 escala nacional en el qual participen més de 250 destinacions i al voltant de 15.000 serveis turístics.

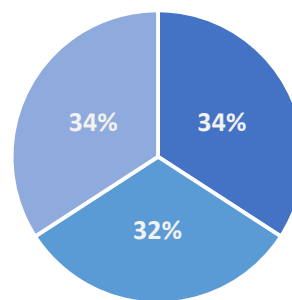
La Comunitat Valenciana va comptar en l'exercici 2025 amb 41 destinacions SICTED participant activament en el projecte. Aquestes destinacions representen el 14,3% del total de destinacions adherides en l'àmbit nacional.

- 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, Torreveja i Villena.
- A la província de Castelló, que aglutina el 34% de les destinacions 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, les destinacions de la qual representen el 32% del total de destinacions, participen: Alboraya-Alboraia, Alt Túria, Bunyol, 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 2025

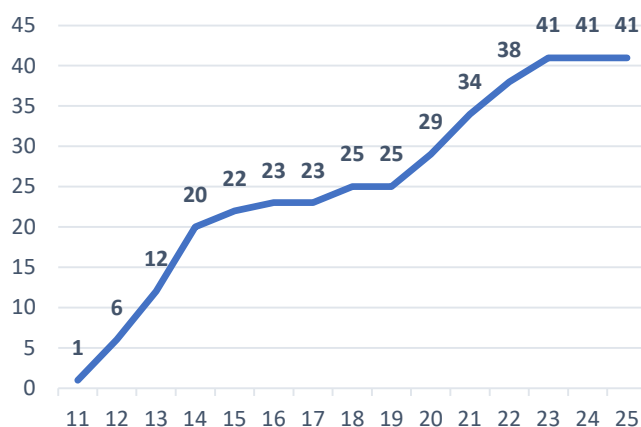
Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



■ CASTELLÓ ■ VALÈNCIA ■ ALACANT

#### EVOLUCIÓ ANUAL DE DESTINACIONS SICTED CV

Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



Tal com s'observa en el gràfic, l'any 2025 es manté el mateix nombre de destinacions respecte al 2024.

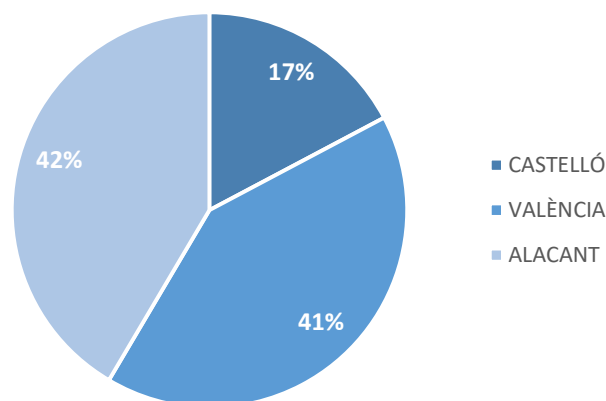
En 2025 es va tancar l'exercici amb 1564 distingits amb la marca Compromís Qualitat Turística, experimentant un lleu descens respecte a l'exercici anterior i posicionant a la Comunitat Valenciana com la segona comunitat en nombre de distingits per darrere d'Andalusia.

Tal com s'observa en el gràfic, l'evolució ha sigut, any rere any, positiva, experimentant un creixement constant, a excepció de l'any 2019 i el 2025, a causa del canvi metodològic del SICTED.

En relació amb el percentatge provincial de serveis distingits, destaca la província d'Alacant, on s'aglutinen més del 42% del total de distingits; seguit de la província de València, amb un 41%, i Castelló, amb 17% del total.

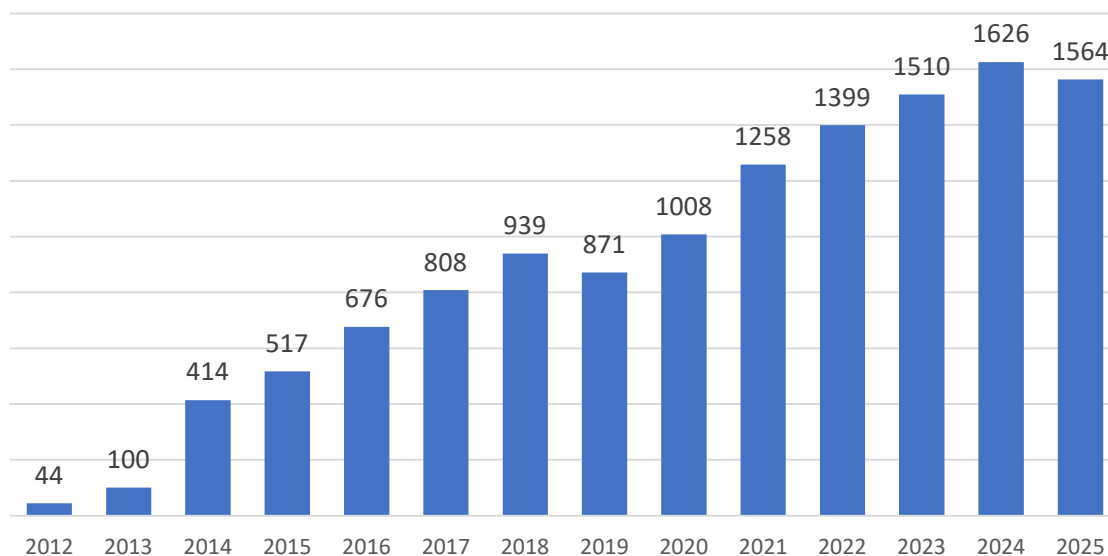
### PERCENTATGE PROVINCIAL DE SERVEIS TURÍSTICS DISTINGTS EN 2025

Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



### EVOLUCIÓ ANUAL DEL NÚMERO DE DISTINGTS SICTED

Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



Les destinacions que aglutinen major nombre de serveis turístics distingits en la Comunitat Valenciana són: la ciutat de València, amb 169 serveis turístics distingits, Gandia, amb 147 i Alacant ciutat, amb 126.

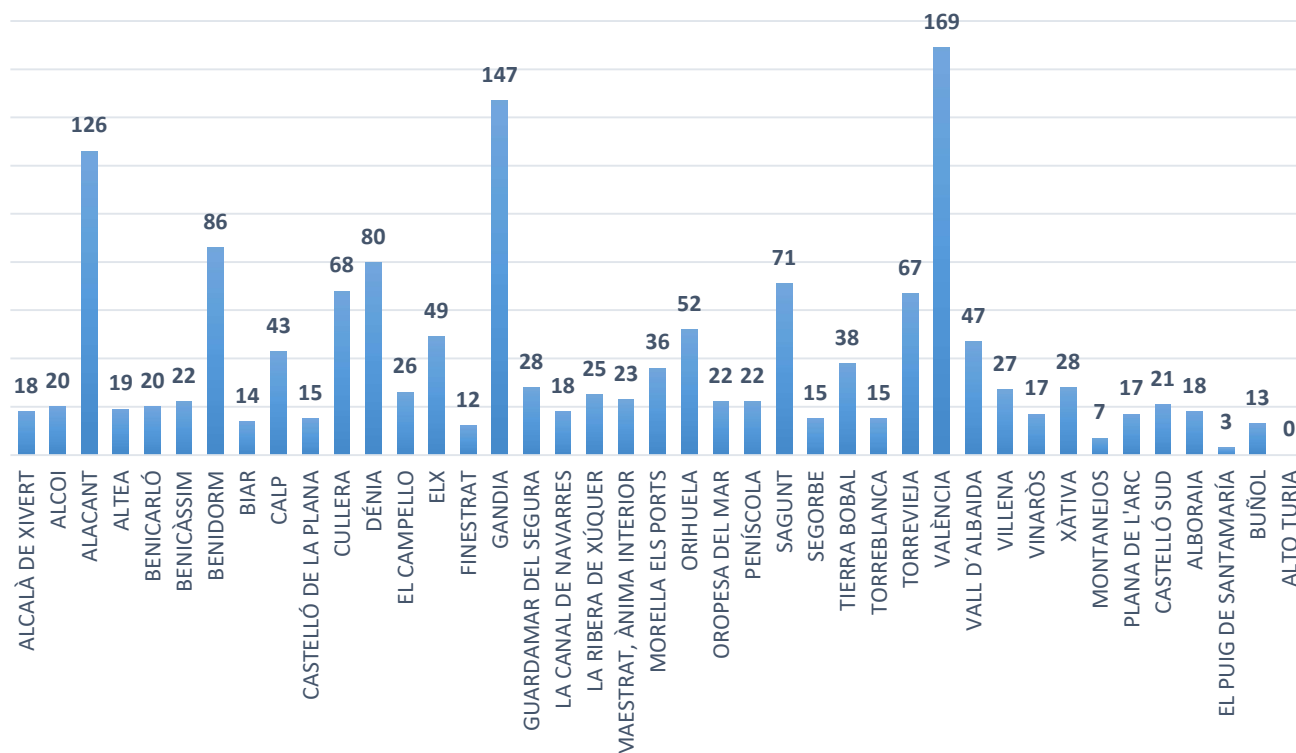
A la província de Castelló destaquen les destinacions de Morella - els Ports, amb 36 serveis turístics distingits i Maestrat, Ànima Interior, amb 23.

A la província de València destaca, a més de València i Gandia, Sagunt, amb 71 serveis turístics distingits.

A la província d'Alacant, a més de la ciutat, destaquen Benidorm (86), i Dénia, amb 80 serveis turístics distingits.

### SERVEIS TURÍSTICS DISTINGITS PER DESTINACIÓ EN 2025

Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



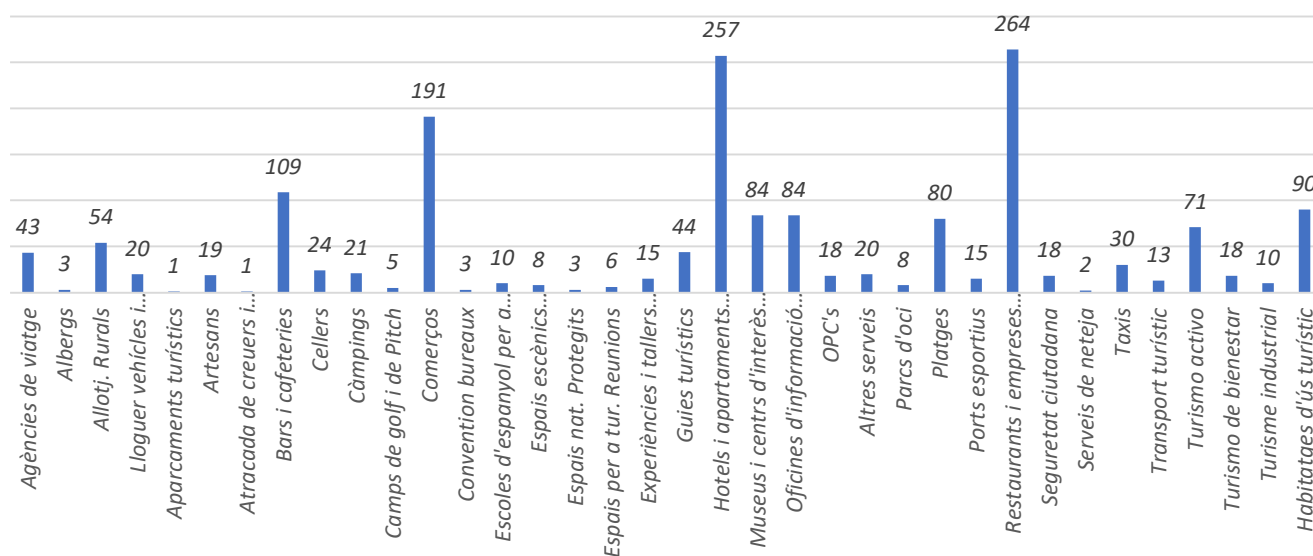
Per sectors, dels 37 oficis que poden participar, destaquen els restaurants amb 264 serveis turístics distingits, hotels (257), bars i cafeteries (109) i comerços (191), mantenint-se la tendència a escala nacional.

Cal assenyalar les 84 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 15 dels 37 oficis artesans, bars i cafeteries, càmtings i àrees d'autocaravanes, camps de golf i camps de *Pitch&Putt*, comerços (primera posició al costat de Múrcia), *convention bureaux* (primera posició al costat d'Andalusia i Galícia), espais per a turisme de reunions, OPC's, altres serveis, parcs d'oci, ports esportius, restaurants i empreses turístiques de serveis d'àpats, seguretat ciutadana, turisme actiu i turisme de benestar.

### SERVEIS TURÍSTICS DISTINGTS PER OFICIS EN 2025

Font: Qualitur a partir de [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org), de la Secretaria d'Estat de Turisme



---

## FONTS

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

Turisme Comunitat Valenciana: [www.qualitur.gva.es](http://www.qualitur.gva.es) Base de dades *Qualitur*

Secretaría d'Estat de Turisme: [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org)

Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, ICTE

## MÉS INFORMACIÓ:

Web: <http://estadistiquesdeturisme.gva.es>

Email: [estadistiques@turismecv.es](mailto:estadistiques@turismecv.es)