

Gestión de calidad en
destinos turísticos: el
caso de Valencia

VLC VALENCIA
increíble, pero cierta


AJUNTAMENT
DE VALENCIA
REGIDORIA DE TURISME

VLC TURISMO
VALENCIA www.turisvalencia.es

Calidad y competitividad

- La competitividad de los destinos reside en:
 - Los activos turísticos (oferta primaria, complementaria, accesibilidad, ...)
 - La estrategia turística:
 - gobernanza turística,
 - gestión de redes,
 - El valor de la marca y su comercialización

Cuentan que Valencia es una ciudad antigua. Que allí los leones campean. Que los coches circulan a más de 300 km/h. Cuentan que murallas medievales conviven con modernos edificios. Y que todos sus caminos terminan en el mar...

VLC VALENCIA

increíble

Turismo Valencia

- Persigue objetivos de excelencia turística en el producto y en la gestión:
 - Apoyo en la mejora de la oferta: SICTED.
 - Calidad en la gestión de procesos: ISO 9001
 - Calidad en la gestión turística: Q
 - Pioneros en gobernanza: UNWTO S-Best
 - Líderes en innovación en gobernanza: UNWTO Ulysses

*Cuentan que Valencia es una ciudad increíble.
Que allí los leones se bañan en el mar.
Que los coches circulan a 100 km/h.
Que murallas medievales rodean modernos edificios.
Que los edificios terminan en el mar...*

VLC VALENCIA
increíble, pero cierta



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

VLC VALENCIA www.turismovalencia.es

Mejora de calidad de oferta: SICTED



Compromiso
de **Calidad Turística**

Turismo Valencia es el ente gestor del Sistema Integral de Calidad Turística en Valencia.

Reconocimiento por esforzarse en alcanzar un nivel de calidad homogéneo, a través de un trabajo conjunto y coordinando de los agentes que intervienen en la percepción y satisfacción de los visitantes

Cuentan que Valencia es una ciudad increíble. Que allí los coches circulan por calles que murallas medievales conviven con modernos edificios. Y que todas sus calles terminan en el mar...

VLC ■ VALENCIA
increíble, pero cierta



AJUNTAMENT DE VALENCIA

VLC ■ TURISMO VALENCIA www.turismovalencia.es

Calidad en la gestión de procesos: ISO 9001



- **Implantación de un Sistema de Gestión Interno de la Calidad**, aplicable a todas las actividades destinadas a la promoción turística de la ciudad, con un triple objetivo:
- mejorar los procesos de gestión interna,
- alcanzar el grado de excelencia en determinados procedimientos
- optimizar la prestación de sus servicios

Que allí los coches circulan a más de 300Km/h. Cuentan que murales modernos terminan en el mar...

incredible, pero cierta

Calidad en la gestión turística: Q



- Valencia es la ciudad con la mayor red de atención al visitante certificada.
- 8 puntos de información turística.
- Dimensión, disponibilidad, servicios, tecnología, atención.
- El valor de la recomendación.

Cuentan que...
Que allí los leones campan a sus anchas. Y los coches circulan a más de 300Km/h. Cuentan que...
que...
modernos...
terminan en el mar...

VLC ■ VALENCIA
increíble, pero cierta



AJUNTAMENT DE VALENCIA

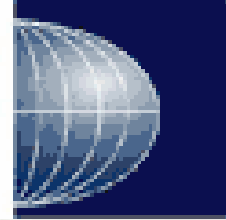
VLC ■ VALENCIA

www.turismovalencia.es

Pioneros en gobernanza:

UNWTO .Sbest

Excellence in Tourism Governance



- ✓ Certificación de la Organización Mundial del Turismo.
- ✓ Reconoce la excelencia en la gestión de destinos turísticos, tras una auditoria de procedimientos de gestión.
- ✓ Concedida por primera vez a seis gestores de destinos turísticos en todo el mundo.
- ✓ Certifica las mejores prácticas en gobernanza turística, con el objetivo de promover la mejora de la calidad en el servicio turístico e impulsar avances en le bienestar de la sociedad.

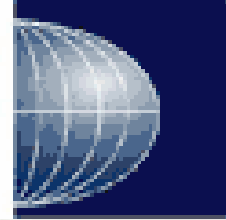
*Cuentan que Valencia es una ciudad increíble
Que allí los coches circulan
que murallas modernas edificadas
terminan en el mar*

VLC

Pioneros en gobernanza:

UNWTO .Sbest

Excellence in Tourism Governance



Examina los niveles de calidad en las diferentes áreas de gobernanza turística:

- ✓ la relación de la institución con la sociedad civil
- ✓ su relación con los grupos de interés
- ✓ dirección estratégica y corporativa
- ✓ desarrollo e implementación de sus programas
- ✓ gestión de recursos humanos y otros recursos, financieros y de infraestructura.

Cuentan
Que allí los
coches circulan a más de 300Km/h. Cuentan
que murallas medievales conviven con
modernos edificios.
terminan en e

VLCI

incredible, pero



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA

VLCI TURISMO
VALENCIA www.turismovalencia.es

Líderes en innovación en gobernanza: UNWTO Ulysses



- Premio concedido por la Organización Mundial del Turismo.
- reconoce el mérito de la ciudad en:
 - la planificación de la promoción turística,
 - el desarrollo del destino,
 - la puesta en práctica de estrategias turísticas,
 - el uso de nuevas tecnologías
 - la atención al visitante.

Cuentan que Valencia es una ciudad increíble. Que allí los leones bajan por las calles, los coches circulan al revés, que murallas medievales conviven con modernos edificios. Y que todas sus calles terminan en el mar.

VLC VALENCIA

Líderes en innovación en gobernanza: UNWTO Ulysses



- valora el mérito en la búsqueda de:
 - la excelencia en organización interna, centrada en la eficiencia de los procesos y el uso de nuevas tecnologías;
 - en cuestiones de liderazgo y alianzas, tanto a nivel local como nacional e internacional, como la pertenencia a organizaciones internacionales
 - los numerosos proyectos que Turismo Valencia desarrolla en colaboración con el sector turístico internacional o con las administraciones turísticas españolas regionales y nacionales.

*Cuentan que Valencia
Que allí los leones caen
coches circulan a más de 300Km/h. Cuentan
que murallas
modernos edificios.
terminan en el mar...*

VLC VALENCIA
INCORPORACIÓN



VLC VALENCIA
www.turismovalencia.es

Una estrategia de futuro.

- Eficacia, eficiencia de los procesos, responsabilidad en gestión de redes.
- Valencia, la ciudad europea que más ha crecido en Europa en los últimos 15 años.
- Gestión de calidad para la sostenibilidad de la actividad turística en la ciudad.


Cuentan que en esta ciudad...
Que allí los coches circulan a más de 300Km/h. Cuentan que murallas medievales conviven con modernos edificios. Y que todas sus calles terminan en el mar...

VLC ■ VALENCIA
increíble, pero cierta



AJUNTAMENT
DE VALENCIA

VLC ■ TURISMO
VALENCIA www.turismovalencia.es



Gestión de calidad en
destinos turísticos: el
caso de Valencia

VLC VALENCIA
increíble, pero cierta


AJUNTAMENT
DE VALENCIA
REGIDORIA DE TURISME

VLC TURISMO
VALENCIA www.turisvalencia.es