

PROYECTO	ETV's- ESTANCIAS TURÍSTICAS VACACIONALES (Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Illes Balears)					
AÑO	2015					
DESCRIPCIÓN						
Las ETV's, (Estancias Turísticas Vacacionales) definidas en la la Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Illes Balears, responden a la tipología de vivienda unifamiliar aislada, con un máximo de 6 dormitorios y 12 plazas. Un vez estas viviendas han adquirit la acreditación de calidad conforme a los requisitos establecidos por la Consejería de Turismo, Investigación e Innovación, esta acreditación tiene una vigencia de seis años.						
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS						
El área de calidad es la encargada de realizar el informe para la renovación de la acreditación de las 1.817 viviendas vacacionales que entre el año 2006 y 2011 iniciaron su actividad.						
ACCIONES						
Para realizar el control de las ETV's, desde l'ATB se realizan las notificaciones de las acreditaciones que caducan durante el año en curso. Se validan los expedientes de calidad presentados por las ETV's y se remiten las nuevas resoluciones de renovación de las acreditaciones por seis años más.						
CONTRATACIONES VINCULADES						
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES						
RESULTADOS						
En las Illes Balears, entre los años 2006 - 2011 se acreditaron 1.817 ETV's distribuidas entre estos años y, desde 2012, se van renovando las que cumplen los seis años desde su primera acreditación.						
Estancias Turísticas Vacacionales (ETV's)						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº ETV's a revisar	44	897	527	256	82	11
Nº ETV's renovadas	42	790	430	254		
Nº ETV's bajas	2	107	97	2		

PROYECTO	ISO 9001
AÑO	2015
DESCRIPCIÓN	
<p>La Agencia de Turismo de las Illes Balears, en el año 2014 se certificó con la ISO 9001. Este hecho, nace de la idea que la ATB ha de ser promotor y motor de la calidad en las Illes Balears y referente en esta materia. La implantación de este sistema de calidad en la ATB la realizan los propios técnicos del área de Calidad de la ATB.</p>	
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS	
<p>Ordenar y controlar el gran número de procedimientos y acciones que se realizan desde la ATB a través de sus diferentes departamentos, puso de manifiesto la necesidad de certificar a la ATB con el sistema de calidad ISO 9001 en el año 2014. Nuestro objetivo, una vez certificados, es mantener esta certificación y mejorar en la calidad de nuestros procedimientos y resultados finales.</p>	
ACCIONES	
<p>Las acciones desarrolladas para conseguir la certificación fueron, desde la propia implantación del sistema en todas las áreas de la ATB, la realización de seminarios informativos sobre ISO y la asistencia técnica de los miembros del departamento de Calidad de la ATB a todas las áreas que lo necesitaran, así como la dirección de las auditorías de certificación conjuntamente con la empresa auditora.</p>	
CONTRATACIONES VINCULADAS	
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	
<p>La auditoría de certificación se desarrolla en el marco de un convenio de colaboración entre ATB y AENOR</p>	
RESULTADOS	
<p>La certificación con ISO 9001 en diciembre de 2014 y la renovación de la certificación en enero de 2016.</p>	

PROYECTO	SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINO (SICTED)						
AÑO	2015						
DESCRIPCIÓN							
<p>El Sicted (SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINO) es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por TURESPAÑA y la FEMP. Trabaja con las empresas y servicios turísticos de un destino, abarcando hasta 32 oficios diferentes. Es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con un nuevo concepto de los resultados esperados, un desarrollo hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. En Mallorca, Eivissa y Formentera, existen actualmente 14 destinos que trabajan en este proyecto de calidad y 419 empresas que han obtenido esta distinción.</p>							
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS							
Este proyecto tiene como objetivo mejorar la experiencia y la satisfacción del turista.							
ACCIONES							
Para implantar este proyecto, desde la ATB se llevan a cabo las siguientes actuaciones: Jornadas de sensibilización, jornadas formativas en las empresas del destino, mesas de Calidad Turística conjuntamente con los ayuntamientos, auditorías de certificación finales y apoyo a los gestores municipales.							
CONTRATACIONES VINCULADES							
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES							
La implantación de Sicted en los municipios de las Illes Balears, se hace en colaboración permanente con los Ayuntamientos de Mallorca y los Consells Insulars de Eivissa y Formentera. Este proyecto parte de un convenio principal firmado entre TURESPAÑA y la ATB.							
RESULTADOS							
<p>MALLORCA: 381 empresas certificadas. EIVISSA: 11 empresas certificadas. FORMENTERA: 27 empresas certificadas.</p>							
Histórico Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED)							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nº de destinos	2	3	8	9	10	13	13
Nº de empresas certificadas con SICTED	42	72	268	225	263	365	419
Nº de jornadas de sensibilización realizadas	2	3	7	10	12	16	18
Nº de jornadas de formación a empresas	4	6	14	16	44	68	96
Nº de jornadas de formación de nuevos Gestores	0	0	0	2	2	2	0
Nº de Mesas de Calidad	4	6	14	16	18	22	24
Nº de Auditorías externas realizadas	51	96	303	299	310	382	443

PROYECTO	PLANS DE MODERNITZACIÓ ZONES MADURES		
AÑO	2015		
DESCRIPCIÓN			
<p>La Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Illes Balears, define la figura de Zonas Maduras. Éstas son zonas turísticas que, mediante el cumplimiento de unos requisitos se pueden declarar como tales. Esto implica, entre otras acciones, que las empresas turísticas situadas en Zonas Maduras, han de cumplir con un Plan de Modernización y seguridad. El área de Calidad de la ATB ha desarrollado este Plan de Modernización y es esta área la encargada de informar la documentación presentada por dichas empresas. Actualmente, en Mallorca existen dos zonas declaradas como zonas maduras: Playa de Palma y Calviá (Palma Nova- Magalluf- Santa Ponça).</p>			
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS			
<p>La renovación y modernización del sector turístico, especialmente de las zonas turísticas maduras, es uno de los objetivos de la Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Illes Balears, y del Plan Integral de Turismo de las Illes Balears, así como la revitalización turística de la zona, favoreciendo la inversión, la desestacionalización, y también fomentando la calidad y la mejora general del producto turístico.</p>			
ACCIONES			
<p>Desde la ATB se analizan los diferentes Planes de Modernización que presentan las empresas turísticas; Se informa de las posibles deficiencias en cuanto al cumplimiento de los requisitos y normativa exigida y se comunica a cada empresa la necesidad de subsanar en un plazo determinado.</p>			
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES			
<p>En la Zona Madura Playa de Palma se trabaja conjuntamente con el Ayuntamiento de Palma y el Consorcio Playa de Palma. En Calviá se trabaja conjuntamente con el Ayuntamiento de Calviá.</p>			
RESULTADOS			
<p>Playa de Palma: se han recibido y analizado 434 planes de modernización y seguridad. Alojamientos 27 Restaurantes 167 Bares y cafeterías 240 TOTAL 434</p>			
Zona Madura Playa de Palma (PDP)			
	Planes presentados	Bajas definitivas	Planes pendientes
Restauración = 771	434	225	112
Alojamientos= 51	17	21	13
Total Establecimientos= 822	451	246	125
<p>Calviá (Palma Nova, Magalluf, Santa Ponça): se han recibido y comprobado 426 planes de modernización y seguridad.</p>			