

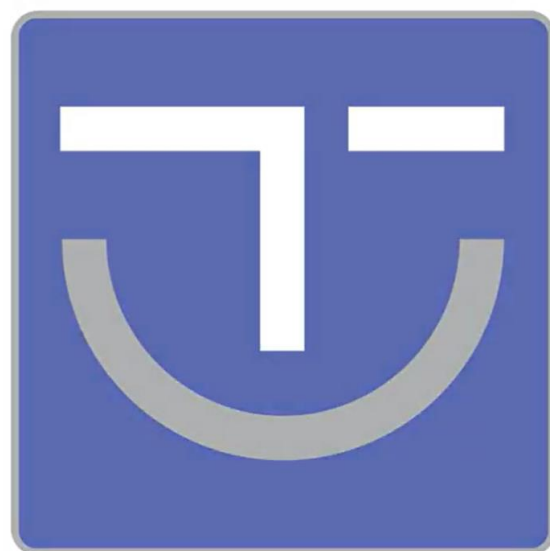


JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN SICTED

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



02/02/2024



20 Aniversario
SICTED
2002-2022

Proyecto de largo recorrido



LAS CIFRAS

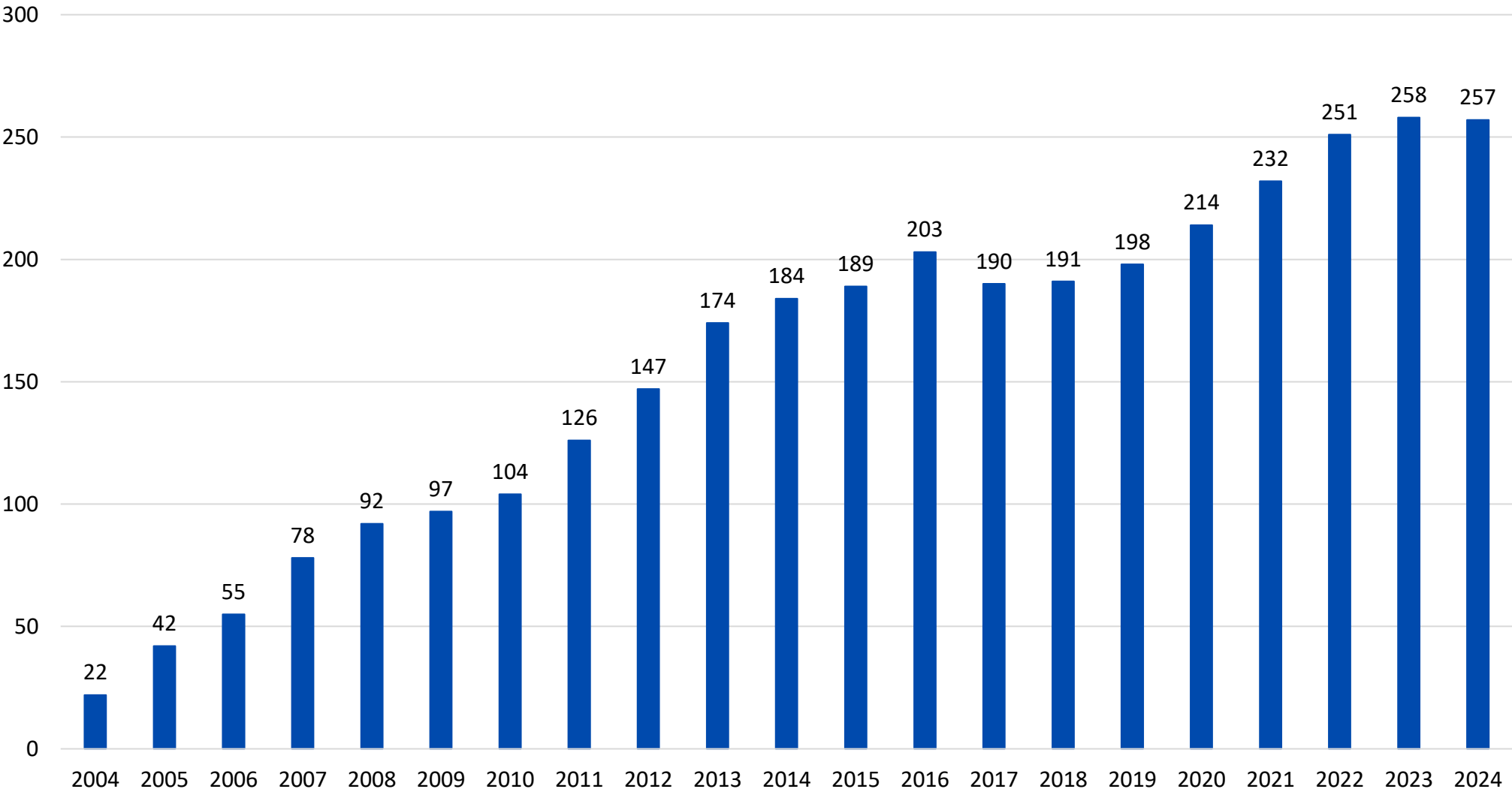
DESTINOS ADHERIDOS: 257

SERVICIOS TURÍSTICOS ADHERIDOS: 9.685

SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS: 7.058

enero 2024

Nº DE DESTINOS ADHERIDOS AL SICTED



enero 2024

OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS

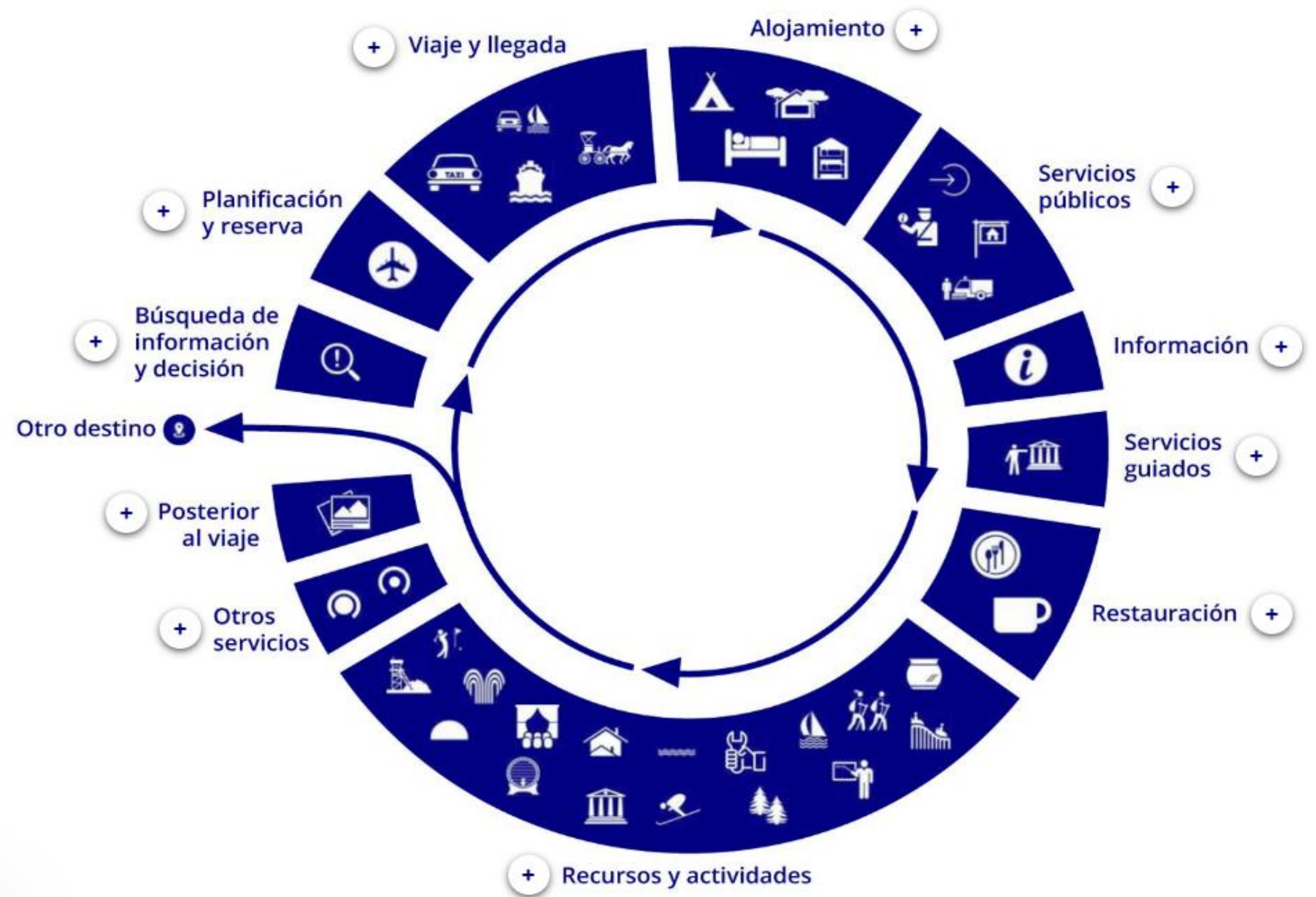


OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS

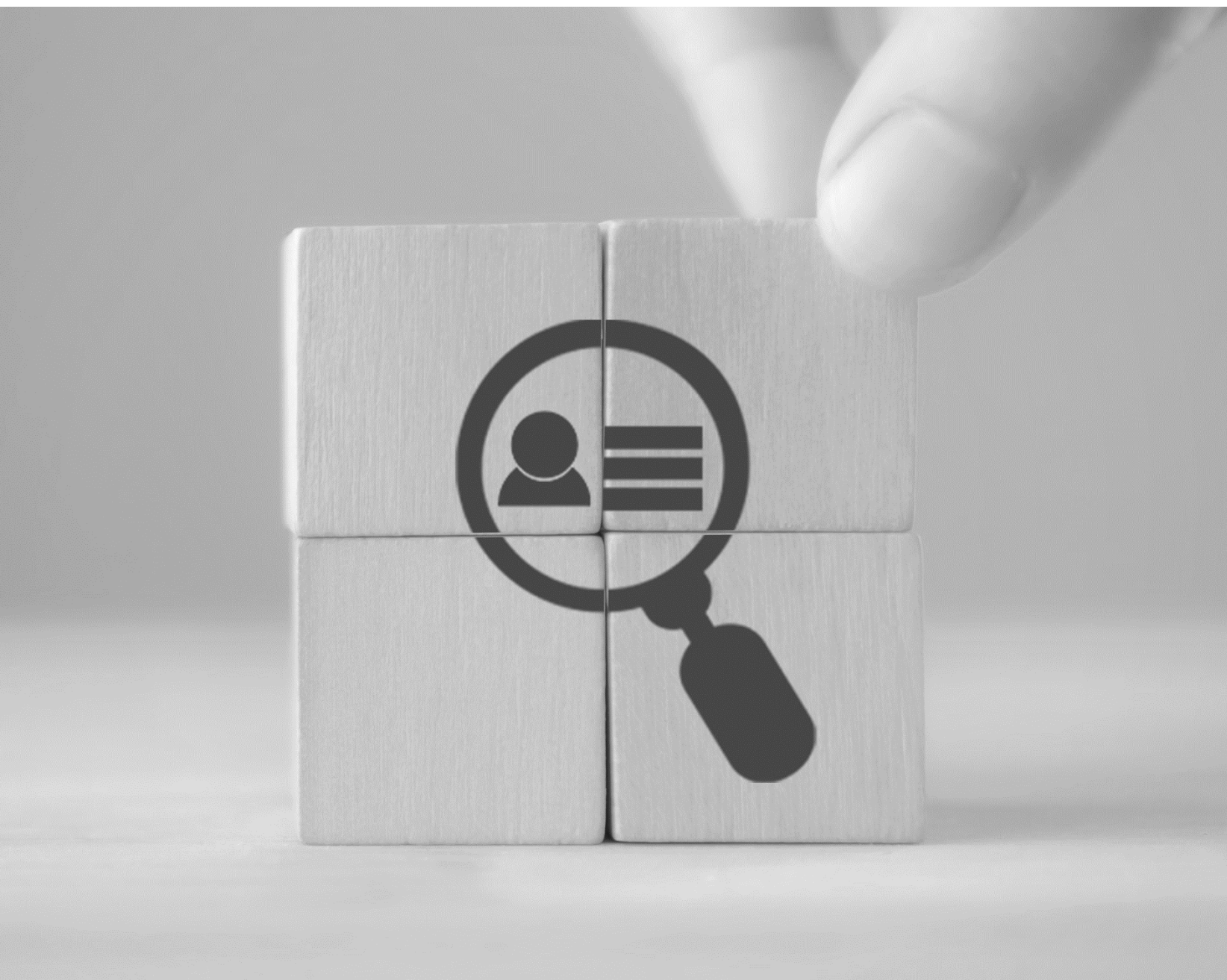


OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS

CICLO DE CONSUMO DEL TURISTA



OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS



- Integrador y participativo.
- Creador de ventajas competitivas.
- Estructurado.
- Flexible.
- Integral, ya que alcanza muchos oficios de un destino.
- Impulsor de otros sistemas de gestión.
- Orientado a resultados.
- Basado en el itinerario de consumo del turista.
- Orientado a satisfacer y fidelizar al cliente.
- La gestión de los diferentes agentes que participan está definida y se realiza con la ayuda de la plataforma de gestión *online*.

COSTES Y BENEFICIOS

PARA EMPRESAS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Costes

- Términos económicos: Con carácter general la participación en el SICTED es **gratuita**.
- Términos de personal: No es necesaria la creación de un nuevo puesto.
- Otros: Coste temporal. Es necesaria disponibilidad para asistir a cursos, visitas, evaluaciones, etc.

Beneficios

- **Ámbito interno:**
 - Estructurar procesos
 - Sistema documental y de registro
 - Implementación de mejoras
 - Formación anual
- **Ámbito externo:**
 - Apoyo e implicación en el destino. Interrelación con representantes públicos y privados del sector turístico del destino.
 - Exhibición del distintivo
 - Promoción de la marca a nivel local
 - Participación en un proyecto a nivel nacional

COSTES Y BENEFICIOS

PARA DESTINOS

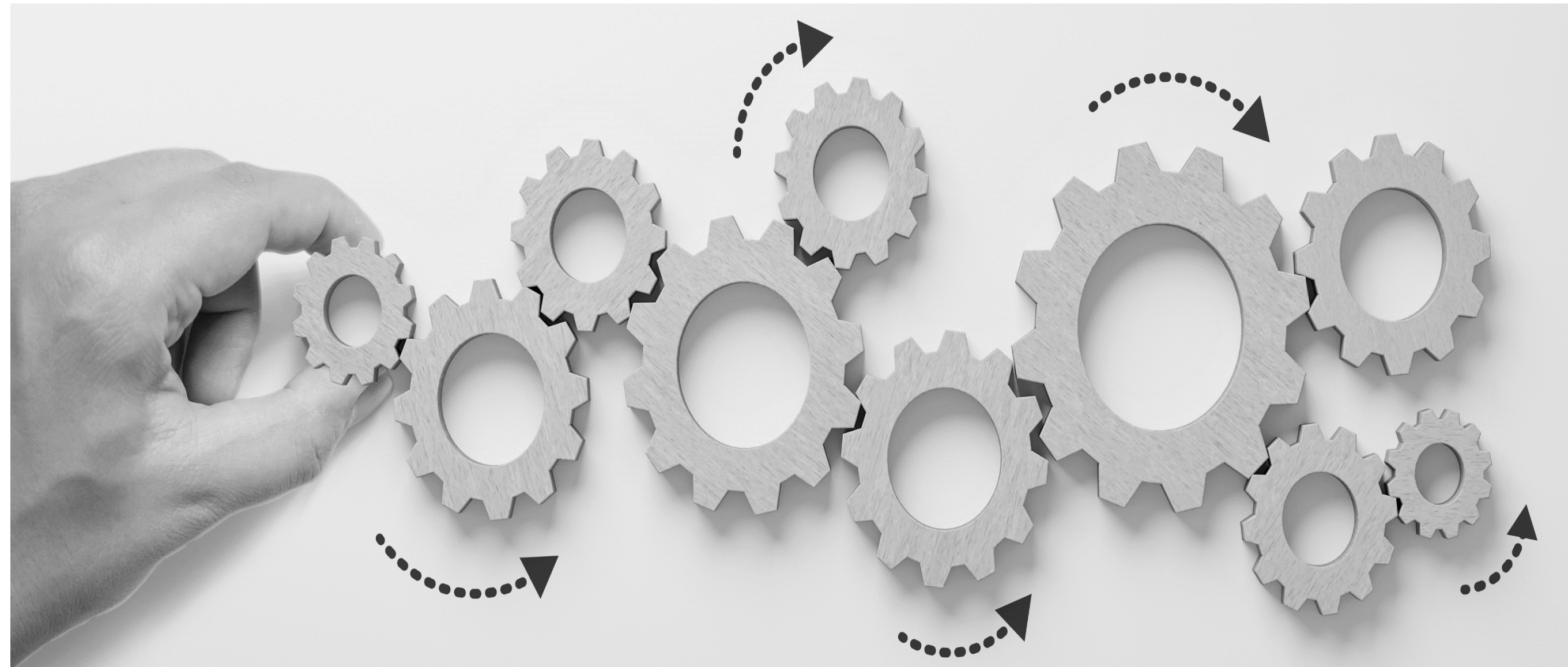
Costes

- Puesta a disposición del gestor SICTED.
- Realización evaluaciones, si se contratan a un evaluador.
- Formaciones y asesoría, si se contratan consultores externos.
- Costes derivados de la organización de jornadas, sesiones, formaciones, etc.

Beneficios

- Mejora de la gobernanza del turismo en el destino
- Mejora de la colaboración público – privada
- Contacto continuo con el empresariado del destino
- Mejora de la calidad percibida por los turistas a nivel global
- Participación en un programa nacional en coordinación con una amplia comunidad de destinos turísticos.

GOBERNANZA





COMITÉ INTERDESTINOS

- El Comité Interdestinos (CI) es el órgano de participación destinado al **intercambio de información, actuaciones y evolución de la implantación del SICTED** en los destinos participantes, a la armonización de las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los destinos y a la supervisión de la correcta implantación del modelo SICTED.
- Está formado por representantes de la Secretaría de Estado de Turismo, de la Federación Española de Municipios y Provincias, del Instituto para la Calidad Turística Española, de los destinos participantes, de las comunidades autónomas y de entidades locales supramunicipales.

Funciones

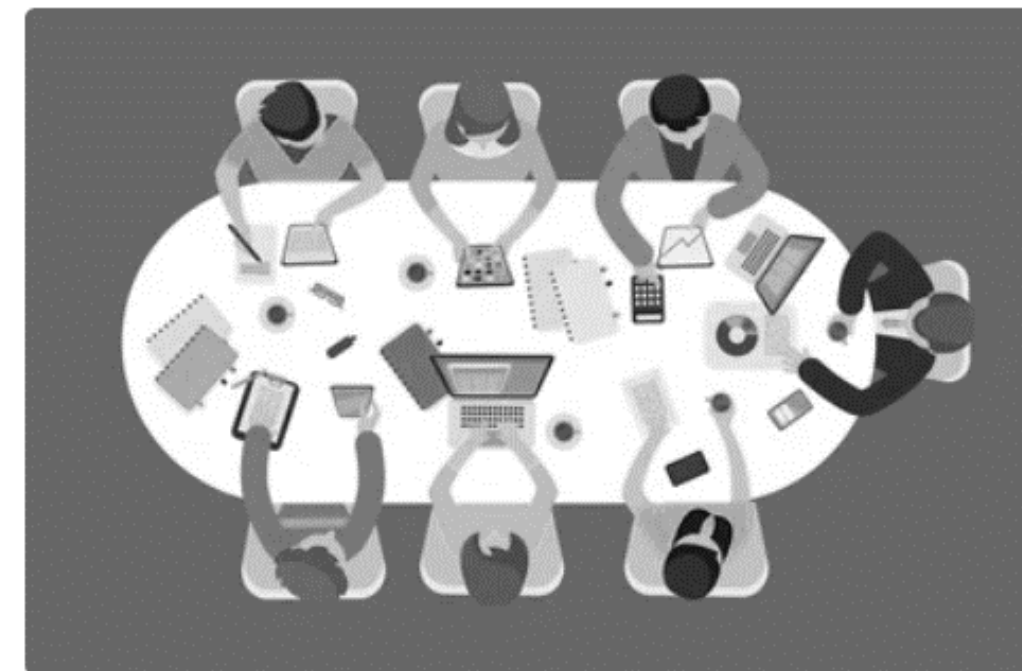
- Velar por la adecuada implantación del modelo SICTED en los destinos participantes.
- Garantizar la armonización de las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los destinos participantes.
- Apoyar la correcta implantación del proyecto SICTED.
- Contribuir al cumplimiento de sus objetivos.
- Trasmitir los acuerdos del CI a los gestores de los destinos.
- Decidir el procedimiento a seguir ante incumplimientos graves detectados en evaluaciones anónimas de vigilancia de la marca.
- Aprobar objetivos anuales de los Grupos de Trabajo Ad hoc (GTA).
- Aprobar las propuestas elevadas por los GTA para su incorporación al modelo SICTED.
- Proponer nuevos productos para el desarrollo de acciones de marketing.
- Proponer nuevos oficios para el desarrollo de nuevos manuales de buenas prácticas.
- Participar en la valoración de las candidaturas de los Premios SICTED.

GRUPOS DE TRABAJO AD-HOC

- Estos grupos trabajan en diversos aspectos, sobre todo relacionados con la Revisión Metodológica SICTED. Su constitución se acuerda en el seno del Comité Interdestinos y se ofrece la posibilidad de participar en ellos a aquellos agentes SICTED que se considere oportuno para cada tarea. Igualmente, la participación es voluntaria.
- Gracias a este método de trabajo, los destinos tienen la oportunidad de participar en la elaboración, revisión y modificación tanto de aspectos metodológicos como documentación y recursos del programa (materiales formativos, manuales de buenas prácticas, recomendaciones, casos de éxito, etc.) en los que más pueda aportar, de manera puntual cuando el resto de sus obligaciones se lo permitan.

COMITÉ DE DISTINCIÓN

- El Comité de Distinción, compuesto por personal del Área de Calidad de la Secretaría de Estado de Turismo, se celebra dos veces al año para revisar el cumplimiento de todos y cada uno de los compromisos de los servicios presentados a Comité de Distinción.



GOBERNANZA

GOBERNANZA EN DESTINO



Ente Gestor

(Mancomunidad, Municipio, Comarca, Cabildo, Patronato...)



Gestor SICTED

Técnico responsable implantación



Mesa de calidad de destino

Foro turístico público - privado



AGENTES SICTED - GESTOR SICTED

El Gestor SICTED debe tener una vinculación laboral con el destino en el que preste sus servicios a fin de **garantizar la viabilidad y permanencia del proyecto**. El rol de gestor no puede ser asumido por un consultor contratado ex profeso para esta función.

Con carácter general el gestor SICTED **no evaluará a los establecimientos de su destino**. Solo se permitirá esta práctica en casos excepcionales y previa aprobación por parte de la Secretaría de Estado de Turismo.

Para realizar la evaluación externa, el gestor podrá buscar fórmulas como el intercambio con el gestor de otro destino o la contratación de una empresa especializada.

AGENTES SICTED – ASESORES, EVALUADORES Y FORMADORES SICTED



- El **asesor** es la persona encargada de realizar la labor de asesoría en un destino, bien sea individual o asistencias técnicas colectivas. Habrá recibido necesariamente la formación de acreditación para operar como asesor y deberá cumplir con cualquier otro requisito que le imponga el destino para el que preste sus servicios.



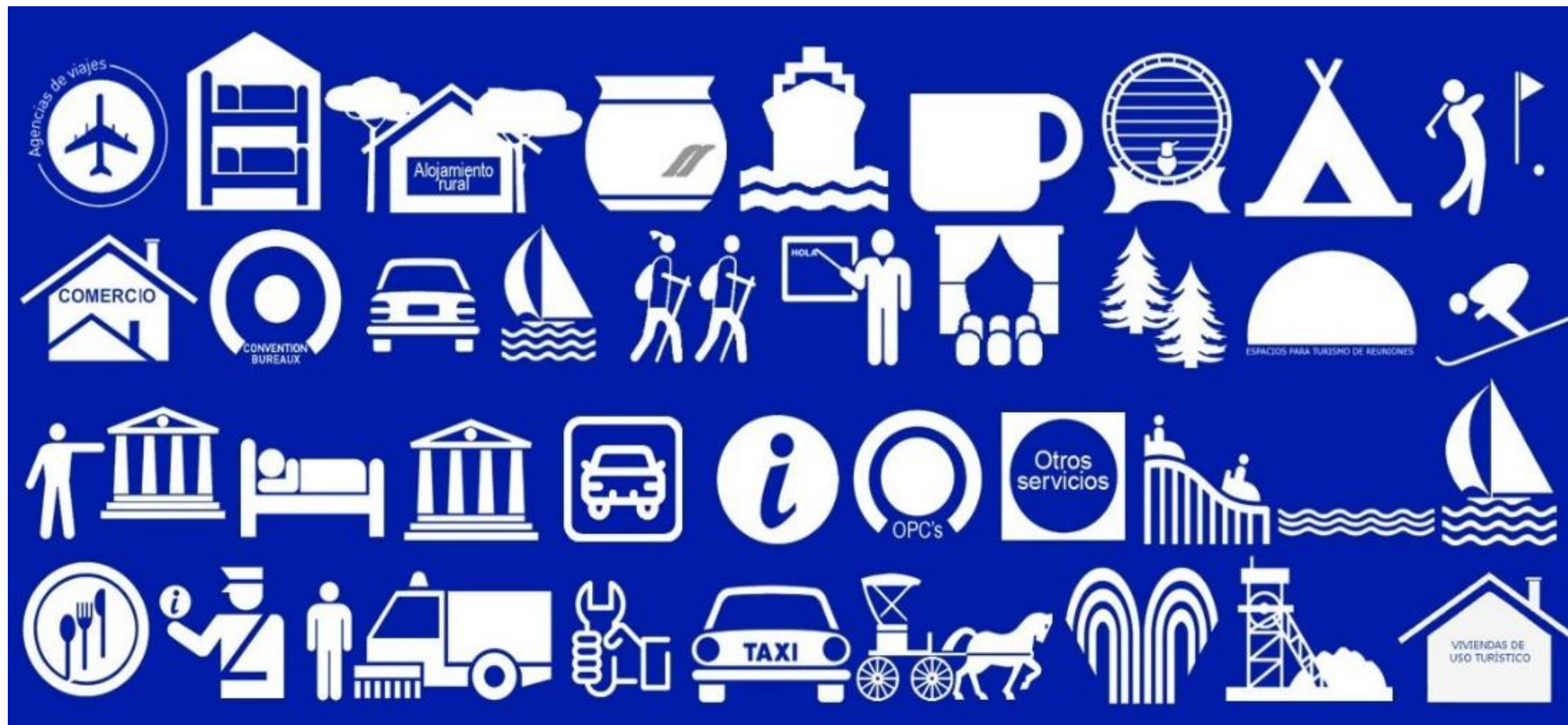
- El **evaluador** SICTED, además de estar acreditado, deberá cumplir con cualquier otro requisito que le exija el destino para el que realice las evaluaciones. A fin de garantizar una total objetividad e independencia, el evaluador no habrá participado en el proceso de asesoría y/o formación de los establecimientos a los que va a evaluar en el comité en curso.



- El **formador** es la persona encargada de realizar las jornadas formativas para los empresarios y responsables de los servicios turísticos de un destino. Habrá recibido necesariamente la formación de acreditación para esta función y, además, cumplirá con cualquier otro requisito que le exija el destino para el que preste sus servicios de formación.

GOBERNANZA

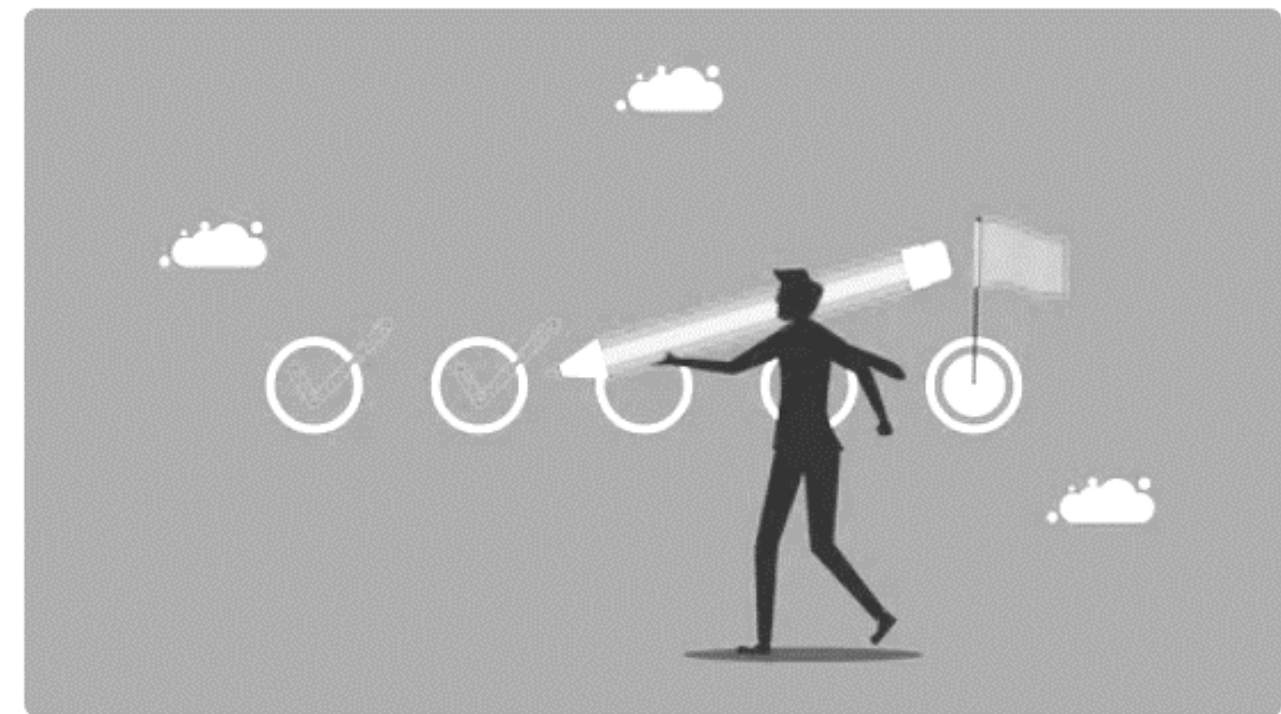
EMPRESAS Y SERVICIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS



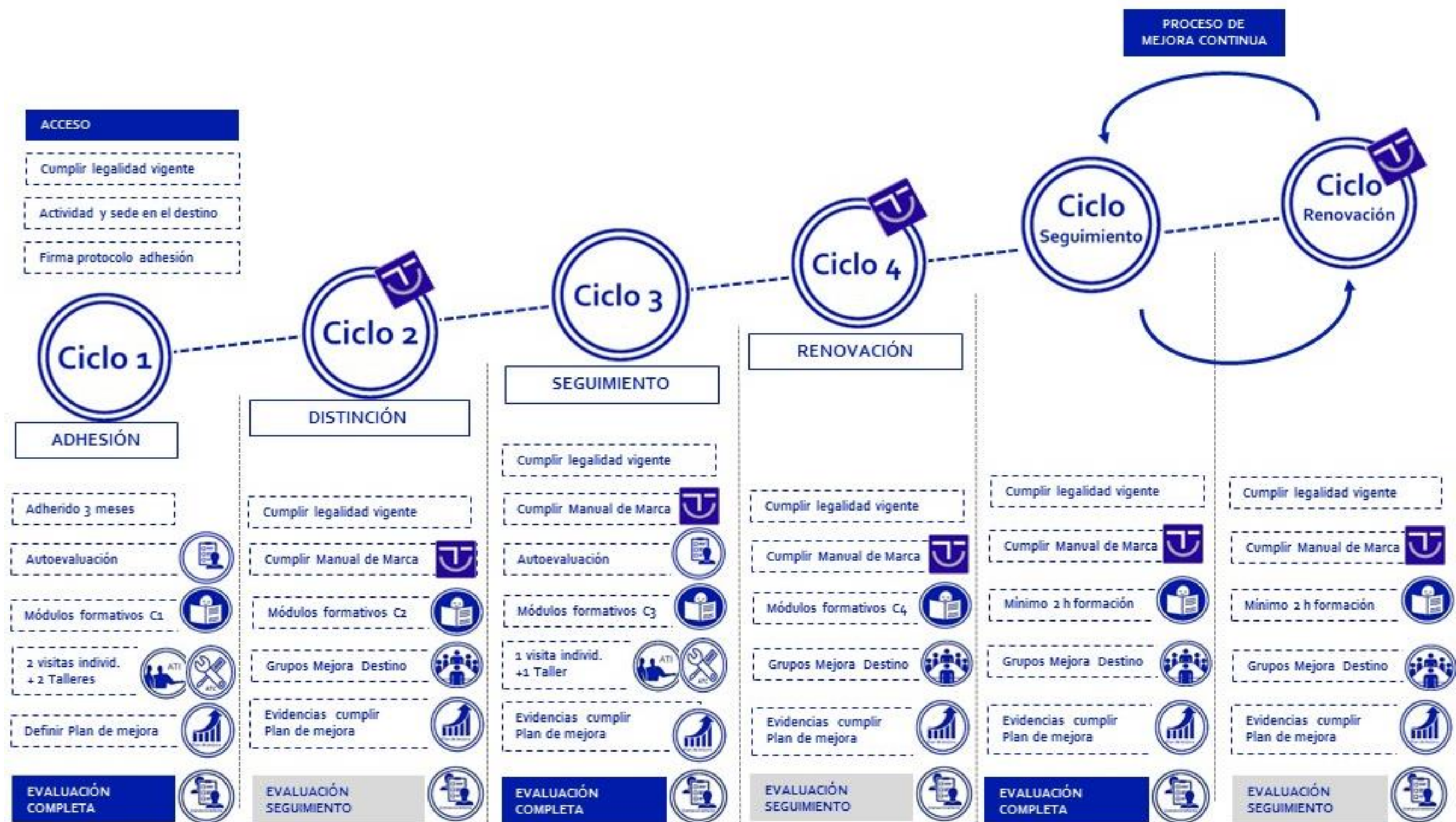
37 OFICIOS TURÍSTICOS

COMPROMISOS PARA LA PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

- Cumplir con la legalidad vigente
- Designar al interlocutor con el destino
- Facilitar la información necesaria
- Hacer uso correcto de la marca
- Devolver el distintivo si no es merecedor del mismo
- Introducir datos en plataforma
- Asistir a las jornadas formativas
- Asistir a los talleres
- Recibir y atender al asesor
- Recibir y atender al evaluador
- Contribuir a las encuestas de destino

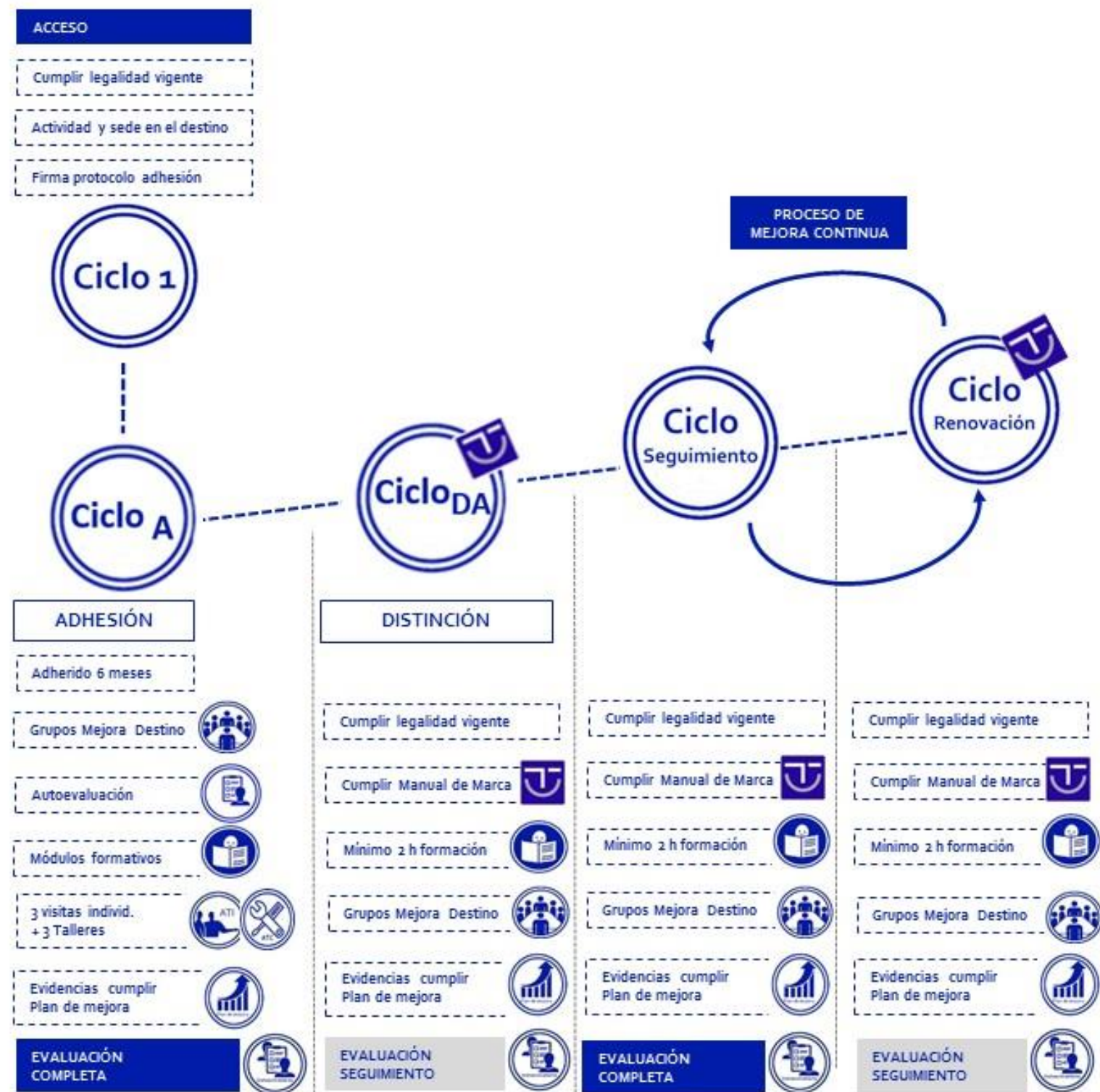


MODELO DE IMPLANTACIÓN. 4+2 CICLOS



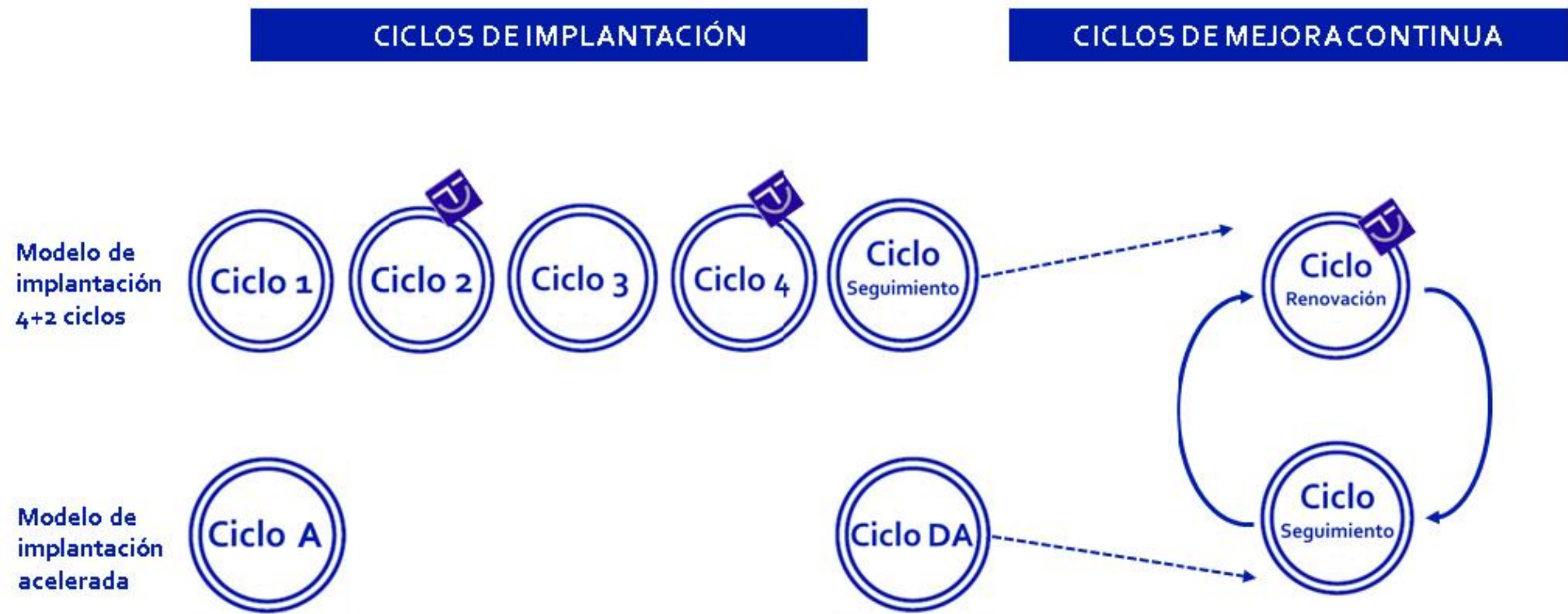
Los compromisos de cada empresa en cada ciclo, deberán ser registrados en plataforma antes de su presentación a Comité de Distinción. En caso contrario, se considerarán no implantados. Para mantener el distintivo, todas las empresas deben presentarse anualmente al Comité de Distinción (siempre al mismo, junio-junio o diciembre-diciembre).

MODELO DE IMPLANTACIÓN. IMPLANTACIÓN ACELERADA



Los compromisos de cada empresa en cada ciclo, deberán ser registrados en plataforma antes de su presentación a Comité de Distinción. En caso contrario, se considerarán no implantados. Para mantener el distintivo, todas las empresas deben presentarse anualmente al Comité de Distinción (siempre al mismo, junio-junio o diciembre-diciembre).

MODELOS DE IMPLANTACIÓN. COMPARATIVA



MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

El Manual de Buenas Prácticas es el documento que recoge las buenas prácticas a aplicar en un servicio turístico adherido al SICTED.

El cumplimiento de los requisitos del Manual de Buenas Prácticas es uno de los compromisos necesarios para obtener el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

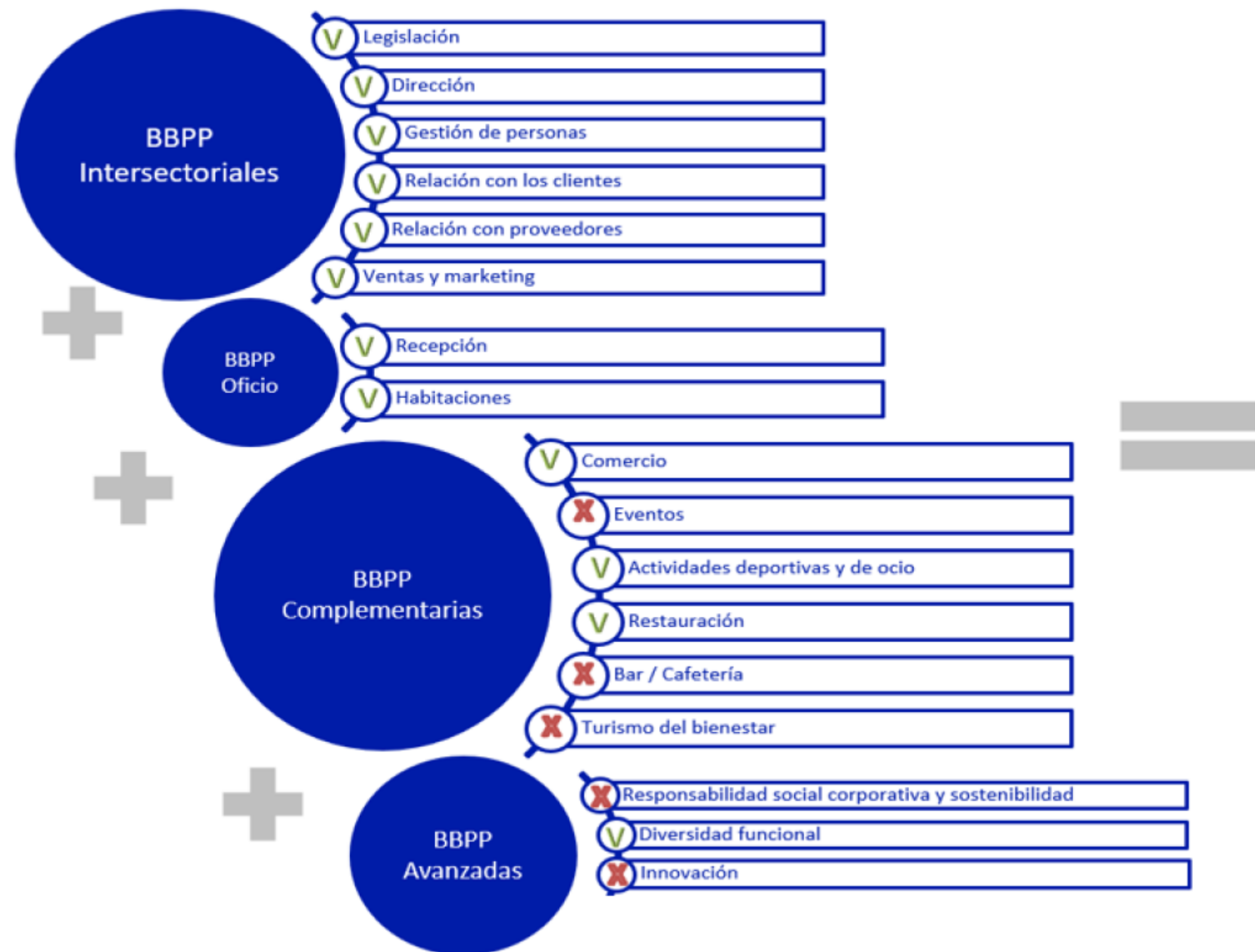


MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Existen 37
Manuales, uno
por cada oficio
participante en
el SICTED.

1. Agencias de viajes
2. Albergues
3. Alojamientos rurales
4. Alquiler de vehículos y embarcaciones
5. Aparcamientos turísticos
6. Artesanos
7. Atraque de cruceros y ferries
8. Bares y cafeterías
9. Bodegas
10. Campings y áreas de autocaravanas
11. Campos de golf y campos de Pitch& Putt
12. Comercios
13. Convention bureaux
14. Escuelas de español para extranjeros
15. Espacios escénicos permanentes
16. Espacios Protegidos
17. Espacios para turismo de reuniones
18. Estaciones de esquí y montaña
19. Experiencias y talleres turísticos
20. Guías de turismo
21. Hoteles y apartamentos turísticos
22. Museos y CITV
23. Oficinas de Información turística
24. OPC's
25. Otros Servicios
26. Parques de ocio
27. Playas
28. Puertos deportivos
29. Restaurantes y empresas turísticas de catering
30. Seguridad ciudadana
31. Servicios de limpieza
32. Taxis
33. Transporte turístico
34. Turismo activo
35. Turismo del bienestar
36. Turismo industrial
37. Viviendas de uso turístico

MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

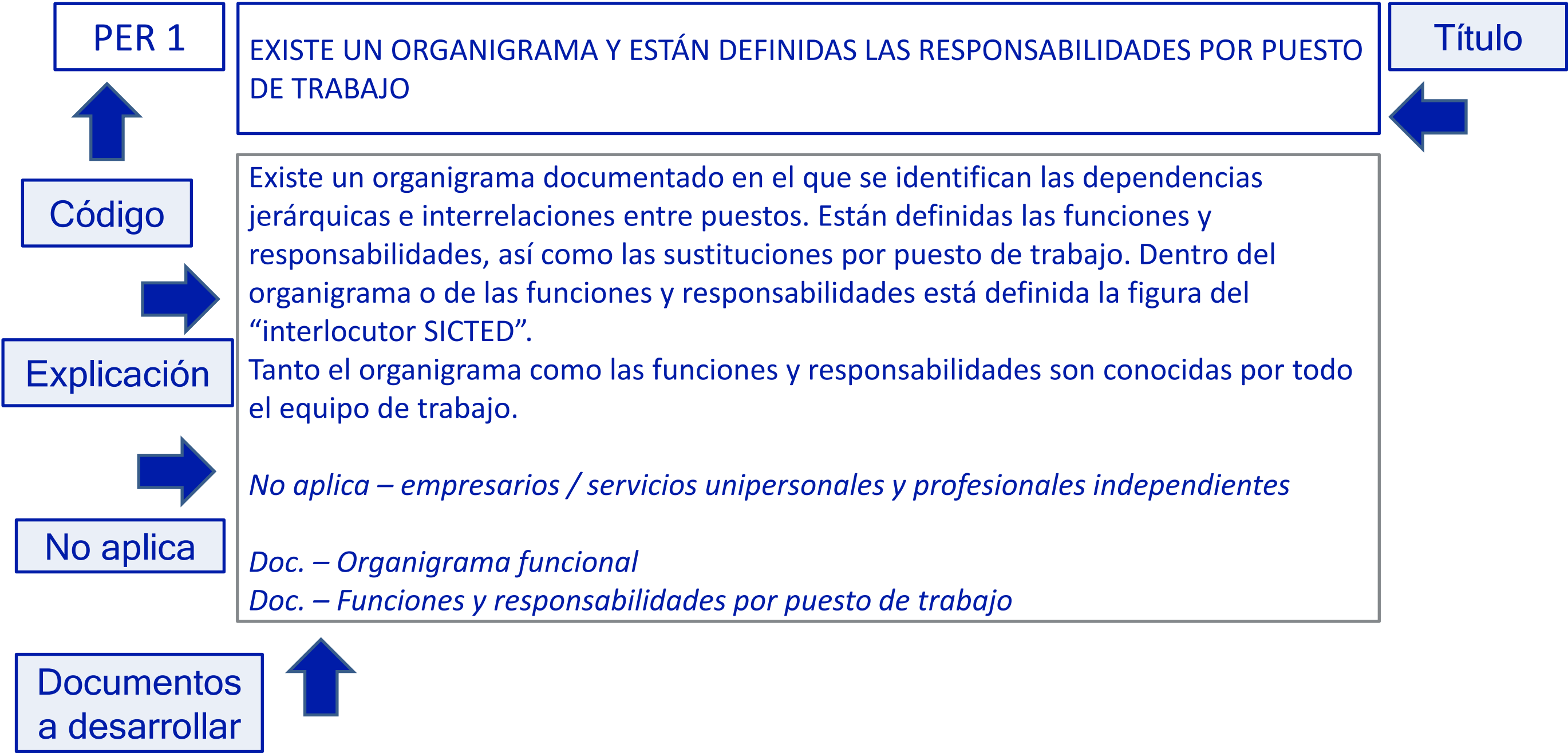


MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Cada uno de los requisitos del MBP se llama BUENA PRÁCTICA

Prácticas obligatorias

Prácticas recomendables



Asistencia Técnica Individual (ATI) =
Visita individual en el servicio turístico

Asistencia Técnica Colectiva (ATC) =
Taller de resolución de dudas a un conjunto
de servicios



FORMACIÓN SICTED



Módulo 1: El SICTED

Módulo 2: Manuales de BBPP/autoevaluación

Módulo 3: Plataforma de gestión SICTED

Módulo 4: Planificación de la mejora

Módulo 5: Legislación aplicable

Módulo 6: Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Módulo 7: Métodos de encuestación

Módulo 8: La gestión enfocada al cliente

Módulo 9: Claves de la atención al cliente.

Atención presencial

Módulo 10: Claves de la atención al cliente.

Atención no presencial

Módulo 11: Marketing turístico en la era digital

Módulo 12: Guía para la gestión del negocio

Módulo 13: Estrategia digital

Módulo 14: Primeros pasos para la creación de una página Web

Módulo 15: Gestión de redes sociales

Módulo 16: Creación de producto turístico

Módulo 17: Plan de mantenimiento

Módulo 18: Taller de benchmarking

Módulo 19: Acceso a otros modelos de gestión de la calidad

Módulo 20: Trabajo en equipo, motivación de personal y liderazgo

Módulo 21: Responsabilidad ambiental en turismo

Módulo 22: Turismo accesible

Módulo 23: Responsabilidad social corporativa

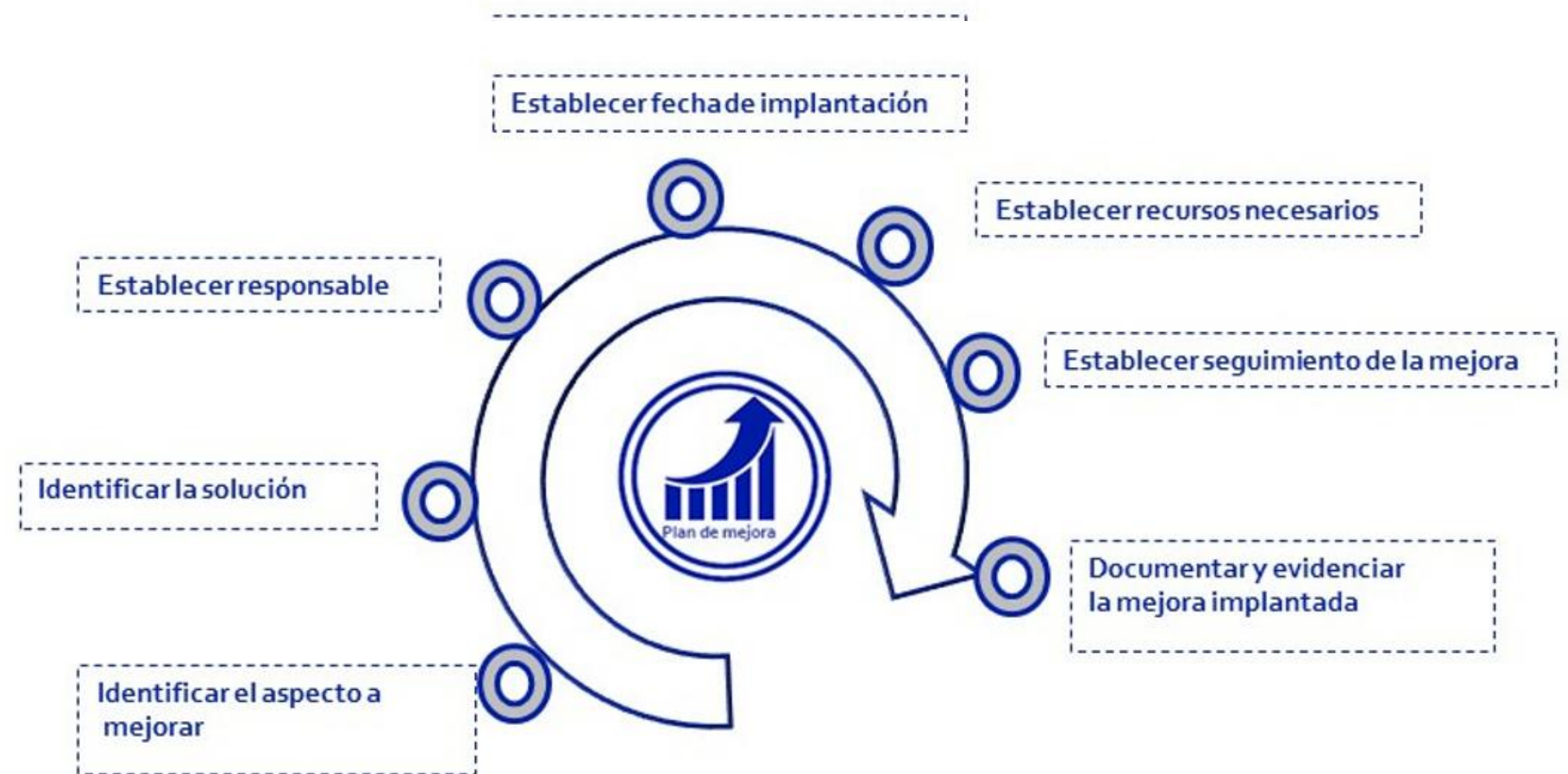
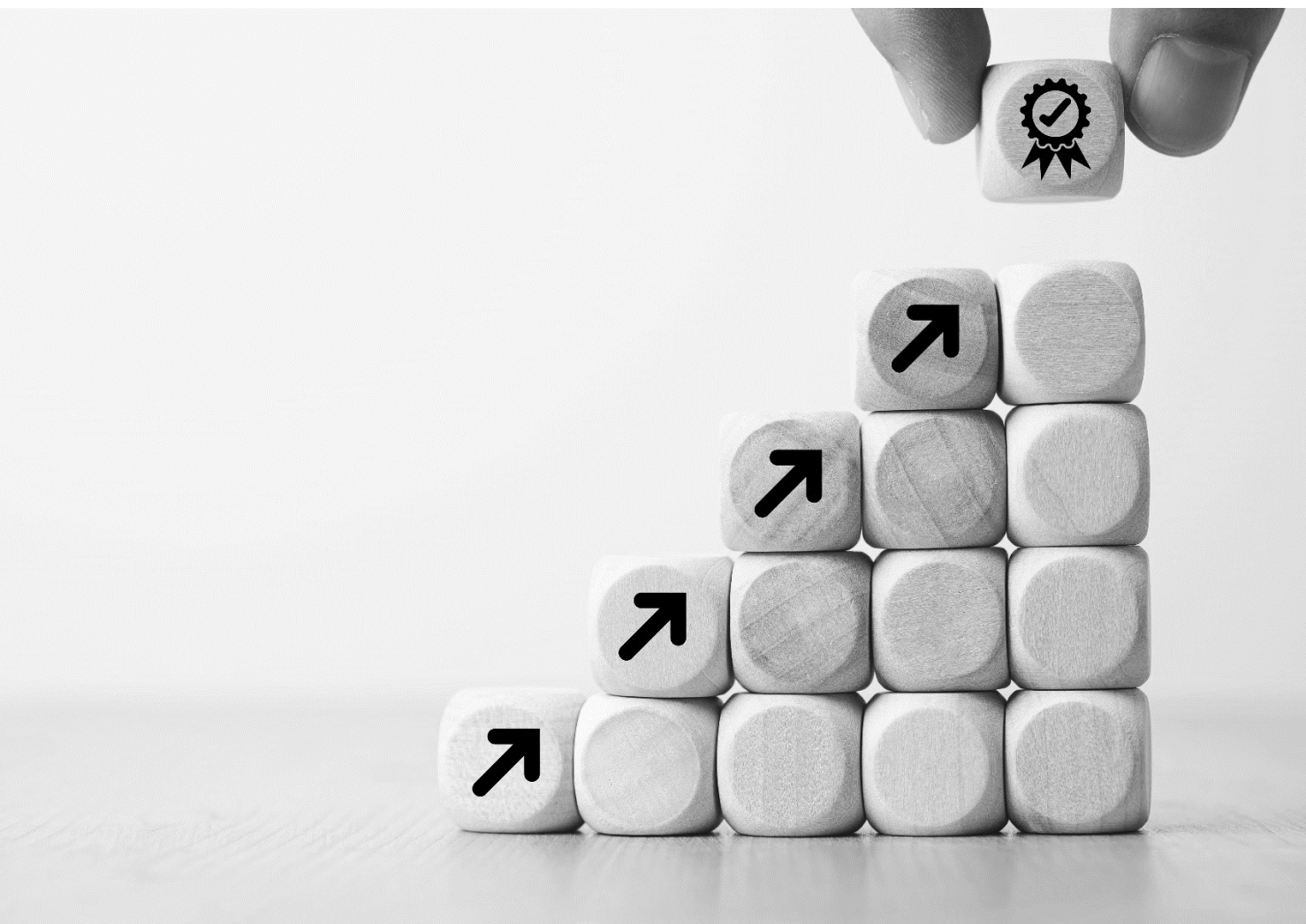
Módulo 24: Conoce tu destino

Módulo 25: ODS y su aplicación al turismo

Módulo 26: Planes de igualdad y conciliación

Módulo 27: Sostenibilidad en Turismo

PLAN DE MEJORA SICTED



Verificar grado cumplimiento requisitos de los MBP

Proceso imparcial, objetivo e independiente



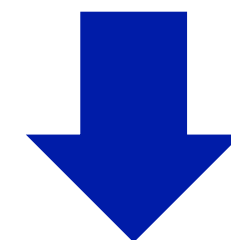
GRUPOS DE MEJORA DEL DESTINO



Grupos de discusión y debate en los que participan los diferentes agentes del destino

OBJETIVO

Identificación, propuesta y puesta en marcha de mejoras de destino.



PROYECTO MEJORA DEL DESTINO

GRUPOS DE MEJORA DEL DESTINO



Compromiso
«Calidad Turística»

Commitment
«Tourism Quality»

Establecimiento *Establishment*/...../.....
Subsector *Subsector*

Ayúdenos a mejorar su experiencia. Gracias. *Help us to improve your experience. Thank you.*

Residente en el destino *Resident at the destination*
☐ Sí *Yes*
☐ No *No*

País *Country*
Comunidad Autónoma *Region* Provincia *Province*

Edad *Age*:
☐ Menos de 18 años *Under 18*
☐ De 18 a 24 años *From 18 to 24*
☐ De 25 a 44 años *From 25 to 44*
☐ De 45 a 64 años *From 45 to 64*
☐ Mayor de 65 años *Over 65*

Motivo *Reason*:
☐ Compras *Shopping*
☐ Educación y formación *Education and training*
☐ Evento deportivo o cultural *Sports or cultural event*
☐ Gastronomía / Etnología *Gastronomy/ethnology*
☐ Religión / peregrinación *Religion / pilgrimages*
☐ Salud y cuidado médico *Health and medical care*
☐ Tránsito *Transit*
☐ Vacaciones, ocio y esparcimiento *Holidays, leisure and recreation*
☐ Viaje de negocios *Business trip*
☐ Visita a amigos y familiares *Visiting friends and relatives*
☐ Otros motivos *Other reasons*

Pernocta en el destino *Overnight at the destination*
☐ Sí *Yes*
☐ No *No*

N.º de noches *Numbers of nights*

Alojamiento *Accommodation*:
☐ Albergue / residencia *Hostel/residence*
☐ Alojamiento de familiares y amigos *Family / friends accommodation*
☐ Alojamiento en alquiler *Rent accommodation*
☐ Alojamiento en propiedad *Property accommodation*
☐ Alojamiento hotelero *Hotel lodging*
☐ Autocaravana *Motorhome/free camping*
☐ Barco crucero *Cruise ship*
☐ Casas rurales *Rural guesthouses*
☐ Otros *Others*

Reserva *Reservation*:
☐ Directa *Direct*
☐ Agencia de viajes tradicional *Traditional travel agencies*
☐ Agencia de viajes on line *On-line agency*
☐ No procede *Not applicable*

¿Ha estado anteriormente en el destino? *Have you visited the destination previously?*
☐ Sí *Yes*
☐ No *No*

¿Cómo ha conocido el destino? *How did you find out about the destination?*
.....

¿Recomendaría a alguien el destino? *Would you recommend the destination?*
☐ Sí *Yes*
☐ No *No*

¿Con quién viaja? *Who are you travelling with?*
☐ Solo *Alone*
☐ En pareja *With my partner*
☐ En familia *With my family*
☐ Con amigos *With friends*
☐ En grupo organizado *In an organised group*



MINISTERIO DE TURISMO

GOBIERNO DE ESPAÑA



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MOTOTURISMO

| 1



Compromiso
«Calidad Turística»

Commitment
«Tourism Quality»

Establecimiento *Establishment*/...../.....
Subsector *Subsector*

	1	2	3	4	5
Hospitalidad / Trato recibido <i>Hospitality</i>					
Alojamiento <i>Accommodation</i>					
Servicios de restauración <i>Restaurant services</i>					
Comercio <i>Shops and stores</i>					
Información turística <i>Tourist information</i>					
Señalización <i>Signaling</i>					
Accesos <i>Access</i>					
Transportes públicos <i>Public transportation</i>					
Seguridad <i>Security</i>					
Relación calidad / precio del destino <i>Value for money</i>					
Oferta cultural y de ocio <i>Leisure and cultural offer</i>					
Limpieza y conservación del entorno <i>Cleaning and conservation of the environment</i>					
Accesibilidad a los recursos turísticos <i>Access to tourist resources</i>					
Califique su estancia general en el destino <i>Evaluate the quality of your stay</i>					

1. Insuficiente / 2. Regular / 3. Medio / 4. Bueno / 5. Excelente
1. Unsatisfactory / 2. Poor / 3. Fair / 4. Satisfactory / 5. Excellent

¿Qué es lo que más le ha gustado? *What did you like the most?*
.....
.....
.....
.....
.....

¿Qué es lo que menos le ha gustado? *What did you like the least?*
.....
.....
.....
.....
.....



MINISTERIO DE TURISMO

GOBIERNO DE ESPAÑA



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MOTOTURISMO

| 2

Mínimo de 100 encuestas / año y destino en dos oleadas (temporada alta y baja).

Nivel de confianza del 95% con un margen de error del 10%.

EL DISTINTIVO COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA



EL DISTINTIVO COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA



Compromiso
de Calidad Turística

En el marco del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), la Secretaría de Estado de Turismo otorga a:

Bodegas y Viñedos Pedro García

el diploma de reconocimiento al compromiso para la mejora continua de la calidad

Colmenar de Oreja, 15 de diciembre de 2023
Periodo de vigencia: 2 años desde fecha del Comité



Ana Muñoz Llabres
Subdirectora General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística



Luis Martín Izquierdo
Director General de Turismo y Hostelería



Miguel Ángel Pulido Cobo
Alcalde de Colmenar de Oreja



David Díaz Adsuar
Presidente de la Asociación de Empresarios de Colmenar de Oreja



Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda
Secretario General de la FEMP



<https://www.calidadendestino.es/contenidos/ValidarDiplomas.aspx?csv=RHwwMTU0NjN8MDg3NDY5>

