

BOLETÍN INFORMATIVO DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE ÁVILA

Coordinación y dirección:

Grupo de Investigación "Turismo y Ciudades Históricas" (U.C.M.)

Miguel Angel Troitiño Vinuesa

María García Hernández

Manuel de la Calle Vaquero

Libertad Troitiño Torralba

Trabajo de campo:

Área de Turismo – Ayto. de Ávila

Número

4

Marzo

2004

Este número del Boletín recoge las cifras más significativas del turismo de la ciudad de Ávila durante el año 2003, así como una reseña sobre el *Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos* (SICTED) y su implantación en la ciudad. A modo de balance los datos de coyuntura permiten hacer una valoración positiva del año, que a grandes rasgos se ha caracterizado por los indicios de recuperación tras la caída experimentada en el año 2002, un descenso que afectó a la mayoría de los destinos turísticos urbanos del país. En este sentido destaca en Ávila en el año 2003 el buen comportamiento de las cifras de afluencia de visitantes que se mantienen más o menos estables respecto al año anterior (pernoctaciones, visitas a museos y monumentos...), el aumento de la oferta hotelera (93 nuevas plazas), así como las actuaciones de mejora de la oferta patrimonial (construcción del Centro del Misticismo, del Centro de Recepción de visitantes, rehabilitación de un nuevo tramo del adarve de la Muralla, etc.). Todas estas actuaciones convergen en el esfuerzo por situar Ávila en el competitivo mercado turístico de los destinos de turismo cultural, dando continuidad desde la administración local a muchas de las iniciativas que el *Plan de Excelencia Turística* puso en marcha antes de su finalización en el año 2003. En última instancia, el Boletín incluye una extensa referencia al SICTED –sus planteamientos y objetivos, su operativa y procedimientos técnicos de gestión– a efectos de ayudar a difundir la cultura de la calidad turística en destino y, de forma específica, colaborar en su proceso de implantación en la ciudad de Ávila.

Pag. SUMARIO

2-10	AÑO 2003. Balance del turismo en la ciudad
2-4	Alojamiento
5-7	Consultas en las Oficinas de Información Turística
7-9	Visitas a los principales lugares de interés
10-10	Principales noticias turísticas del año 2003
10-10	Avance de actuaciones del año 2004
11-15	EL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS (SICTED) y su aplicación en Ávila.



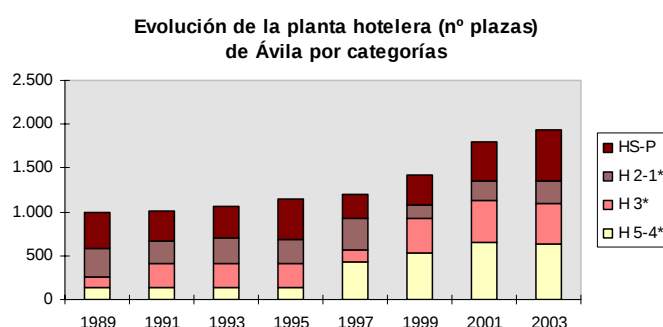
Ayuntamiento de Ávila
Concejalía de Turismo

1. AÑO 2003. Balance del turismo en la ciudad.

ALOJAMIENTO

La oferta de alojamiento.

Ávila cuenta actualmente (febrero 2004) con 1.957 plazas hoteleras y 34 establecimientos de alojamiento (Registro de Establecimientos Hoteleros de la Dirección General de Turismo - Junta de Castilla y León). Durante el año 2003 obtuvieron licencia de actividad tres nuevos establecimientos (un hotel de dos estrellas y dos hostales) que aumentaron en 93 el número de plazas de la ciudad. En líneas generales durante los últimos diez años la planta hotelera de Ávila ha experimentado un crecimiento muy significativo pasando de 1.018 plazas en el año 1991 a las casi 2.000 actuales.



La demanda de alojamiento

La demanda de alojamiento ha permanecido más o menos estable durante el año 2003. Según la *Encuesta de Ocupación Hotelera* (INE) el número de viajeros alojados en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ávila durante el pasado año fue de 199.954. Estos turistas realizaron 298.439 pernoctaciones. El número total de viajeros descendió levemente respecto al año anterior (1.976 viajeros, un 0,98% menos), pero **aumentaron en 3.254 el número de pernoctaciones registradas en la ciudad, por lo cual la duración media de la estancia por viajero pasó de 1,46 a 1,49 noches**. Entre los viajeros, un 84,45% fueron residentes en España (168.887) y un 15,54% residentes en el extranjero (31.077). Porcentajes muy similares se repitieron en el caso de las pernoctaciones: el 85,84% de las pernoctaciones fueron realizadas por residentes en España (256.191) y el 14,15% por residentes en el extranjero (42.248). La duración media de la estancia por viajero en el caso de los españoles fue de 1,51 noches y de 1,36 para los extranjeros.

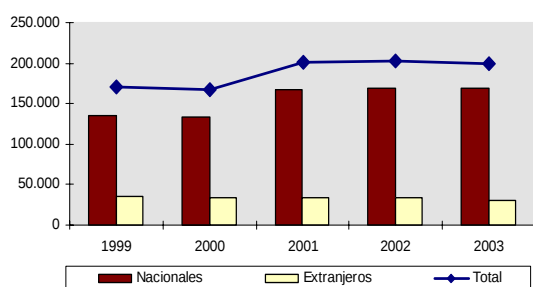
Demanda de alojamiento en Ávila. 1999-2003

	Número de viajeros			Número de pernoctaciones			Estancia media (noches por viajero)
	Total	Residentes en España	Residentes en el extranjero	Total	Residentes en España	Residentes en el extranjero	
1999	170.228	134.655	35.573	245.087	197.760	47.327	1,44
2000	167.520	134.135	33.385	251.586	204.417	47.169	1,50
2001	201.294	167.307	33.987	300.356	255.387	44.969	1,49
2002	201.930	168.181	33.749	295.185	250.233	44.952	1,46
2003	199.954	168.877	31.077	298.439	256.191	42.248	1,49
Var. 02/03	-0,98	0,41	-7,92	1,10	2,38	-6,02	

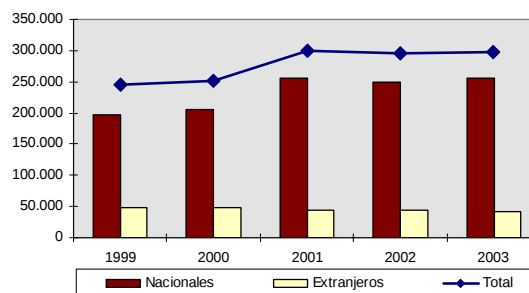
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En perspectiva dinámica, los datos sobre la demanda hotelera del año 2003 mantiene el nivel alcanzado los dos años anteriores (2001 y 2002), en torno a 200.000 viajeros alojados al año y 300.000 pernoctaciones. Sin embargo, al igual que en el resto de los destinos turísticos patrimoniales del país se ha acusado el proceso de deceleración del crecimiento en la llegada de viajeros experimentado tras el año 2001 (crisis internacional tras los atentados terroristas, introducción del euro, etc.). Parecen estabilizarse, pues, los altos niveles de crecimiento del número de viajeros y pernoctaciones que se produjeron a finales de los años noventa. La evolución de la llegada de viajeros y las pernoctaciones realizadas durante los últimos años muestra, sin embargo, variaciones importantes en función de la tipología de visitantes. De esta manera, mientras los viajeros residentes en España han venido aumentando de forma ininterrumpida desde 1999, en total un 25,41% (de 134.655 a los 168.887 actuales), los viajeros extranjeros han disminuido levemente.

Ávila. Evolución del número de viajeros según procedencia. 1999-2003

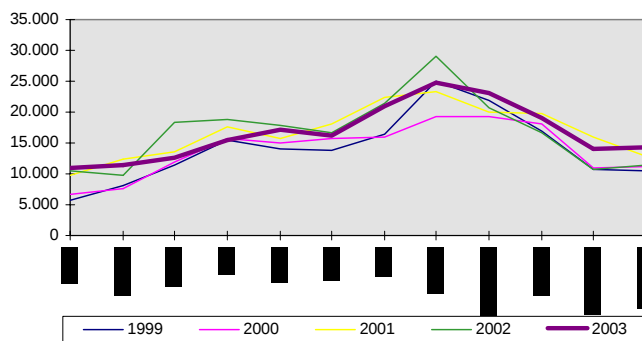


Ávila. Evolución del número de pernoctaciones según procedencia de los viajeros. 1999-2003

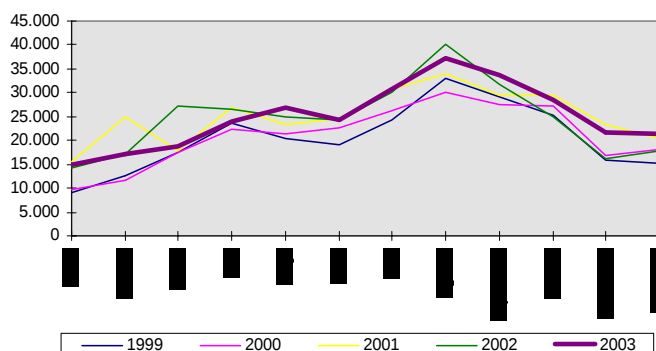


La distribución mensual de las llegadas de viajeros y pernoctaciones realizadas en los establecimientos hoteleros da lugar a una curva definida por un pico de máxima afluencia veraniega no excesivamente marcado. Agosto es el mes con mayor número de viajeros (24.824) y pernoctaciones (33.671) registradas y enero, en cambio, registra las cifras más bajas: 10.898 viajeros y 15.009 pernoctaciones. Sin embargo, esta curva de distribución de los turistas que pernoctan no presenta diferencias tan acusadas como las que se observan en las distribuciones de la llegada global de visitantes (excursionistas y turistas) que acentúan el pico secundario de primavera.

Ávila. Distribución mensual de los viajeros alojados en establecimientos hoteleros. 1999-2003



Ávila. Distribución mensual de las pernoctaciones en establecimientos hoteleros. 1999-2003



Como rasgos significativo respecto al año anterior cabe señalar que los datos de 2003 parecen mostrar una tendencia a la desestacionalización tanto de la llegada de viajeros como de las pernoctaciones. En este sentido destaca el aumento experimentado en el número de viajeros y pernoctaciones registrado durante los meses de menor afluencia (enero, febrero, noviembre y diciembre) frente al descenso de las cifras correspondientes a los meses tradicionales de máxima afluencia turística en la ciudad: verano (especialmente agosto) y primavera (marzo y abril). En el año 2003 los viajeros descendieron de marzo a agosto de forma ininterrumpida y las pernoctaciones sólo lo hicieron fundamentalmente durante los meses de marzo, abril y agosto, sin que descendiera en este caso el cómputo global respecto al año anterior. En conjunto los meses finales del año registraron cifras altas de viajeros y pernoctaciones que indican una cierta recuperación de las cuotas de mercado perdidas en los meses anteriores.

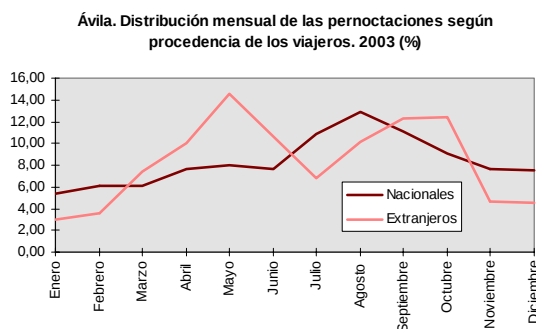
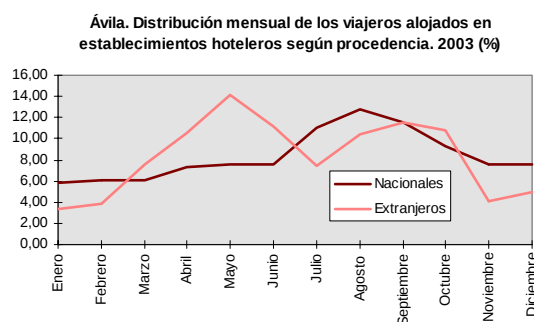
Ávila. Distribución mensual de viajeros y pernoctaciones. Años 2002-2003								
	Viajeros			Pernoctaciones			Estancia media	
	2002	2003	Var 02/03	2002	2003	Var 02/03	2002	2003
Enero	10.416	10.898	482	14.335	15.009	674	1,38	1,38
Febrero	9.864	11.440	1.576	17.159	17.217	58	1,74	1,50
Marzo	18.306	12.537	-5.769	27.210	18.689	-8.521	1,49	1,49
Abril	18.906	15.572	-3.334	26.656	23.800	-2.856	1,41	1,53
Mayo	17.816	17.099	-717	24.930	26.710	1.780	1,40	1,56
Junio	16.732	16.216	-516	24.150	24.182	32	1,44	1,49
Julio	21.383	20.986	-397	30.091	30.682	591	1,41	1,46
Agosto	29.003	24.824	-4.179	40.039	37.173	-2.866	1,38	1,50
Septiembre	20.740	23.001	2.261	31.694	33.671	1.977	1,53	1,46
Octubre	16.617	19.137	2.520	24.966	28.494	3.528	1,50	1,49
Noviembre	10.697	13.955	3.258	16.187	21.572	5.385	1,51	1,55
Diciembre	11.450	14.289	2.839	17.768	21.240	3.472	1,55	1,49
TOTAL	201.930	199.954	-1.976	295.185	298.439	3.254	1,46	1,49

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

La distribución mensual por tipologías presenta diferencias acusadas entre el colectivo de los viajeros residentes en España y los viajeros procedentes del extranjero. De esta manera, para los primeros, en el año 2003 la curva de distribución mensual es más homogénea y presenta su máximo en los meses de verano (julio, agosto y septiembre) prolongándose hacia el otoño (octubre y noviembre). Los viajeros extranjeros, por el contrario concentraron sus llegadas en los meses de primavera y otoño (septiembre y octubre).

Ávila. Distribución mensual de los viajeros y las pernoctaciones según lugar de residencia. Año 2003				
	Viajeros		Pernoctaciones	
	Residentes en España	Residentes en el extranjero	Residentes en España	Residentes en el extranjero
Enero	9.856	1.042	13.764	1.245
Febrero	10.231	1.209	15.693	1.524
Marzo	10.199	2.338	15.577	3.112
Abril	12.287	3.285	19.581	4.219
Mayo	12.694	4.405	20.534	6.176
Junio	12.740	3.476	19.698	4.484
Julio	18.680	2.306	27.803	2.879
Agosto	21.579	3.245	32.893	4.280
Septiembre	19.414	3.587	28.455	5.216
Octubre	15.777	3.360	23.233	5.261
Noviembre	12.681	1.274	19.625	1.947
Diciembre	12.739	1.550	19.335	1.905
TOTAL	168.877	31.077	256.191	42.248

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

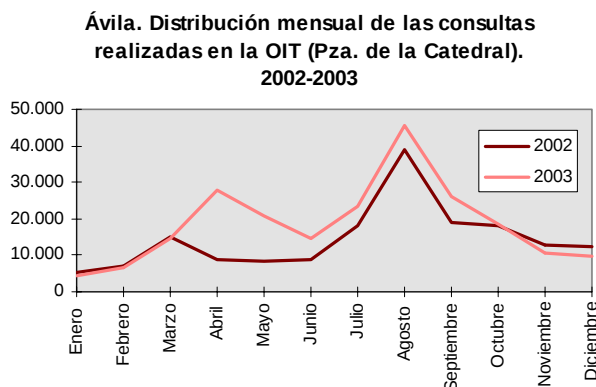
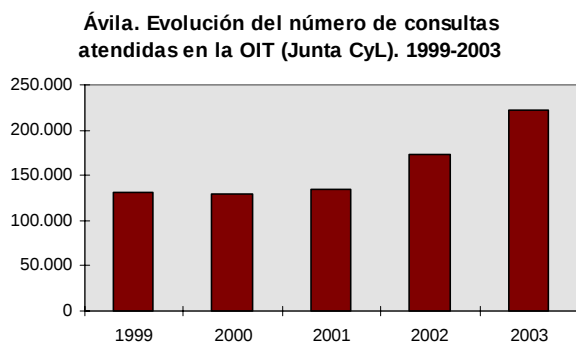


DATOS DE LA OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Durante el año 2003 la Oficina de Información Turística de la Pza. de la Catedral atendió un total de 222.319 consultas con origen en los visitantes de la ciudad. Agosto fue el mes que mayor número de consultas generó, 45.547 (la quinta parte del total de consultas anuales, el 20,49%) seguido del mes de abril (27.726, el 12,47% del total) debido a la alta afluencia de visitantes (fundamentalmente excursionistas) durante la Semana Santa. Destaca el aumento espectacular en el número de consultas atendidas durante el año 2003 respecto al año anterior, 49.243 (un 28,45% más que en 2002). La distribución mensual de las consultas refleja el perfil tipo de la distribución de la llegada de visitantes individuales a la ciudad con dos picos de alta concentración de visitantes muy marcados: los correspondientes al verano, especialmente el mes de agosto y de forma secundaria, julio y septiembre, y la Semana Santa (que en el año 2003 se ubicó en el mes de abril).

OIT- Junta de Castilla y León. Evolución del número de consultas realizadas. 1999-2003						
	1999	2000	2001	2002	2003	Var 02/03
Enero	3.843	3.288	4.433	5.186	4.306	-880
Febrero	5.387	6.811	5.913	6.898	6.564	-334
Marzo	10.953	9.989	8.130	15.107	14.631	-476
Abril	12.712	14.023	16.018	9.023	27.726	18.703
Mayo	10.708	11.653	8.943	8.578	20.629	12.051
Junio	10.167	7.608	8.622	9.057	14.464	5.407
Julio	13.240	11.792	12.906	18.055	23.451	5.396
Agosto	26.363	23.236	20.702	39.114	45.547	6.433
Septiembre	13.137	12.117	13.409	18.935	26.024	7.089
Octubre	11.671	13.445	15.886	17.921	18.699	778
Noviembre	6.674	8.736	11.952	12.839	10.578	-2.261
Diciembre	6.293	7.499	7.458	12.363	9.700	-2.663
TOTAL	131.148	130.197	134.372	173.076	222.319	49.243

Fuente: SOTUR.



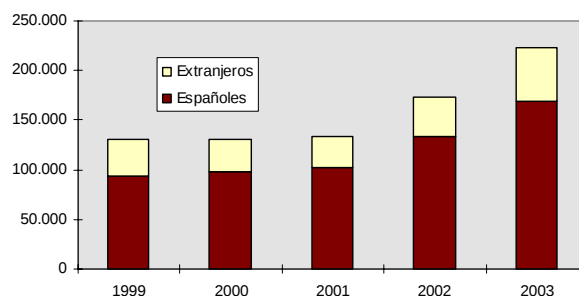
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES INDIVIDUALES

Los datos de las consultas de las oficinas de información turística proporcionan una información muy aproximada acerca del origen de los visitantes individuales de Ávila. Según esta fuente los visitantes individuales de la ciudad en el 2003 fueron en un 76% visitantes españoles y en un 24% visitantes extranjeros. Semejantes proporciones se observan también en la tipología de los visitantes de la Muralla (76% visitantes individuales nacionales y 24% extranjeros). Sin embargo es preciso señalar que, aunque las proporciones entre visitantes extranjeros y nacionales se han mantenido constantes desde el año 2000, el crecimiento de los visitantes nacionales ha sido muy elevado, de esta manera entre el año 1999 y el 2003 el número de consultas con origen en visitantes españoles ha aumentado un 86%, mientras que los visitantes extranjeros lo han hecho en un 41,07%.

Ávila. Consultas OIT (Junta CyL). Procedencia de los visitantes			
	Españoles	Extranjeros	TOTAL
1999	93.550	37.598	131.148
2000	97.963	32.234	130.197
2001	102.583	31.462	134.045
2002	133.803	39.273	173.076
2003	169.280	53.039	222.319
Var. 02/03	26,51 %	35,05 %	28,45 %
Var. 99/03	80,95 %	41,07 %	69,52 %

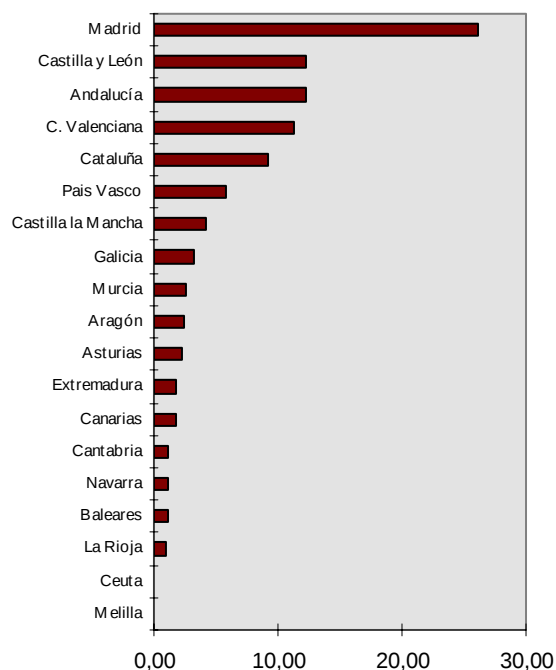
Fuente: SOTUR.

Ávila. Consultas OIT. Evolución según origen de los visitantes. 1999-2003

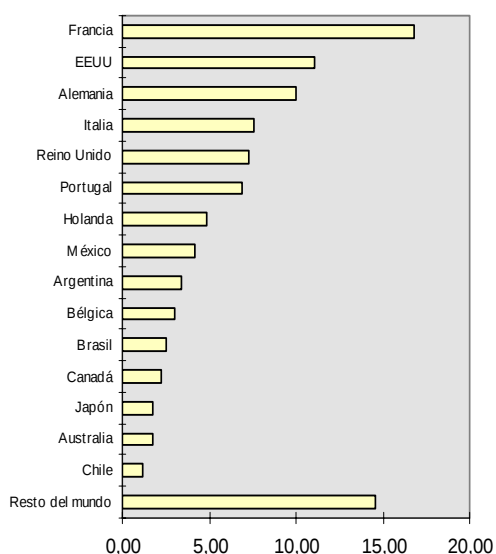


Entre el colectivo de los **visitantes españoles**, por comunidades autónomas destacan los visitantes con origen en Madrid (26,13% del total de visitantes nacionales), Castilla y León (12,33%) Andalucía (12,29%), Valencia (11,31%) y Cataluña (9,23%). Por su parte los **visitantes extranjeros** que acudieron durante el año 2003 en mayor número a Ávila fueron franceses (16,82%), estadounidenses (11,06%), alemanes (9,98%) italianos (7,62%), británicos (7,26%) y portugueses (6,89%). En conjunto el 29% de los visitantes individuales totales que pasaron por la OIT a lo largo del año 2003 fueron visitantes de proximidad (con origen en las comunidades autónomas de Castilla y León y Madrid), el 24% fueron extranjeros y el 47% restante procedentes del resto de España. La distribución mensual de las consultas de cada uno de estos colectivos muestra considerables diferencias. Así mientras la llegada de visitantes de proximidad y extranjeros es mas homogénea a lo largo del año, los visitantes españoles con origen en provincias "alejadas" se concentran en los periodos vacacionales clásicos (verano y Semana Santa).

Ávila. Consultas OIT. Procedencia de los visitantes españoles. Año 2003 (%)



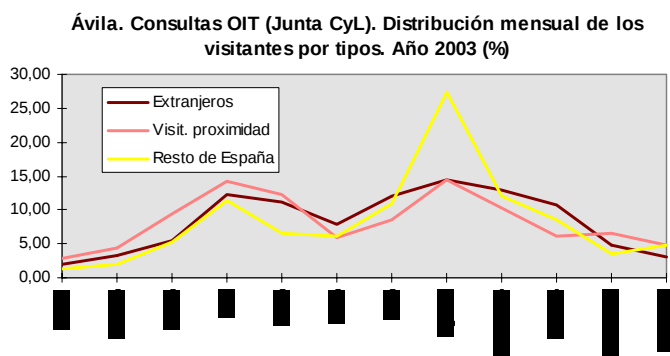
Ávila. Consultas OIT. Procedencia de los visitantes extranjeros. 2003. (%)



Ávila. Consultas OIT (Junta CyL). Distribución mensual según origen de los visitantes. Año 2003			
	Extranjeros	Visitantes de proximidad	Resto de España
Enero	1.079	1.801	1.426
Febrero	1.716	2.904	1.944
Marzo	2.873	6.197	5.561
Abril	6.529	9.282	11.915
Mayo	5.937	7.950	6.742
Junio	4.186	3.860	6.418
Julio	6.394	5.574	11.483
Agosto	7.686	9.442	28.419
Septiembre	6.815	6.695	12.514
Octubre	5.650	4.054	8.995
Noviembre	2.567	4.264	3.747
Diciembre	1.607	3.079	5.014
TOTAL	53.039	65.102	104.178

Nota: visitantes de proximidad = madrileños y castellano-leoneses

Fuente: SOTUR.



VISITA A LOS PRINCIPALES LUGARES DE INTERÉS

Junto con la Catedral, la Muralla ha sido el monumento más visitado de Ávila durante el año 2003. De la Catedral se desconoce el cómputo global de visitas ya que muchos de los visitantes que se acercan a contemplarla no entran al museo y no queda constancia de su paso por el monumento. La Muralla, en cambio ha recibido durante el año 2003 177.350 visitantes (un 3,08% más que el año anterior), que se corresponden con 261.219 visitas o subidas al adarve (141.664 en el acceso de Carnicerías, 96.168 en el Alcázar y 23.397 en la Ronda Vieja). El Museo de Santa Teresa recibió 30.610 visitantes, el Museo de Ávila 41.350 y el Monasterio de Santo Tomás 8.241 (durante los siete meses que permaneció abierto al público).

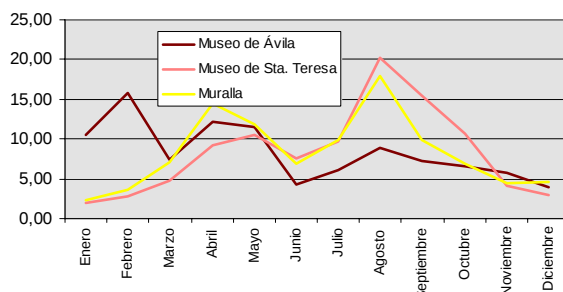
Ávila. Visitantes de museos y monumentos. Año 2003				
	M. Santo Tomás	Museo de Ávila	Museo de Sta. Teresa	Muralla
Año 2002	16.441	s.d.	s.d.	172.048
Año 2003	8.241	41.350	30.610	177.350
Var. 02/03				3,08 %

Nota: el Monasterio de Sto. Tomás permaneció cerrado al público entre los meses de mayo y septiembre de 2003
En la Muralla se han contabilizado el número de visitantes (entradas vendidas más visitas gratuitas) y no el de subidas al adarve

Ávila. Distribución mensual de los visitantes de museos y monumentos. Año 2003

	M. Santo Tomás	Museo de Ávila	Museo de Sta. Teresa	Muralla
Enero	646	4.374	615	3.983
Febrero	410	6.528	876	6.275
Marzo	1.048	3.036	1.477	12.403
Abril	2.164	5.010	2.797	25.326
Mayo	cerrado	4.727	3.211	20.684
Junio	cerrado	1.785	2.319	12.047
Julio	cerrado	2.499	2.990	18.190
Agosto	cerrado	3.674	6.182	32.194
Septiembre	cerrado	3.014	4.725	18.221
Octubre	1.870	2.689	3.253	12.192
Noviembre	1.564	2.353	1.236	7.682
Diciembre	539	1.661	929	8.153
TOTAL	8.241	41.350	30.610	177.350

Ávila. Distribución mensual de las visitas a museos y monumentos. 2003 (%)



Fuente: Museo Provincial, Museo de la Santa, Monasterio de Santo Tomás y Ayto. de Ávila.

Muralla de Ávila. Subidas al adarve por los diversos tramos. 2000-2003

	2000	2001	2002	2003	Var. 02/03
Carnicerías	57.677	124.554	134.555	126.283	-6,15 %
Alcázar	43.591	89.753	101.745	98.563	-3,13 %
Ronda Vieja	-	-	3.969	23.397	489,49 %
TOTAL subidas	101.268	214.307	240.269	248.543	3,44 %
Teatro Verano	7.525	6.898	2.784	2.700	-3,02 %
Aforo visitas teatro	9.060	8.320	3.120	3.200	-

Fuente: Ayuntamiento de Ávila.

Muralla de Ávila. Distribución mensual de los visitantes. 2002-2003

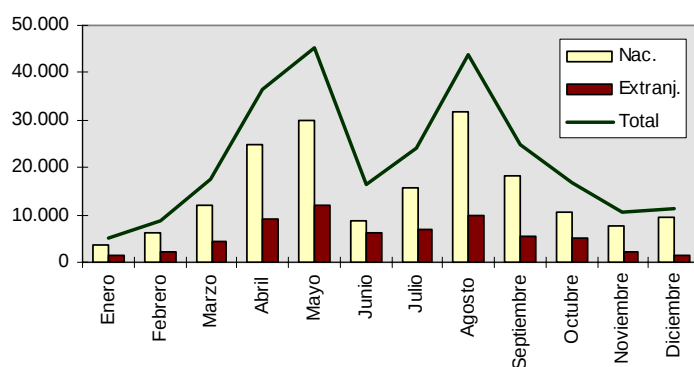
	2002	2003	Var. 02/03	Var. 02/03
Enero	3.807	3.983	176	4,62 %
Febrero	6.808	6.275	-533	-7,83 %
Marzo	22.901	12.403	-10.498	-45,84 %
Abril	12.784	25.326	12.542	98,11 %
Mayo	14.710	20.684	5.974	40,61 %
Junio	10.370	12.047	1.677	16,17 %
Julio	17.512	17.290	-222	-1,27 %
Agosto	32.545	31.294	-1.251	-3,84 %
Septiembre	15.810	17.321	1.511	9,56 %
Octubre	12.796	12.192	-604	-4,72 %
Noviembre	10.667	7.682	-2.985	-27,98 %
Diciembre	8.554	8.153	-401	-4,69 %
TEATRO-Verano	2.784	2.700	-84	-3,02 %
TOTAL	172.048	177.350	5.302	3,08 %

Fuente: Ayuntamiento de Ávila.

Muralla. Visitas al adarve según lugar de procedencia de los visitantes. 2003			
	Nacionales	Extranjeros	Visita gratuita
Nº visitas (total)	178.984	66.242	15.993
Nº visitas (porcentaje)	68,52	25,36	6,12
<i>Nota: No se han contabilizado los visitantes de las Jornadas de Puertas Abiertas</i>			

Fuente: Ayuntamiento de Ávila

Muralla. Distribución mensual de las visitas al adarve según procedencia de los visitantes. 2003

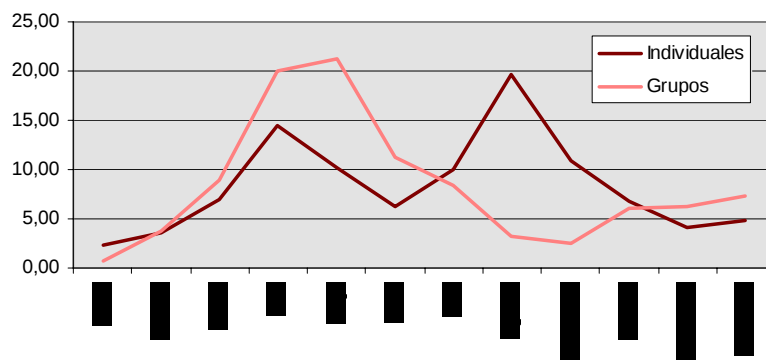


Muralla. Visitas al adarve según forma de organizar el viaje. 2003

	Individuales	Grupos
Carnicerías	110.508	13.947
Alcázar	90.987	5.191
Ronda Vieja	22.525	1.744
Total	224.020	20.882
Porcentaje	91,47%	8,53%
<i>Nota: No se han contabilizado los visitantes de las Jornadas de Puertas Abiertas</i>		

Fuente: Ayuntamiento de Ávila

Muralla. Distribución mensual de las subidas al adarve según la forma de organizar el viaje. 2003 (%)



PRINCIPALES NOTICIAS TURÍSTICAS DEL AÑO 2003

Se recogen en el cuadro adjunto las principales actuaciones en materia turística llevadas a cabo a lo largo del año 2003 desde el área de Turismo del Ayuntamiento de Ávila.

Año 2003

- Construcción del Centro de Interpretación del Misticismo
- Construcción del Centro de Recepción de Visitantes
- Puesta en marcha del *Sistema Integral de Calidad Turística en Destino* (Jornadas de Calidad en Gijón – Septiembre 2003)
- III Curso de Teatro en la Muralla (marzo 2003)
- IV Jornadas de Turismo Cultural (marzo 2003)
- Programa pedagógico *PIS-PAS* (visitas escolares para niños de colegios abulenses ente 8-11 años)
- “La Ronda de las Leyendas” (1^{er} fin de semana de junio 2003)
- Concurso “Ávila en tapas” (último fin de semana de junio 2003)
- Teatro en la Muralla (Campaña de verano)
- VII Jornadas Medievales de Ávila (1^{er} fin de semana de septiembre 2003)
- JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS (último fin de semana de septiembre 2003)
- Asistencia a ferias y labores de promoción varias:
 - BTL (Lisboa), BIT (Milán), FITUR (Madrid), ITB (Berlín), World Travel Market (Londres), Salón de Vacances (Bruselas), SITC (Barcelona), Steps (Londres), EXPOTURAL (Madrid), INTUR (Valladolid), Feria de Torrepacheco (Murcia), Día de España en París y colaboración con la junta de Castilla y León (tren Valladolid – París), Presentación Valencia (carpa y mesas con agencias de viajes)

AVANCE DE ACTUACIONES DEL AÑO 2004

Para el año 2004, el avance de la programación turística previsto contempla, entre otras, las siguientes actuaciones:

Año 2004

- *Sistema Integral de Calidad Turística en Destino*
- IV Curso de Teatro en la Muralla (febrero 2004)
- V Jornadas de Turismo Cultural (febrero 2004)
- Inauguración y puesta en funcionamiento del Centro de Interpretación del Misticismo
- Inauguración y puesta en funcionamiento del Centro de Recepción de Visitantes
- Programa pedagógico *PIS-PAS* (visitas escolares para niños de colegios abulenses ente 8-11 años (abril-junio 2004)
- Exposición “Las Edades del Hombre” (Catedral de Ávila, mayo-noviembre 2004)
- “La Ronda de las Leyendas” (1^{er} fin de semana de junio 2004)
- Concurso “Ávila en tapas” (último fin de semana de junio 2004)
- Teatro en la Muralla (Campaña de verano)
- VIII Jornadas Medievales de Ávila (septiembre 2004)
- JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS (septiembre 2004)
- Asistencia a ferias y labores de promoción varias:
 - BTL (Lisboa), BIT (Milán), FITUR (Madrid), ITB (Berlín), World Travel Market (Londres), SITC (Barcelona), Steps (Londres), EXPOTURAL (Madrid), INTUR (Valladolid)

2. EL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO (SICTED) y su aplicación en Ávila.

El tema monográfico del boletín se dedica en esta ocasión a la exposición del *Sistema Integral de Calidad en Destino*, un nuevo proyecto que está comenzando su andadura en Ávila. Se resumen, por tanto, los principales planteamientos y objetivos de este programa, recogidos de distintos documentos que emanan de las instituciones que lideran su puesta en marcha (Secretaría General de Turismo, Federación Española de Municipios y provincias), así como el estado de su implantación en nuestra ciudad.

El SICTED en el marco del *Plan Integral de Calidad del Turismo Español* (PICTE).

En la actualidad, uno de los referentes comunes de la actuación pública y privada en materia de turismo es la búsqueda de la calidad. A nivel estatal, el **Plan Integral de la Calidad del Turismo Español** (PICTE) trabaja sobre dos grandes líneas de actuación: los sistemas de calidad turística subsectoriales y las acciones de calidad en destino.

- La primera línea de trabajo persigue la implantación de Sistemas de Calidad específicos en los distintos subsectores que conforman la actividad turística: hoteles, casas rurales, campings, agencias de viaje, estaciones de esquí y un largo etcétera. Cuando un establecimiento acredita que cumple los requisitos establecidos del subsector al que pertenece, obtiene la célebre “Q” de Calidad. Este certificado, que concede el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), otorga “mayor visibilidad” a los establecimientos que la ostentan, tanto en relación al cliente final como a sus competidores del sector.
- La segunda línea de trabajo del PICTE se centra en la calidad en destino, concepto presente en programas como Municipio Turístico Sostenible, los Planes de Excelencia y Dinaminización Turística y, de forma específica, en el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED). Dada la evidente dimensión local de este tipo de actuaciones, el SICTED está siendo impulsado a nivel general por la Federación Española de Municipios y Provincias, siempre contando con la financiación de la Secretaría General de Turismo.

La calidad de un destino turístico: horizontalidad y transversalidad.

A nivel de destino turístico, la satisfacción de la visita deriva de la obtención por parte del turista de una experiencia positiva a múltiples niveles. Esta experiencia deriva del servicio obtenido tanto en los sectores entendidos tradicionalmente como turísticos (empresas de alojamiento, etc.) como en aquellos otros que aunque no pueden considerarse estrictamente como tales prestan igualmente sus servicios a los visitantes del lugar (restaurantes, comercio, transporte urbano, etc.). De forma paralela, los beneficios inducidos por la actividad turística no se limitan a los subsectores tradicionalmente turísticos sino que se distribuyen por la práctica totalidad del entramado productivo local.

El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos parte del reconocimiento de la naturaleza eminentemente horizontal de la calidad de un destino turístico y, en consecuencia, adopta estándares de calidad para todos aquellos servicios que inciden en la calidad percibida a nivel del destino: actividades que disponen de Sistemas de Calidad específicos desarrollados por el ICTE, caso de hoteles, restaurantes y agencias de viaje; actividades que aún no han desarrollado sistemas de calidad propios, como el pequeño comercio; servicios públicos orientados al turismo (oficinas de turismo, palacios de congresos, etc.); y en última instancia también servicios municipales no estrictamente turísticos (transporte público, limpieza, etc.). De hecho se plantea un objetivo global: alcanzar un nivel de calidad homogéneo dentro de un mismo destino, esto es, que incluso en el caso de que exista un nivel de calidad aceptable en un destino determinado, no se aprecien diferencias de calidad sustanciales entre los diferentes elementos o agentes que componen la oferta en el destino que puedan condicionar la percepción y satisfacción del turista.

El procedimiento operativo: Ente Gestor, Manuales y Cuadro de Control.

Una vez que un destino decide formalmente adherirse al SICTED, se procede a la creación de un **Ente Gestor**, una estructura técnica que cuenta con la presencia de los responsables municipales en materia de turismo y diferentes representantes del sector, además de las empresas externas que efectúan la correspondiente asistencia técnica. Aunque la fórmula organizativa varía en función de cada destino, la meta del Ente Gestor es siempre común: facilitar la participación y colaboración de todos los sectores económicos y servicios públicos del destino en la gestión del SICTED así como cualquier otra actividad vinculada con la calidad turística que afecte al sector.

Cuando un establecimiento o entidad se adhiere al SICTED local, se está comprometiendo a la mejora de la calidad del servicio que presta, para lo cual dispone de distintas herramientas. Cada subsector dispone de un **Manual de Calidad** específico, que cuenta con un documento de autoevaluación que permite averiguar el estado de cada negocio, punto de partida para su mejora. Así ocurre, por ejemplo, en el caso de los establecimientos hoteleros, que cuentan con una norma dividida en nueve apartados; uno para las reglas generales del sistema y ocho para las distintas unidades operacionales del establecimiento (dirección, recepción, limpieza y mantenimiento de pisos, restauración, animación, mantenimiento de instalaciones, aprovisionamiento y almacenamiento, y eventos especiales). Además del documento de autoevaluación, se incorporan recomendaciones de mejora en función de los resultados obtenidos y guías de buenas prácticas. Con la ayuda de estas herramientas, cada establecimiento elabora su propio plan de mejora, el cual, una vez implantado, contribuye junto a los de los demás a la mejora del destino. En todo caso en el SICTED se prevé la concesión de un **distintivo de adhesión** como reconocimiento de aquellas empresas y servicios participantes en el proyecto y que, en consecuencia, colaboran en la mejora de la calidad global del destino.

Subsectores con Manuales de Calidad SICTED

Agencias de viaje	Guías Turísticos
Albergues	Hoteles y Apartamentos
Alquiler de coches	Oficinas de Turismo
Artisanos	Operadores de Congresos
Bares y Cafeterías	Palacios de Congresos
Camping	Playas
Casas Rurales	Puertos Deportivos
Comercio turístico	Policía Local
Convention Bureaus	Restaurantes
Ocio Activo	Taxis
Espacios Naturales	Centros de Interés Turístico (museos...)
Estaciones Esquí	

Los establecimientos adheridos al SICTED local proporcionan la información que alimenta al **Cuadro de Control** del destino. Este Cuadro está compuesto por una serie de indicadores (de oferta y demanda) referidos a:

- El conjunto de subsectores que conforman la actividad turística, considerada en sentido amplio (alojamiento, restauración, palacios de congresos, oficinas de turismo, etc.).
- Todos aquellos subsectores de servicios que interactúen con los anteriores completando la imagen de la calidad buscada en dicho destino (comercio, sanidad, infraestructuras de comunicación...).
- Los atributos que son compartidos por todos o varios de los agentes en destino y percibidos y valorados en su conjunto por los visitantes, como la limpieza, la protección del entorno, la seguridad, etc.

Cada año se recogen los datos correspondientes a los diferentes indicadores, lo que permite una evaluación de la calidad global del destino así como de la calidad de cada uno de los subsectores del entramado turístico local. De forma complementaria, la autoevaluación permite establecer prioridades de actuación e intercambiar datos y experiencias con destinos de casuísticas comunes.

Destinos implicados y proceso de implantación en Ávila.

A efectos del SICTED, se entiende por **destino turístico** aquel territorio con límites definidos que, teniendo infraestructuras y recursos económicos, organizativos y turísticos determinados y suficientes (naturales, culturales, patrimoniales, sociales, históricos, estructurales y de servicios), una oferta equilibrada, una unidad de imagen (reconocimiento) y comercialización, así como una representación válida y suficiente de los agentes turísticos e intersectoriales, pueda ser orientado y dirigido para ofertar una calidad armónica en la prestación de los servicios que integra, de forma que se propicie la sostenibilidad del negocio turístico.

El SICTED inicia su andadura en el año 2000 en nueve destinos piloto: cuatro de turismo urbano y cultural (Barcelona, Zaragoza, Santiago de Compostela y Segovia), tres de sol y playa (Calvià, Lanzarote y Menorca) y dos destinos de turismo rural de interior (Montaña de Navarra y Valle del Benasque). En el año 2003 se inicia una segunda fase, ampliando considerablemente el número de destinos implicados. Entre otros, se incluyen el conjunto de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad y diferentes localidades vinculadas al Camino de Santiago y a la Ruta de la Plata y finalmente, en el año 2004 se amplía el número de destinos participantes a 48.

Destinos que participan en el SICTED 2004

Barcelona	Lugo	Palma de Mallorca
Zaragoza	Cartagena	Logroño
Santiago de Compostela	Plasencia-Valle del Jerte	Archena
Segovia	Jaca-Valle del Aragón	Caldas de Montbuí
Calvià	Baix Ampurdà	Liérganes
Lanzarote	Lleida	Puente Viesgo
Menorca	Santo Domingo de la Calzada	Montanejos
Montaña de Navarra	Valencia	La Toja
Valle de Benasque	Vall de Sau – Collsacabra	San Vicente de la Barquera
Cuenca	Comarca Gúdar-Javalambre	Laredo
Córdoba	Cambrils	Cudillero
Toledo	El Vendrell	Llanes
Ávila	El Ejido	Ribadesella
Salamanca	Lorca	Bayona
Granada	Ceuta	Sanxenso
Cáceres	Mancomunidad de Municipios	Agrupación de Desarrollo Sierra
	Riberas del Tajo	Norte de Extremadura

La ciudad de **Ávila** se incorpora al SICTED en la segunda fase del proyecto, en concreto en marzo del año **2003**. A lo largo de la primavera y verano se desarrollan diferentes reuniones de trabajo y el uno de octubre se celebra la primera reunión del Ente Gestor, con presencia de representantes del Área de Turismo del Ayuntamiento, la Junta de Castilla y León, el Patronato de Turismo, la Escuela Universitaria de Educación y Estudios Turísticos, la Cámara de Comercio y la Confederación Abulense de Empresarios (CONFAE), además de miembros de la empresa consultora *Leo Partners*, que lleva la asistencia técnica del proyecto.

A finales de octubre del año 2003 se inician las labores de presentación y difusión del proyecto, a efectos de dar a conocer la filosofía, objetivos y procedimientos del SICTED entre los diferentes agentes turísticos de la ciudad. A tales efectos, se realizan reuniones con los siguientes subsectores: Comercio, Guías Turísticos, Empresas de Actividades Turísticas, Restaurantes, Bares y Cafeterías, OPC'S, Empresas de Alquiler de Coches, Centros de Interés Turístico visitable, Oficinas de Turismo, Seguridad Ciudadana y Taxis. Como resultado, un total de veintiocho entidades se han adherido al proyecto, con presencia de una muestra significativa de organizaciones y empresas que cubren los diferentes sectores de la actividad turística: hoteles, restaurantes, agencias de viaje, transporte urbano, oficinas de turismo y centros de visita turística. El Ente Gestor se ha constituido bajo el nombre de **“Consejo Técnico de Calidad Turística en Ávila”** y forman parte de él los siguientes miembros:

Presidente:

- Alcaldía de Ávila o representante delegado.

Vicepresidentes:

- Presidente de la Cámara de Comercio o representante delegado y Presidente de CONFAE

Vocales:

- 1 representante de la delegación provincial de la Junta de Castilla y León
- 1 representante del Patronato de Turismo de Ávila
- 1 representante de la Universidad de Salamanca
- 1 representante de la Confederación Abulense de Empresarios
- 1 representante de la Cámara de Comercio
- 1 representante de cada grupo político

Secretario:

- Gerente del Consejo Técnico de Calidad Turística de Ávila

No obstante, el proceso está aún abierto y se hace necesario un número creciente de adhesiones a favor de la calidad del destino turístico Ávila. De hecho, los esfuerzos individuales en calidad de las empresas y entidades turísticas requieren de un apoyo colectivo para asegurar la competitividad individual en el marco del destino. Este es el planteamiento del SICTED y por ello se plantea su aplicación en la ciudad de Ávila.



Ayuntamiento de Ávila
Concejalía de Turismo

