

## DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 19 de marzo de 2025 del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de las nuevas certificaciones de las marcas “S Sostenibilidad Turística” y “Q Calidad Turística”, otorgadas en el año 2024 a organizaciones turísticas de Andalucía.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 37.1.14º, establece como uno de los principios rectores de las políticas públicas de la Comunidad Autónoma el fomento del sector turístico, como elemento económico estratégico de Andalucía. Asimismo, en su artículo 71, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de turismo que incluye, en todo caso, la ordenación, la planificación y la promoción interior y exterior de Andalucía, funciones que conforme a lo previsto en el Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, desempeña la Consejería de Turismo y Andalucía Exterior, de acuerdo con el Decreto 166/2024, de 26 de agosto, por el que se establece su estructura orgánica.

A las personas turistas les preocupa el futuro del planeta, la producción respetuosa con el medio ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales, así como el desarrollo económico, inclusivo y sostenible de los destinos que visitan. De este modo, se han acelerado muchos procesos de cambio en la sociedad, entre ellos un mayor compromiso con la sostenibilidad en sus tres variantes, la social, la económica y la medioambiental.

En esta línea, la Organización para las Naciones Unidas (ONU) aprobó en 2015 la Agenda 2030, que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En consonancia con lo anterior, a nivel de la Comunidad Autónoma de Andalucía el Consejo de Gobierno aprobó, mediante Acuerdo de 5 de junio de 2018, la Estrategia Andaluza de Desarrollo Sostenible 2030 (EADS), como documento que plantea el modelo de desarrollo sostenible que adopta Andalucía en la línea de los principios de sostenibilidad enmarcados en la Agenda 2030. En dicha Estrategia, se recoge que el turismo, como actividad económica de primera magnitud, está sometida a riesgos derivados del cambio climático lo que ha ocasionado una transición decidida de las organizaciones hacia la sostenibilidad de los productos y servicios que ofrecen, de manera que su actividad contribuya a la consecución de los citados ODS.

El Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía META 2027, aprobado por Decreto 218/2021, de 7 de septiembre, como instrumento básico y esencial de la planificación turística regional, y marco de las estrategias que se desarrollen en esta materia, recoge, entre sus elementos fundamentales, la apuesta por la sostenibilidad integral como eje clave para la consecución de un ecosistema turístico sostenible, innovador y resiliente. En cumplimiento de tales previsiones, la Línea Estratégica L.E.2 “Gestión de la sostenibilidad global del destino Andalucía”, aborda todos los aspectos relativos a la gestión del destino desde el prisma de la sostenibilidad, poniendo el foco en aspectos tan relevantes como la sostenibilidad económica, social y medioambiental, y afronta el concepto de responsabilidad compartida por la cadena de valor turística para asegurar una correcta implementación del proceso de desarrollo sostenible en este ámbito estratégico. Así mismo, la Línea Estratégica L.E. 4 “Calidad como eje transversal del destino Andalucía”, pone la atención en la consecución de destinos de excelencia, en la potenciación de destinos seguros y en todo lo relacionado con criterios de calidad de la oferta turística, con especial sensibilización hacia aspectos sociales como la inclusividad y la accesibilidad universal.

Asimismo, el Pacto Social y Económico por el Impulso de Andalucía, de fecha 13 de marzo de 2023, recoge entre sus compromisos, el desarrollo de un modelo turístico sostenible desde el punto de vista social, económico y ambiental, a través de, entre otras herramientas, la ejecución del Plan META 2027, con la participación de los agentes económicos y sociales más representativos .

En esta misma línea, es importante resaltar que la Estrategia de Especialización Inteligente de Andalucía 2021-2027, S4ANDALUCIA, aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de julio de 2023, ya define el objetivo o reto del entorno de especialización “Turismo y cultura” (E1.S2), *“Posicionar a Andalucía a la vanguardia de la innovación turística y cultural sostenible, mediante la incorporación de la investigación, el desarrollo y la innovación de los productos tradicionales y los nuevos productos, como los vinculados al turismo azul y sostenible, a los recursos endógenos y aquellos que contribuyen a la ruptura de la estacionalidad, y procesos para la valoración de sus recursos turísticos y culturales, estableciendo estándares de calidad, de manera que le permitan mantener y/o mejorar su posición en el mercado nacional e internacional, con ofertas de turismo y cultura de calidad accesible para todos los públicos”*.

Ante estas circunstancias, el binomio imprescindible para responder a las necesidades e inquietudes actuales del turista nacional e internacional, es el formado por la calidad y la sostenibilidad. La apuesta por implementar sistemas que desarrollen estos dos aspectos aumenta de forma exponencial la reputación de los destinos, servicios y empresas turísticas.

El sector turístico es cada vez más consciente de la necesidad de llevar a cabo sus actividades de forma sostenible, siendo un elemento clave en las políticas turísticas.

El Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES) es una asociación española, privada, independiente y sin ánimo de lucro, creada por las asociaciones empresariales del sector turístico, con el fin de promover, extender y apoyar la difusión de sistemas de calidad específicos en el ámbito turístico, en colaboración con las distintas administraciones públicas.

El ICTES tiene entre sus objetivos, en el marco del Sistema de Calidad Turística Española, extender la cultura de la calidad y de la sostenibilidad entre los agentes turísticos, en colaboración con las distintas administraciones públicas, así como el desarrollo de actuaciones dirigidas a promocionar los valores y garantías que ofrecen las marcas “S Sostenibilidad Turística” y “Q Calidad Turística” entre las personas consumidoras de servicios turísticos.

La certificación “S Sostenibilidad Turística” ha sido implementada por el ICTES para ayudar a los establecimientos, empresas y destinos de España en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A su vez, esta marca “S Sostenibilidad Turística” ofrece a las organizaciones acceder a nuevos mercados turísticos, mejorar su imagen y reputación, optimizar la gestión y control interno, reducir costes al minimizar consumos de recursos, aumentar la motivación del personal e incrementar la retención del talento.

Así pues, la Marca “S Sostenibilidad Turística” se obtiene cuando la organización turística cumple con al menos una de las dos normas siguientes:

- Especificación Técnica de Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas.
- Norma UNE-ISO 21401:2019 Sistema de Gestión de Sostenibilidad para alojamientos.

Por otro lado, la marca de garantía “Q Calidad Turística” es una marca española, reconocida en todo el mundo, dirigida a la certificación voluntaria de la calidad de los servicios turísticos. Certifica la calidad de la gestión, servicios e infraestructuras de las organizaciones turísticas. Una organización turística obtiene la “Q Calidad Turística” cuando evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta. La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio al cliente y en mejora continua.

La marca “Q Calidad Turística” aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan, prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción. Asimismo, aumenta la satisfacción de los clientes, mejorando la reputación de su organización y contando con un sello diferenciador frente al cliente.

Por todo ello, y resultando estratégica para Andalucía la visibilidad de las marcas “S Sostenibilidad Turística” y “Q Calidad Turística”, en las organizaciones turísticas de la Comunidad, como instrumentos adecuados para favorecer el aumento del nivel de calidad y sostenibilidad de la oferta turística andaluza y el apoyo al desarrollo del Sistema de Calidad Turístico Español, se firmó un Convenio entre la Consejería competente en materia de turismo y el ICTES para bonificar los gastos que la industria turística soporta como consecuencia de la certificación de la calidad y de la sostenibilidad de los servicios que ofrecen, por el que se contribuye económicamente hasta la cantidad de 380.000 euros.

Como resultado de las actuaciones realizadas dentro del marco del mismo Convenio, se han otorgado un total de 163 nuevas certificaciones en el año 2024, de las cuales :

- 31 son certificaciones “Q Calidad Turística”.
- 132 son certificaciones “S Sostenibilidad Turística”.

De esta forma, y hasta la fecha, se cuenta en Andalucía con un total de 375 entidades certificadas en “Q de Calidad Turística” y 228 en “S de Sostenibilidad Turística”, siendo la comunidad autónoma con mayor número de certificaciones en ambas marcas. A su vez, España es líder mundial en normalización y certificación en calidad turística y en sostenibilidad certificada, lo que sitúa a Andalucía a la cabeza del ranking mundial en certificaciones de calidad turística.

Teniendo en cuenta la importancia estratégica de las marcas “S de Sostenibilidad Turística” y “Q de Calidad Turística” en nuestra comunidad autónoma y su papel en la consolidación de Andalucía como referente internacional del turismo sostenible, se considera oportuno que sean conocidas por el Consejo de Gobierno las nuevas certificaciones que han sido otorgadas en el año 2024 a organizaciones turísticas de Andalucía.

En su virtud, de conformidad con el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de Turismo y Andalucía Exterior y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 19 de marzo de 2025, se adopta el siguiente

#### ACUERDO

Tomar conocimiento de las nuevas certificaciones de las marcas “S Sostenibilidad Turística” y “Q Calidad Turística”, otorgadas en el año 2024 a organizaciones turísticas de Andalucía.

Sevilla, 19 de marzo de 2025.

Juan Manuel Moreno Bonilla  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Carlos Arturo Bernal Bergua  
CONSEJERO DE TURISMO Y ANDALUCÍA EXTERIOR