

ENERO 2017

## **INFORME EJECUTIVO III PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA DE ANDALUCÍA 2014\_2020**

### **CONTENIDOS\_**

#### **1\_ OBJETIVO GENERAL DEL III PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA 2014\_2020**

#### **2\_ LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN (ÁREAS DE TRABAJO)**

##### 2\_1 LÍNEA ESTRATÉGICA EN MATERIA DE EXCELENCIA

2\_1\_1 actuaciones desarrolladas

##### 2\_2 LÍNEA ESTRATÉGICA EN MATERIA DE INNOVACIÓN Y FORMACIÓN

2\_2\_1 actuaciones desarrolladas

##### 2\_3 LÍNEA EN MATERIA DE INTEGRACIÓN Y DIÁLOGO

2\_3\_1 actuaciones desarrolladas



El presente informe refleja el grado de ejecución del III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014\_2020 mostrando, por un lado, aquellas actuaciones que se vienen realizando de manera continua desde el inicio del plan, esto es 2014, y que continúan hasta la presente, siendo los datos de finales de 2016 un acumulado del resultado total de cada actuación.

También se señalan los proyectos que, con carácter puntual, se han desarrollado en algunos de los ejercicios de vigencia del Plan.

Todas las actuaciones son expuestas dentro de cada una de las líneas estratégicas o áreas temáticas en las que se divide el citado Plan de Calidad.

## **1\_ OBJETIVO GENERAL DEL III PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA 2014\_2020**

El III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014\_2020 (PCTA1420) tiene como objetivo general contribuir al desarrollo e impulso de un nuevo modelo de desarrollo turístico basado en criterios de calidad, accesibilidad y sostenibilidad en los destinos turísticos andaluces promoviendo al mismo tiempo la innovación en la gestión turística y el apoyo a sectores turísticos poco consolidados que posibiliten la diferenciación y el liderazgo de Andalucía como destino de referencia.

## **2\_ LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN (ÁREAS DE TRABAJO)**

### **2\_1\_ LÍNEA ESTRATÉGICA EN MATERIA DE EXCELENCIA**

Orientada a la consecución de la satisfacción del turista, esta línea estratégica aborda, a través de cuatro programas de actuación, cuatro de las temáticas clásicas o factores principales que inciden de manera muy directa en la calidad percibida por el visitante: **Implantación de sistemas de calidad, accesibilidad y sostenibilidad del destino y de las empresas que lo integran y, finalmente, protección de los derechos de los consumidores turísticos.**

#### **2\_1\_1 actuaciones desarrolladas en materia de excelencia**

**01.01 Impulso de metodologías que proporcionen un sistema integral para la gestión de la calidad en destinos turísticos (SICTED).** La Consejería, a través de la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo, colabora activamente con la Secretaría de Estado para el Turismo dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo para el desarrollo de programas que fomenten la calidad en los destinos turísticos. SICTED representa un modelo integral de calidad en destino, un producto tecnológico de gestión, que además de involucrar a empresas y asociaciones del sector turístico (hoteles, casas rurales, restaurantes, etc..) puede englobar a aquellos, que trabajando para la sociedad en general, también velan por los turistas que visitan Andalucía (empresas de transporte, policía local, comercios, etc). La intención principal de SICTED es que el turista que llegue a un destino con esta distinción sea atendido en términos de calidad en todo su itinerario de consumo. Las empresas adheridas a un Destino SICTED en Andalucía cuentan con el distintivo Compromiso de Calidad Turística.



En España contamos actualmente con 202 destinos, 5.490 empresas distinguidas, y 3.698 adheridas.

A finales de 2016, Andalucía es líder en el ranking nacional en número de destinos adheridos, **29**, que supone el 14,36 % del total, seguida por Baleares con 28 destinos. Mantiene su liderazgo en número de **empresas distinguidas 856**, lo que supone el 15,59 % del total del país-, seguida de la Comunidad Valenciana con 678. Igualmente mantiene esta primera posición en **empresas adheridas 875**, que supone un 23,66 % del total nacional.

**De los 29 Destinos que contempla Andalucía en 2016 se suman al proyecto en este ejercicio Monachil, Ubrique, Valle de Almanzora, y Sanlúcar de Barrameda.**

**Actualmente se analiza la viabilidad de los siguientes destinos:** Pueblos del Interior, Roquetas de Mar, Rota, Lucena, Baena, Cabra, Palma del Río, Priego de Córdoba, Puente Genil, Almuñécar, Granada, Comarca de Antequera, Comarca de Guadalteba, Comarca Nororiental de Málaga, Valle del Guadalhorce, Sierra de las Nieves, Osuna y Utrera.

**01.02 Reconocimiento y visualización de empresas y espacios certificados/distinguidos de Andalucía (DIRECTORIO):** Con el fin de reconocer y apoyar el esfuerzo que hacen los empresarios andaluces por incorporar criterios de calidad turística y ambiental en su gestión, la Consejería edita anualmente un Directorio de Establecimientos y Espacios certificados de Andalucía, publicación, en la que se relacionan aquellas empresas y espacios andaluces que han obtenido alguna certificación o distinción en materia de calidad turística y / o gestión medioambiental.

El Directorio, disponible en la web de esta consejería, incluye las siguientes distinciones y certificaciones: Bandera Azul, Carta Europea del Turismo Sostenible, Compromiso de calidad Turística, EMAS, Etiqueta Doñana 21, ISO 14001, ISO 9001, Marca Q de Calidad Turística y Marca Parque Natural de Andalucía. Como novedad, a partir de su V edición, esta publicación se viene realizando en formato digital. En su VI edición además publicada en 2011, se incorpora la norma UNE de Accesibilidad Universal.

En mayo de 2016 se publicó la **10ª edición de este Directorio**, cuyos datos corresponden a 2015, registrándose un total de **2074 certificaciones** y **1559** establecimientos y espacios reconocidos en calidad y gestión medioambiental.

**(Comparativa año 2014, al inicio del plan: 2.033 certificaciones y 1505 establecimientos y espacios certificados)**

**01.03. Actuaciones que persigan la puesta en valor de normas de calidad turística:** Todas aquellas actuaciones que se llevan a cabo para dar difusión a los destinos SICTED, la marca Q de calidad turística, el distintivo Bandera Azul, etc.

**01.04 Participación en organismos nacionales e internacionales de apoyo a la calidad turística. Comités de Normalización /Comités de Sectorización del ICTE.** La Dirección General de Calidad Innovación y Fomento del Turismo continúa colaborando con el Instituto de la Calidad Turística participando en aquellos comités y grupos de trabajo que persiguen actualizar y mejorar las normas UNE de calidad turística que dan lugar a la obtención de la marca Q.



**01.05 Estudio y análisis sobre la satisfacción del turista:** Encuesta de coyuntura y elaboración de herramienta BIG DATA por parte de Turismo Andaluz a través de SAETA.

**02.01 Estudio y análisis de situación del sector turístico andaluz en materia de accesibilidad turística:**

**Estudio, Guía de Destinos Turísticos Accesibles y Mapa web de Destinos Accesibles en Andalucía :** finalizados en diciembre de 2016 y elaborados por ILUNION, empresa líder en el ámbito de la Accesibilidad Universal en el turismo.

El estudio, permite por un lado, definir un modelo de destino turístico accesible para Andalucía analizando la situación de partida de los principales destinos turísticos de la región que cumplen parámetros y estándares de accesibilidad; y en segundo lugar, diseñar las herramientas y metodología necesarias para, proporcionar a los actores turísticos, una sistemática útil para la mejora y transformación de la accesibilidad de los destinos turísticos.

El ámbito de actuación seleccionado son las ocho provincias andaluzas atendiendo así a los principios de integración y equidad territorial que se recogen en el III Plan de Calidad Turística de Andalucía. **Este proyecto se presentará próximamente.**

**02.02 Apoyo a empresas y servicios turísticos para la implantación de criterios de accesibilidad global en sus establecimientos / 02.03 Desarrollo de herramientas para la difusión de buenas prácticas en accesibilidad dirigidas a las empresas turísticas.**

**Protocolo de Colaboración:** El 26 de enero de 2016 un Protocolo de Colaboración entre la Consejería de Turismo y Deporte y el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Andalucía (CERMI-Andalucía), con el objetivo de establecer un marco de colaboración entre ambas entidades para impulsar y desarrollar acciones dirigidas a mejorar la accesibilidad en el sector turístico de Andalucía.

La duración del citado Protocolo es de dos años y sus áreas de colaboración son:

-Desarrollar acciones para la difusión y conocimiento de buenas prácticas en materia de accesibilidad.

-Realización de acciones conjuntas destinadas a fomentar la sensibilización y formación de los profesionales del sector turístico público y privado, sobre aspectos relacionados con la accesibilidad y diseño para todos.

-Impulsar cualquier otro programa, que en el marco del Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014\_2020, contribuya a generar destinos turísticos accesibles.

**Estudio, Guía de Destinos Turísticos Accesibles y Mapa web de Destinos Accesibles en Andalucía :** finalizados en diciembre de 2016 y elaborados por ILUNION, empresa líder en el ámbito de la Accesibilidad Universal en el turismo.

El estudio, permite por un lado, definir un modelo de destino turístico accesible para Andalucía analizando la situación de partida de los principales destinos turísticos de la región que cumplen parámetros y estándares de accesibilidad; y en segundo lugar, diseñar las herramientas y metodología necesarias para, proporcionar a los actores turísticos, una sistemática útil para la mejora y transformación de la accesibilidad de los destinos turísticos.

El ámbito de actuación seleccionado son las ocho provincias andaluzas atendiendo así a los principios de integración y equidad territorial que se recogen en el III Plan de Calidad Turística de Andalucía.

**Workshop APP TUR4ALL:** En Enero de 2016, la Consejería de Turismo y Deporte colaboró en la organización del **workshop de la App TUR4all**, dirigido a profesionales del sector



turístico de Andalucía del ámbito público y privado.

El objetivo del workshop fue dar a conocer de primera mano la aplicación móvil de turismo accesible “TUR4all” a distintos destinos turísticos de Andalucía tratando de involucrarles en el proceso de creación de la nueva aplicación, con el objeto de que pusieran en marcha durante 2016.

**TUR4all** es una aplicación accesible y gratuita, desarrollada por la Plataforma Representativa Estatal de personas con discapacidad física (PREDIF) y con la colaboración de Fundación Vodafone España. Recoge las condiciones de accesibilidad de casi 3.000 establecimientos turísticos de todo el territorio español y cada mes van sumándose empresas nuevas. En ella está publicada la información de 266 establecimientos de Andalucía.

Con este workshop se han identificado las posibilidades de explotación de la App para los destinos turísticos, por ejemplo a través de “Big Data” o como herramienta estratégica para el desarrollo del turismo accesible en sus territorios. Asimismo, la nueva App permite a los destinos obtener un diagnóstico de su situación de accesibilidad a partir de unos criterios objetivos y conocer la opinión de los visitantes sobre la oferta turística del destino.

**02.04 Distintivo de Accesibilidad Turística:** En estudio.

**02.05 Acciones de sensibilización sobre accesibilidad en las empresas y servicios turísticos:**

**Apoyo a la accesibilidad de 6 playas del litoral mediterráneo andaluz:** en julio de 2016 la Consejería de Turismo y Deporte ha colaborado en el asesoramiento a la Fundación CASER (fundación a nivel estatal creada con el objetivo de impulsar la Ley de Dependencia en España) , en una iniciativa de apoyar a 6 playas del litoral mediterráneo andaluz, con el objetivo de donar elementos para los servicios de baño asistido que se realizan en varias playas, dirigidos a personas con diversidad funcional (mayores o jóvenes con movilidad reducida o situación de discapacidad). Esta medida hace posible que estas personas disfruten de actividades al aire libre y baños de mar en 6 poblaciones de la costa Mediterránea Andaluza. (Los elementos que se han donado son por ejemplo: muletas anfibias, cinturones acuáticos, sillas anfibias, andadores, etc).

**02.06 Adaptación de la normativa turística incorporando criterios de accesibilidad como elemento de valor:**

Desde la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo y al amparo de lo establecido en las premisas del PCTA 1420, se ha trabajado en el desarrollo de la siguiente normativa turística tratando de incorporar criterios de accesibilidad y sostenibilidad a los nuevos textos normativos:

14/01/2014 Decreto 2/2014, de 14 de enero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento para la declaración de zonas de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales

30/01/2015 Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía

02/02/2016 Decreto 28/2016, de 2 de febrero, de las viviendas con fines turísticos y de modificación del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos

18/10/2016 Decreto 162/2016 de 18 de octubre, por el que se modifica el Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.

11/11/2016 Orden de 11 de noviembre de 2016, por la que se modifican anexos del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, Decreto 47/2004,



de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, y Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos, relativos a los requisitos exigidos a estos alojamientos.

09/02/16 Decreto 37/2016 de 9 de febrero de 2016 por el que se aprueba el Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía Horizonte 2020 (BOJA núm. 98 de 23 de mayo de 2016).

Acuerdo de 6 de mayo de 2014 del Consejo de Gobierno por el se aprueban las Estrategias para la Gestión de la Estacionalidad Turística 2014\_2020 (BOJA núm. 98 de 23 de mayo de 2014)

**02.07 Apoyo en incentivo a la mejora de la accesibilidad en establecimientos y empresas turísticas.** Bajo los criterios establecidos en el Plan de Calidad Turística de Andalucía se convocan las siguientes líneas de subvenciones vinculadas a la mejora de la calidad, la accesibilidad y la sostenibilidad de las infraestructuras turísticas andaluzas y la creación de nuevos productos turísticos:

#### **En 2014**

**Línea de fomento de servicios turísticos y creación de nuevos productos (modalidad ITP)**

**Beneficiarios:** microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES)

**Fecha de convocatoria:** 15/04/2014

**Importe:** 5.051.693,00

**Línea de infraestructuras turísticas para entidades locales andaluzas (modalidad ITL)**

**Beneficiarios:** entidades locales

**Fecha de convocatoria:** 20/08/2014

**Importe:** 784.176,50

#### **En 2016**

**Recuperación medioambiental y uso sostenible de las playas del litoral andaluz:**

**Beneficiarios:** municipios y entidades locales del litoral andaluz.

**Financiación:** Fondos FEADER

**Fecha de Convocatoria:** 09/09/2016

**Estado:** en tramitación (presentación de documentación y alegaciones hasta el 23/12/2016)

**Importe 2016\*:** 1.207.359,00

**Importe 2017:** 1.099.537,00

**Recuperación medioambiental y uso sostenible de las playas del litoral andaluz para proyectos incluidos dentro de la inversión territorial integrada de la provincia de Cádiz**

**Beneficiarios:** municipios y entidades locales del litoral gaditano.

**Financiación:** Fondos FEADER

**Fecha de Convocatoria:** 05/01/2017

**Estado:** presentación de solicitudes

**Importe 2016\*:** 90.000,00

**Importe 2017:** 90.000,00

**Fomento de las infraestructuras turísticas ubicadas en zonas de patrimonio natural de las entidades locales andaluzas**

**Beneficiarios:** municipios y entidades locales andaluzas

**Financiación:** Fondos FEDER

**Fecha de Convocatoria:** 09/09/2016

**Estado:** en tramitación



**Importe 2016\*:** 1.006.134,00

**Importe 2017:** 335.375,00

\*los importes de 2016 se imputarán a 2017

**En 2017 se encuentran en proceso de redacción las siguientes órdenes:**

**Línea de Iniciativas empresariales emprendedoras y creación de nuevas empresas en el ámbito turístico EMPRENDETUR.**

**Beneficiarios:** microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES)

**Importe:** 1.298.678,00

**Línea de Mejora de Servicios y creación de nuevos productos turísticos PYMETUR**

**Beneficiarios:** microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES)

**Importe:** 4.173.731,00

**03.01 Estudio y análisis de situación del sector turístico andaluz en materia de sostenibilidad turística:** Previsto próximamente.

**03.02 Programa Bandera Azul: Impulso de programas de calidad en el litoral andaluz** La Consejería de Turismo y Deporte impulsa la implantación del distintivo Bandera Azul en Andalucía siendo ésta la acreditación otorgada a nivel europeo por la Federación de Educación Ambiental (FEE). Se concede a aquellas playas e instalaciones vinculadas a las mismas que, tras ser inspeccionadas, demuestran cumplir una serie de requisitos en cuanto a prestación de servicios y calidad ambiental. Estos requisitos han de ser renovados anualmente. La gestión de este galardón a nivel nacional, su renovación y control es gestionado por ADEAC, Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor, en colaboración con las Comunidades Autónomas.

AÑO	PLAYAS	PUERTOS DEPORTIVOS	CENTROS AZULES	SENDEROS AZULES
2016	76	16	6	5
2015	77	17	7	6

**Distinciones temáticas 2016:** una distinción en la modalidad “Información y Educación Ambiental”. San Roque (Cádiz).

**NOVEDAD 2016:** se otorga la Bandera Azul a embarcaciones turísticas sostenibles siendo España e Islandia los dos primeros países en galardonar a empresas con este servicio. En España se trata de 2 embarcaciones de la Empresa Costa Sol Cruceros con amarre en el Puerto de Benalmádena (Málaga)).

A pesar de experimentar un leve descenso de las distinciones obtenidas, la comunidad ha obtenido, 76 playas galardonadas el 12,97% del total en España y 16 puertos, que supone el 16% a nivel nacional.

**03.03 Impulso y difusión de Usos y Hábitos turísticos sostenibles en espacios naturales protegidos.** Previsto próximamente. En conversaciones.



**03.04 Potenciar el consumo de productos ecológicos y autóctonos como atractivos turísticos:** En conversaciones para la participación en órgano colegiado conjunto.

**03.05 Adaptación y revisión de la normativa turística en relación al cumplimiento de criterios de sostenibilidad.** Sí, ver actuación 02.06.

**03.06 Apoyo e incentivo a la incorporación de medidas que incrementen la sostenibilidad de establecimientos turísticos y empresas turísticas.** Sí, ver actuación 02.07

**04.01 Desarrollo normativo para el impulso y creación de la Unidad para la Asistencia al Turista contemplada en la Ley 13/2011 de 23 de diciembre del Turismo en Andalucía.** Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para la puesta en marcha de esta unidad. Esta contratación se prevé para 2017.

**04.02 Desarrollo de protocolo/ decálogo de buenas prácticas en materia de resolución de conflictos. La actuación está vinculada a la creación de la Unidad de Asistencia al Turista.** Se pondrá en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para el desarrollo de esta Unidad.

**04.03 Habilitación de Oficinas de Información Turística de la Consejería de Turismo y Deporte como “centros express” de resolución de conflictos.** Se pondrá en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para el desarrollo de esta Unidad.

**04.04 Desarrollo de Protocolo de actuación para la agilización de resolución de conflictos en los destinos turísticos.** Se pondrá en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para el desarrollo de esta Unidad.

**04.05 Formación del personal de las Oficinas de Turismo de la Consejería de Turismo y Deporte en materia de resolución de conflictos, quejas y reclamaciones.** Se pondrá en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para el desarrollo de esta Unidad.

**04.06 Impulso y difusión del sistema de mediación y arbitraje e interposición de hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.** Se pondrá en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para el desarrollo de esta Unidad.

**04.07 Edición de material informativo relativo a la protección y defensa de los derechos de los turistas.** Las actuaciones que van desde la 04.02 hasta la 04.07, todas ellas están vinculadas a la creación de la Unidad de Asistencia al Turista. Se pondrán en práctica cuando esta figura esté desarrollada. Está prevista la contratación de una Asistencia Técnica para la puesta en marcha de esta unidad.

**04.08. Creación de instrumentos para el análisis y detección de infracciones frecuentes colaborando con los Planes de Inspección turística de la Consejería de Turismo y Deporte.** Se trabaja en la implementación de la aplicación informática SANCIONA que permite obtener esta información.

## **2\_2\_ LÍNEA ESTRATÉGICA EN MATERIA DE INNOVACIÓN Y FORMACIÓN**

Esta línea estratégica surge ante la necesidad de apoyar la innovación turística desde dos vertientes:





por un lado, fomentando el desarrollo de **herramientas tecnológicas innovadoras** que coadyuven a la mejora de la gestión empresarial en los establecimientos turísticos andaluces, y por otro, favoreciendo el desarrollo de **segmentos turísticos innovadores y poco consolidados**, que responden a las motivaciones y exigencias de las personas turistas.

La formación y la profesionalización de las personas trabajadoras del sector turístico son también premisas principales de este eje estratégico de trabajo.

## 2\_2\_1 actuaciones desarrolladas en materia de innovación y formación

### 05.01. Apoyo a Andalucía Lab y al Centro de Innovación Tecnológica de Andalucía. Desarrollo de actuaciones que favorezcan la innovación de las empresas y servicios turísticos de Andalucía.

**ANDALUCÍA LAB** Es un departamento de la Empresa Pública Turismo Andaluz que tiene como objetivo conseguir un destino más competitivo, que trabaja en el desarrollo y difusión de herramientas software tecnológicas para empresas turísticas.

En la misma línea que en ejercicios anteriores, durante el año 2016 se ha puesto en marcha el 5º Plan de formación digital de Andalucía Lab, un programa que se va adaptando de forma permanente a las necesidades de los profesionales del sector turístico.

Este programa consta de 140 acciones formativas, distribuidas en talleres formativos denominados Labtalleres, jornadas monográficas denominadas Monográficos Lab y Master Class, que han contado con 3.434 asistentes.

Denominación de acciones	Nº Acciones	Nº asistentes
Talleres	123	2.344
Jornadas Monográficas	14	1.036
Master Class	3	54
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>3.434</b>

**CINNTA** La Fundación Centro de Innovación Turística de Andalucía (CINNTA) está impulsada por la Consejería de Turismo y Deporte, como entidad cuyo objetivo es favorecer el desarrollo tecnológico y la innovación en el sector turístico andaluz. Está constituida por 26 entidades del sector turístico, universidades, agentes económicos y sociales y centros tecnológicos.

**05.02 Impulso a la investigación en materia de excelencia y proyectos I+D+I:** Previsto para futuros ejercicios.

**06.01 Apoyo a programas de formación en el ámbito de la calidad para profesionales turísticos.** En materia de formación se llevan a cabo las siguientes actuaciones:



**FUNDACIÓN REAL ESCUELA ANDALUZA DE ARTE ECUESTRE** Según consta en sus Estatutos, la Fundación Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre, es una entidad de carácter turístico, cultural y educativo, sin ánimo de lucro, creada por la Junta de Andalucía y la Excm. Diputación de Cádiz.

La misión de la Consejería de Turismo y Deporte, como miembro que participa en la fundación, es apoyar el trabajo desempeñado por este centro realizando anualmente una aportación económica que permite la financiación de su personal.

En 2016, para el curso 2016-2017, su actividad formativa se resume en el siguiente:

<b>CURSOS DE FORMACIÓN</b>	<b>2016-2017</b>
Especialistas en equitación	19
Especialistas en Enganches	4
Especialistas en mozo de cuadras	3
Especialistas en Auxiliar de Clínica Veterinaria	4
Especialistas en Guarnicionería	6
<b>Total matriculados</b>	<b>36</b>
HOMBRES	15
MUJERES	21
<b>Total alumnos finalizan la formación</b>	<b>12</b>
HOMBRES	6
MUJERES	6
<b>CURSOS DE TECNIFICACION ECUESTRE ALUMNOS</b>	<b>2016</b>
Hombres	30
Mujeres	65
Total alumnos formados	95

**ANFITRIONES** El proyecto Anfitriones se enmarca dentro de las actuaciones contempladas en el Plan de Turismo Español Horizonte 2020, dirigidas a diferenciar y potenciar la personalidad y el posicionamiento de España como destino turístico de primer orden.

Se trata de un proyecto de carácter formativo orientado por un lado a mandos intermedios y personal en contacto con el público del sector turístico (Cultura del Destalle) y por otro lado dirigido a profesionales de las administraciones locales vinculados al turismo (Destino del Detalle).

Si bien en ejercicios anteriores se experimenta un estancamiento en esta actividad formativa , a partir de 2014 existe un repunte en cuanto al número de cursos y participantes: En **2014**, se contabilizan 45 alumnos en Andalucía en la modalidad de formación on-line.

En **2015** se llevan a cabo 5 cursos también en la tipología de formación on-line en los que participan 81 alumnos.

En **2016** la Consejería de Turismo y Deporte colaborando con La Secretaría de Estado pone en marcha **40 cursos presenciales**, de los cuales 20 fueron para Propietarios y mandos



Intermedios con un total de 260 alumnos, estando el resto de cursos (20) enfocados al personal en contacto con el cliente se realizaron 20 cursos con un total de 200 alumnos. En total 460 participantes.

Cursos personal en contacto con el cliente	
Edición Sevilla	
Total alumnos inscritos	Total alumnos que asisten
393	200
Cursos para propietarios y mandos intermedios	
Edición Granada	
Total alumnos inscritos	Total alumnos que asisten
106	76
Edición Málaga	
231	184
Ediciones Sevilla	
38	anulado
375	260
Total Alumnos inscritos	Total alumnos que asisten
768	460

**HOTEL ESCUELA CONVENTO SANTO DOMINGO DE ARCHIDONA** El Hotel Escuela Convento Santo Domingo de Archidona es un centro de formación perteneciente a la Consejería de Turismo y Deporte adscrito a la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo. Inició su actividad en 2002 y viene impartiendo un Plan de Formación de Alta Hostelería dirigido a preparar futuros mandos intermedios en las profesiones de Jefe de Cocina, Sala, Recepción y Gobernante/a, formación a la que recientemente se ha sumado la especialidad de Gestión de Empresas de Turismo Interior y los cursos para la especialización docente.

Se detallan a continuación algunos datos numéricos de las últimas promociones impartidas en el centro:

#### ESPECIALIDAD JEFE/A DE SALA/MAÎTRE

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
13ª PROMOCIÓN 2015 - 2017	9	5	14
14ª PROMOCIÓN 2016 - 2018	10	6	16
15ª PROMOCIÓN 2017 - 2019	8	7	15



TOTAL	27	18	45
PORCENTAJE	60,00%	40,00%	100%

#### ESPECIALIDAD JEFE/A DE COCINA

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
13ª PROMOCIÓN 2015 - 2017	15	7	22
14ª PROMOCIÓN 2016 - 2018	16	8	24
15ª PROMOCIÓN 2017 - 2019	10	10	20
TOTAL	41	25	66
PORCENTAJE	62,00%	38,00 %	100%

#### ESPECIALIDAD JEFE/A DE RECEPCIÓN

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
12ª PROMOCIÓN 2015 - 2017	6	9	15
13ª PROMOCIÓN 2016 - 2018	6	10	16
14ª PROMOCIÓN 2017 - 2019	7	8	15
TOTAL	19	27	46
PORCENTAJE	41,00%	59,00 €	100%

#### ESPECIALIDAD GOBERNANTE/A DE HOTEL

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
9ª PROMOCIÓN 2016 - 2017	3	7	10
10ª PROMOCIÓN 2017 - 2018	5	5	10
TOTAL	8	12	20
PORCENTAJE	40,00%	60,00%	100%

#### ESPECIALIDAD GESTIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO DE INTERIOR

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
5ª PROMOCIÓN 2015 - 2017	14	6	20
TOTAL	14	6	20
PORCENTAJE	70,00 %	30,00 %	100%

#### ESPECIALIDAD ESPECIALIZACIÓN DOCENTE

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2ª PROMOCIÓN 2016 - 2017 2ª PROMOCIÓN 2016 - 2017	111	000	111



3ª PROMOCIÓN 2017 - 2018	2	2	4
TOTAL	3	2	5
PORCENTAJE	60,00%	40,00%	100%

**TOTAL ALUMNADO**

2017	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TOTAL	112	90	202
PORCENTAJE	55,00%	45,00%	100%

**NOTA: LOS CURSOS SOMBRADOS EN AMARILLO CORRESPONDEN A LA PREVISIÓN DE ALUMNADO 2017 – 2019.**

**06.02 Acuerdos de colaboración con la administración competente en materia de educación para la homologación de la experiencia profesional en el ámbito turístico así como para la autorización como centro evaluador de competencias profesionales de las Familias Profesionales de Hostelería y Turismo e Industrias alimentarias al Hotel Escuela Convento Santo Domingo de Archidona: En proceso.** En proceso de gestiones con la DG de Formación Profesional Ocupacional de la Consejería de Educación.

**06.03 Acciones de colaboración con las Universidades andaluzas para analizar y adaptar la formación superior a las necesidades del mercado turístico y elaborar un programa de curso de expertos.** En estudio

**06.04 El Turismo en la Escuela: desarrollo de actuaciones destinadas a la educación y sensibilización de escolares.** Previsto para 2017

**06.05 Organización y ejecución de programas formativos para la cualificación en la implantación de la metodología SICTED.** Se realiza anualmente:

**FORMACIÓN SICTED** La formación en la metodología SICTED constituye un área de mejora básica para conseguir un sector turístico competitivo que ofrezca unos estándares de calidad y unos niveles de prestación del servicio personalizados. Esto supone la diferenciación con respecto a otros destinos.

Además de formación y asistencia técnica, la metodología SICTED recoge en la actualidad 32 Manuales de Buenas Prácticas, con indicadores de estándares de calidad evaluables, para otros tantos sectores en el itinerario del turista.

En **2014** y **2015** el número de participantes en esta formación fue de **22** y **26** respectivamente, experimentándose un aumento de las mismas en **2016**, año en el que se han llevado a cabo dos actividades formativas, con un total de **30** participantes. Previsiblemente esto puede traducirse en la próxima incorporación a la metodología SICTED de al menos una docena de destinos en Andalucía.

**06.06 Becas de formación “Retención del Talento”:** En octubre de 2014 se convoca una Orden de Becas de Formación en materia de Turismo por la cual se conceden 12 becas estructuradas en dos modalidades: 3 becas para Modalidad 1(TUR), específicamente para Diplomados en Turismo, y 9 becas para la Modalidad 2 ( IN), orientadas a la investigación sobre el sector turístico en Andalucía. En esta última modalidad tienen cabida además de Diplomados/as en Turismo, otras titulaciones como Marketing, Administración y Dirección



de Empresas, Pedagogía, Estadística, Matemáticas e Ingeniería informática.

La incorporación al trabajo de los becarios adjudicados se produce en diciembre de 2015 desarrollando su actividad durante 2016 en SSCC de esta Consejería, los pertenecientes a la modalidad 1 y en Andalucía Lab en Málaga los de la Modalidad 2. Finalizan en diciembre de 2016.

### **07.01 Impulso a la creación y desarrollo de Itinerarios y Rutas Gastronómicas de calidad que contribuyan a la puesta en valor y al estímulo del Turismo Gastronómico en Andalucía.**

**ANDALUCÍA, PAISAJES CON SABOR** se trata de un proyecto promovido por la Consejería de Turismo y Deporte que trata de impulsar la creación Rutas y Experiencias Gastronómicas que integran parámetros de calidad y excelencia en su gestión generando así una garantía de calidad para el consumidor. A finales de 2016 son 7 las rutas en activo que figuran dentro de este proyecto:

- Ruta del Arroz de la provincia de Sevilla
- Ruta del Jabugo de Huelva
- Ruta del Vino y el Brandy del Marco de Jerez
- Ruta del Vino del Condado de Huelva
- Ruta de Vinos y Licores de la provincia de Sevilla

#### **Se incorporan en 2016:**

- Ruta de los Frutos Tropicales y el Ron de la Costa Tropical de Granada
- Ruta del Vino Montilla-Moriles

Esta actuación iniciada en 2014 albergó también la creación y puesta en marcha de la **Ruta del Atún Rojo de Almadraba de Cádiz**, que integraba los municipios de Barbate, Conil de la Frontera y Tarifa cuyo convenio tuvo vigencia hasta marzo de 2016.

La ruta de **Vinos y Bodegas de la Serranía de Ronda** también fue creada en 2014 estando vigente hasta mayo de 2016. Actualmente existen negociaciones para su puesta en marcha como **Ruta de Vinos de Málaga**.

Desde el inicio del Plan hasta la actualidad son diversas las actuaciones promocionales que se desarrollan para el impulso de las rutas. Entre ellas destacan:

- FITUR 2014-2015-2016
- ANDALUCÍA SABOR 2013-2015
- VINITALY VERONA 2015
- ITB BERLIN 2014
- EXPO MILANO 2015
- MÁLAGA FOOD AND WINE FESTIVAL 2014
- EDICIÓN FOLLETOS TURISMO GASTRONÓMICO 2015

Las acciones de promoción de las Rutas Paisajes con Sabor se realizan gracias a una encomienda de gestión realizada con Turismo Andaluz específicamente para este proyecto.

**07.02 Catalogación y Difusión de itinerarios y Rutas Gastronómicas de calidad a través de aquellos soportes y medios promovidos por la Consejería de Turismo y Deporte.** En proyecto. Actualización de la web.



**07.03 Concurso de ideas “Turismo Innova”:**En estudio. Según disponibilidad presupuestaria.

**07.04 Colaboración con la administración competente en materia de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural en la puesta en marcha de actuaciones y eventos de difusión que permitan impulsar y dar a conocer las actividades de Turismo Gastronómico en Andalucía.**  
Ver actuaciones promocionales contempladas en la actuación 07.01.

**07.05 Participación en iniciativas y entidades que trabajan para la puesta en valor del patrimonio industrial y la industria viva / 07.06 Catalogación y difusión de empresas que trabajan para la puesta en valor del patrimonio industrial y la industria viva.**

**GUÍAS TURISMO INDUSTRIAL:** La Consejería de Turismo y Deporte, a través del III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014\_2020, y de su Programa de Actuación Innovar en Segmentos, ha llevado a cabo la elaboración de guías y estudios-diagnósticos sobre el Turismo Industrial en Andalucía.

En **2015** se realizan cuatro estudios y guías de turismo industrial de las provincias de Almería, Cádiz, Huelva y Sevilla.

Posteriormente, en **2016**, de las provincias de Córdoba, Granada, Jaén y Málaga se realiza:  
-un estudio-diagnóstico sobre turismo industrial en cada provincia.  
-el diseño, edición y publicación de una guía, por provincia, en soporte papel y electrónico.

En este último ejercicio **2016** se realiza para las ocho provincias andaluzas el diseño e impresión de una tarjeta de presentación “colección guías de turismo industrial de andalucía” con código “qr” que enlaza al soporte electrónico.

**07.07. Desarrollo de acciones para el conocimiento y la aproximación al turismo industrial y sus posibilidades en los diferentes destinos andaluces.** La Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo participa en el I Congreso Internacional sobre Patrimonio Industrial y Obra Pública organizado por la Fundación de Patrimonio Industrial de Andalucía.

## **2\_3\_LÍNEA ESTRATÉGICA EN MATERIA INTEGRACIÓN Y DIÁLOGO**

Mediante esta línea de trabajo se pretenden habilitar aquellos mecanismos de información y comunicación a fin de ofrecer información actualizada sobre las distintas actuaciones impulsadas por el III Plan de Calidad Turística de Andalucía. También persigue la creación de espacios, ya sean físicos o virtuales, que permitan la participación y cooperación con otros organismos de la administración así como con la ciudadanía en general.

### **2\_3\_1 actuaciones desarrolladas en materia de integración y diálogo**

**08.01 Colaboración con proyectos europeos para el desarrollo de actuaciones que tienen como objetivo el impulso de Buenas Prácticas en materia de Calidad, así como la Innovación y la Formación en el ámbito Turístico:** Se han presentado proyectos que finalmente no han sido seleccionados por la comisión europea encargada de su gestión. (Andalucía, Paisajes con Sabor). Actualmente buscando nuevas convocatorias.



#### **08.02 Espacios para el diálogo y la participación que contribuyan al enriquecimiento e impulso del sector turístico andaluz: Workshops y Mesas de Trabajo.**

Ver workshop TUR4All contemplado en la actuación 02.02 sobre accesibilidad.

#### **08.03 Acuerdo de colaboración con entidades representativas de colectivos de personas con discapacidad para el desarrollo en materia de accesibilidad:** Ver convenio de colaboración con CERMI contemplado en la actuación 02.02.

Dentro de este protocolo firmado con CERMI existe un borrador de Convenio Específico entre la Consejería de Turismo y Deporte, la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y CERMI para el desarrollo de un programa conjunto de actuaciones en materia de accesibilidad. Actualmente dicho borrador está siendo valorado por la Dirección General de Discapacidad de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.

#### **08.04 Acuerdos de colaboración con las administraciones competentes en materia de Medio Ambiente y Ordenación del territorio, Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, Educación y Cultura.**

En proceso. Se está tramitando un Protocolo general de actuación entre la Consejería de Turismo y Deporte y la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, para el desarrollo de actuaciones conjuntas que fomenten el turismo cultural en la comunidad autónoma andaluza.

#### **08.05 Creación de un marco de colaboración con la administración andaluza competente en materia de consumo para el desarrollo de actuaciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios turísticos.** Anualmente se envían a la consejería competente en materia de consumo los Planes Anuales de Inspección Programada.

Planes de Inspección Programada:

Orden de 23 de diciembre de 2014, de la Consejería de Turismo y Comercio, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada para el año 2015.

Orden de 18 de enero de 2016, por la que se aprueba el Plan de Inspección Programada en materia de turismo para el año 2016.

#### **08.06 Proyectos que contribuyan a favorecer la colaboración y participación de los agentes del sector y ciudadanía en general en mejorar la gestión del turismo en los destinos andaluces:**

Cabe destacar la participación en la Mesa del Turismo, el Consejo Andaluz del Turismo y Herramientas de Consulta y participación en la Web de la Consejería prevista por la normativa vigente. Ej. Porta de Transparencia-otros.

#### **09.01 Plan de promoción y comunicación III Plan de Calidad Turística de Andalucía. (ruedas de prensa, acciones de difusión y divulgación, jornadas de presentación).** Se llevaron a cabo en colaboración con la Empresa Pública Turismo Andaluz Jornadas de presentación del III PCTA en las ocho provincias andaluzas así como diversas actuaciones para su difusión.

#### **09.02 Habilitación de espacios y enlaces en la web de la Consejería de Turismo y Deporte para el acceso a las administraciones y organismos colaboradores con el III PCTA.** En estudio.

#### **09.03 Impulso y difusión del Centro de Documentación de la CTD:** La Consejería de Turismo y Deporte cuenta el Centro de Documentación y Publicaciones dotado de un fondo bibliográfico y documental en permanente actualización al que se puede acceder a través de la web de esta consejería.





**09.04 Apertura de las bases de datos estadísticos vinculados a las actividades turísticas en Andalucía (SAETA): No**

