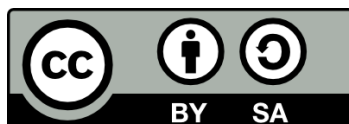


X EDICIÓN PREMIOS SICTED-2019

Criterios de valoración

Octubre de 2019

Este documento es propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España. Se permite su difusión y reutilización de acuerdo a las condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-SA 4.0)



Índice de contenidos

1	Criterios de valoración para “Mejor Gestor SICTED 2019”	3
2	Criterios de valoración para “Mejor Destino SICTED 2019”	7
3	Criterios de valoración para “Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED 2019”	12
4	Criterios de valoración para “Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED 2019”	18
5	Criterios de valoración para “Establecimiento SICTED más competitivo 2019”	24
6	Criterios de valoración para “Mejor Agente SICTED 2019”	27

1 Criterios de valoración para “Mejor Gestor SICTED 2019”

Quién presenta: Gestor SICTED del destino.

Qué se valora: El trabajo, esfuerzo y compromiso del Gestor SICTED, como figura clave del proyecto, en un destino, así como la difusión del mismo y su participación en el mantenimiento y evolución del SICTED.

Presentación candidaturas:

- **Anexo 1.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Mejor Gestor SICTED 2019 (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Mejor Gestor SICTED 2019”). *Breve memoria explicativa de las actuaciones e iniciativas desarrolladas durante 2019 en el marco del SICTED* (Máximo 4 páginas).

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento en acto público

Bloques	Peso específico (sobre 100 puntos)
1. Implicación y excelencia en la gestión	40
2. Planificación, gestión y análisis del proyecto	40
3. Colaboración con otros destinos y organismos	20
TOTAL	100

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1 –IMPLICACIÓN Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN				40
1.1	Grado de eficacia del gestor en la gestión de todos los procesos SICTED	Se valorará positivamente que el gestor mantenga un buen grado de eficacia en la gestión del proyecto SICTED en el destino en relación con su dedicación	<p>Se otorgarán 10 puntos a aquel gestor que presente un ratio del índice de eficacia del destino/nº de horas semanales dedicadas al SICTED más alto.</p> <p>Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de gestores candidatos.</p> <p>Datos a facilitar: N.º de horas semanales dedicadas al proyecto SICTED</p>	10
1.2	Adaptación del SICTED a la realidad empresarial del destino	Se valorará positivamente que el gestor adapte la comunicación, medios a utilizar y la documentación, a la idiosincrasia del empresariado local para facilitarles la implantación del SICTED	<p>Si se demuestra que el gestor ha realizado modificaciones/ajustes = se otorgarán puntos en función de la idoneidad de dichas modificaciones, hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no se demuestra que el gestor ha realizado modificaciones = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve explicación de las modificaciones o adaptaciones realizadas</p>	10
1.3	Soluciones, herramientas o recursos innovadores empleados para una mejor gestión del modelo	Se valorará positivamente que el gestor aplique herramientas de gestión innovadoras, nuevas tecnologías y/o soluciones inteligentes, para incrementar la eficacia de su gestión	<p>Si se han utilizado herramientas y soluciones innovadoras = se otorgarán puntos en función de la idoneidad de dicha innovación, hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>No se han utilizado herramientas y soluciones innovadoras = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve explicación de la innovación aplicada para una mejor gestión del modelo SICTED</p>	10
1.4	Formación realizada por el gestor para el mejor desempeño de su trabajo	Se valorará positivamente que el gestor se forme de manera continua para mejorar o adquirir capacidades y habilidades relacionadas con su actividad profesional	<p>Si se demuestra que el gestor ha realizado cursos a lo largo de 2019 = se otorgarán puntos en función de la idoneidad y número de los cursos, hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no se demuestra que el gestor ha realizado cursos a lo largo de 2019 = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar:</p>	10

			N.º de cursos realizados en 2019, título de los cursos, contenido impartido de los cursos Breve explicación de las capacidades que se pretenden adquirir o mejorar y su incidencia en la labor de gestor	
2 –PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y ANÁLISIS DEL PROYECTO				40
2.1	Planificación anual del proyecto	Se valorará positivamente que el gestor realice una planificación anual como clave para la correcta implantación del SICTED	<p>Si cuenta con una planificación temporal de ejecución = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de la planificación temporal hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no cuenta con una planificación temporal de ejecución = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar:</p> <p>Cronograma de implantación del proyecto para el año 2019 (teniendo en cuenta, entre otros, tamaño/dispersión geográfica del destino, temporadas turísticas, recursos humanos, etc.)</p>	10
2.2	Análisis anual de las acciones	Se valorará positivamente que el gestor realice anualmente una labor de análisis y estudio de la implantación del proyecto SICTED en su destino	<p>Si se ha realizado un análisis de la implantación del SICTED en 2019 = se otorgarán puntos en base al grado de calidad del estudio hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no se ha realizado un análisis de la implantación del SICTED en 2019 = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar:</p> <p>Breve resumen de las conclusiones del análisis de ejecución realizado</p>	10
2.3	Planteamiento de propuestas y objetivos a Mesa de calidad de destino	Se valorará positivamente que el gestor realice propuestas de actuaciones y objetivos para tratar en Mesa de calidad conforme a los resultados del análisis anual, más allá de elevar los expedientes de distinción de las empresas	<p>Si se realizan propuestas de actuaciones y objetivos para tratar en Mesa de calidad = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las propuestas hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no se realizan propuestas de actuaciones y objetivos para tratar en Mesa de calidad = 0 puntos</p>	10

			Datos a facilitar: Propuestas elevadas a Mesa de calidad durante 2018	
2.4	Dinamización de la realización de la encuesta de destino	Se valorará positivamente que el gestor realice una labor de sensibilización y dinamización para la realización de las encuestas de destino	Si realiza acciones de sensibilización y dinamización para la realización de las encuestas de destino = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las acciones llevadas a cabo hasta un máximo de 10 puntos Si no se realizan acciones de sensibilización y dinamización para la realización de las encuestas de destino = 0 puntos Datos a facilitar: Breve resumen de las actuaciones de sensibilización y dinamización para la realización de las encuestas de destino llevadas a cabo	10
3 - COLABORACIÓN CON OTROS DESTINOS Y ORGANISMOS				20
3.1	Participación en grupos de trabajo en las distintas fases de la revisión metodológica	Se valorará positivamente que el gestor haya participado o participe de forma activa en los grupos de trabajo	Ningún grupo de trabajo = 0 puntos Algún grupo de trabajo = 10 puntos Datos a facilitar: N.º de grupos de trabajo en los que participa o ha participado el gestor	10
3.2	Participación y colaboración con otros destinos SICTED	Se valorará positivamente que el gestor participe en la implantación del SICTED en otros destinos a través de la evaluación de las empresas y servicios turísticos de otros destinos, jornadas de sensibilización, reuniones interdestinos en una misma CA, etc.	Colaboración con 1 destino = 2 puntos Colaboración con 2 destinos = 4 puntos Colaboración con 3 destinos = 6 puntos Colaboración con 4 destinos = 8 puntos Colaboración con más de 4 destinos = 10 puntos Datos a facilitar: N.º de destinos SICTED, excluyendo el propio, con los que colabora el gestor Breve resumen de las acciones de colaboración llevadas a cabo	10

2 Criterios de valoración para “Mejor Destino SICTED 2019”

Quién presenta: Ente gestor y Mesa de calidad del destino (a través del gestor SICTED).

Qué se valora: Compromiso por la difusión, mantenimiento, evolución del SICTED, competitividad de las empresas e impulso del proyecto SICTED dentro de su territorio.

Presentación candidaturas:

- **Anexo 2.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Mejor Destino SICTED 2019”
- **Anexo 2.A.** Formulario base Memoria “Mejor Destino SICTED 2019” (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Mejor Destino SICTED 2019”). *Breve memoria explicativa de las actuaciones e iniciativas desarrolladas durante 2019 en el marco del SICTED (Máximo 10 páginas).*

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento en acto público

Bloques	Peso específico (sobre 100 puntos)
1. Aspectos generales del destino	10
2. Dotación de recursos al SICTED del ente gestor	20
3. Dinamismo y actividad de la Mesa de calidad	40
4. Encuesta de satisfacción del destino	15
5. Mejora del destino	15
TOTAL	100

Nº	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1 –ASPECTOS GENERALES DEL DESTINO				10
1.1	Eficacia del destino respecto al resto de destinos SICTED de su comunidad autónoma	Se valorará positivamente que el destino contribuya en la mayor medida posible a la eficacia media de su comunidad autónoma	Se otorgarán 10 puntos a aquel destino que presente un ratio <i>Índice de eficacia del destino/ Eficacia media de la CA</i> , más alto. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de destinos	10
2 –DOTACIÓN DE RECURSOS AL SICTED POR PARTE DEL ENTE GESTOR DEL DESTINO				20
2.1	Recursos humanos que el ente gestor dedica al SICTED	Se valorará positivamente que el destino dote de recursos humanos al proyecto SICTED acordes con el número de empresas	Se otorgarán 10 puntos a aquel destino que presente un ratio <i>N.º horas anuales dedicadas al SICTED por los distintos agentes*/ número de empresas</i> , más alto. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto *Se entiende por distintos agentes: los gestores, asesores, formadores, evaluadores y encuestadores Datos a facilitar: N.º horas totales dedicadas por los distintos agentes (especificando nº agentes)	10
2.2	Recursos económicos que el ente gestor dedica al SICTED	Se valorará positivamente que el destino dote económicamente el proyecto SICTED en relación con el presupuesto destinado a Turismo	Se otorgarán 10 puntos a aquel destino con una ratio más alto <i>Presupuesto SICTED/Presupuesto total para turismo en el destino para 2018</i> . Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de destinos Datos a facilitar: Presupuesto del destino para el SICTED en 2019 Presupuesto total del destino para turismo en 2019	10

Nº	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
3 –DINAMISMO Y ACTIVIDAD DE LA MESA DE CALIDAD DE DESTINO				40
3.1	Acciones de sensibilización en el destino	Se valorará positivamente que el destino realice labores de sensibilización y captación de nuevas empresas	<p>Si se han realizado actuaciones de sensibilización y captación de nuevas empresas = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las actuaciones llevadas a cabo hasta un máximo de 10 puntos.</p> <p>Si no se han realizado actuaciones de sensibilización y captación de nuevas empresas = 0 puntos.</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas.</p>	10
3.2	Acciones de promoción y difusión del SICTED en el destino y/o fuera de él	Se valorará positivamente que el destino lleve a cabo acciones de promoción y difusión del SICTED y de las empresas distinguidas	<p>Si se han realizado actuaciones de promoción y difusión del SICTED = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las actuaciones llevadas a cabo hasta un máximo de 10 puntos.</p> <p>Si no se han realizado actuaciones de promoción y difusión del SICTED = 0 puntos.</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas.</p>	10
3.3	Actuaciones para el correcto uso de la marca	Se valorará positivamente que el destino tome medidas y realice actuaciones para asegurar el correcto uso de la marca "Compromiso de Calidad Turística"	<p>Se otorgarán 10 puntos a aquel destino con un ratio más alto. <i>N.º de placas retiradas en 2019/nº de bajas registradas en el mismo periodo</i></p> <p>Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de destinos candidatos.</p> <p>Datos a facilitar: N.º de bajas en 2019 N.º de placas obsoletas retiradas en 2019</p>	10
3.4	Actuaciones para la vigilancia de los niveles de calidad	Se valorará positivamente que el destino realice campañas de vigilancia de los estándares de calidad como puede ser el "cliente misterioso" en los	Si realiza campañas para la vigilancia de los estándares de calidad = se otorgarán hasta un máximo de 5 puntos al destino que más medidas para la vigilancia de la marca haya puesto en	5

Nº	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
		establecimientos distinguidos de su destino	marcha. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de destinos candidatos. Si no realiza campañas = 0 puntos Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas.	
3.5	Asociación del SICTED con otros proyectos del destino	Se valorará positivamente que el destino utilice el proyecto SICTED como medio para involucrar al empresariado con otros proyectos del destino	Si se producen sinergias con otros proyectos = se otorgarán puntos en base al impacto de la participación en el SICTED de otros proyectos del destino hasta un máximo de 5 puntos Si no se producen sinergias = 0 puntos Datos a facilitar: Breve exposición de las sinergias producidas.	5
4 –ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE DESTINO				15
4.1	Realización de la encuesta de satisfacción de destino	Se valorará positivamente que el destino realice las encuestas de satisfacción de destino en relación con el número de medio de visitantes	(N.º de encuestas de satisfacción del destino realizadas en 2019 / N.º de visitantes del destino en 2019) * 5 Datos a facilitar: N.º de encuestas de satisfacción del destino realizadas en 2019 N.º de visitantes del destino en 2019	5
4.2	Análisis de los resultados de las encuestas de destino	Se valorará positivamente que el destino analice los resultados de la encuesta de destino del año anterior y del año en curso (si se tienen)	Si realiza el análisis de los resultados de las encuestas de destino = se otorgarán puntos en función de la calidad del análisis de la encuesta de satisfacción del destino hasta un máximo de 5 puntos Si no realiza un análisis de los resultados de las encuestas = 0 puntos Datos a facilitar: Breve exposición de las conclusiones obtenidas tras el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del destino	5

Nº	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
4.3	Comunicación y difusión de los resultados de las encuestas de destino	Se valorará positivamente que el destino comunique los resultados de las encuestas a los distintos agentes	<p>Si realiza la comunicación o difusión de los resultados de la encuesta de satisfacción del destino = se otorgarán puntos en base a la calidad de las actuaciones de comunicación de los resultados de las encuestas de satisfacción del destino hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>Si no realiza comunicación de los resultados = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas para la comunicación de los resultados.</p>	5
5 –MEJORA DEL DESTINO				15
5.1	Proyectos de mejora	Se valorará positivamente que el destino tenga proyectos de mejora, en curso o finalizados en 2019	<p>Si existen proyectos de mejora = 5 puntos</p> <p>Si no existen proyectos de mejora = 0 puntos</p>	5
5.2	Análisis del impacto de los proyectos de mejora	Se valorará positivamente que el destino analice el impacto que la puesta en marcha de los proyectos de mejora del destino (de 2018 y 2019) tiene sobre el itinerario de consumo del turista	<p>Si realiza el análisis del impacto = se otorgarán puntos en base a la calidad del análisis realizado hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Si no realiza análisis del impacto = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las conclusiones a las que se llega mediante el análisis</p>	10

3 Criterios de valoración para “Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED 2019”

Quién presenta: Administraciones autonómicas y locales (Diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares) que apoyen el SICTED en su territorio y no actúen como ente gestor de ningún destino.

Qué se valora: administración pública como elemento vertebrador, impulsor, dinamizador y de apoyo a los destinos de su territorio.

Presentación candidaturas:

- **Anexo 3.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED 2019”
- **Anexo 3.A.** Formulario base Memoria “Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED 2019” (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED 2019”). *Breve Memoria explicativa de las actuaciones e iniciativas desarrolladas durante 2019 en apoyo al SICTED. (Máximo 10 páginas).*

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento acto público

Bloques	Peso específico (sobre 100 puntos)
1. Aspectos generales de la administración supramunicipal	10
2. Dinamismo e implicación de la administración supramunicipal	60
3. Encuesta de satisfacción de destino en territorio	10
4. Eficacia del SICTED en el territorio	20
TOTAL	100

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1 –ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SUPRAMUNICIPAL				10
1.1	Participación en las mesas de calidad de los destinos de su territorio	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal forme parte de las mesas de calidad de los destinos SICTED de su territorio y asista a las reuniones de las mismas	<p>(N.º de mesas en las que participa/nº de mesas de calidad en su territorio) * 10</p> <p>Datos a facilitar: Relación de mesas de calidad de los destinos de su territorio en las que participa y nº de reuniones a las que se ha asistido</p>	10
2 –DINAMISMO E IMPLICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SUPRAMUNICIPAL EN SICTED				60
2.1	Recursos humanos dedicados al proyecto	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal haya incrementado los recursos humanos destinados al proyecto SICTED para garantizar el buen desarrollo del mismo.	<p>Se otorgarán 10 puntos a aquella administración que presente un incremento mayor de la ratio <i>N.º horas anuales dedicadas al SICTED por los distintos agentes* de la administración candidata/ N.º empresas y servicios SICTED</i></p> <p>Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de administraciones.</p> <p>*Se entiende por distintos agentes: los gestores, asesores, formadores, evaluadores y encuestadores</p> <p>Datos a facilitar: N.º horas totales dedicadas por los distintos agentes. (especificando nº agentes) en 2018 y en 2019</p>	10

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
2.2	Recursos económicos, ayudas o subvenciones dedicadas al proyecto	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal haya incrementado los recursos económicos destinados al proyecto SICTED para garantizar el buen desarrollo del mismo	<p>Se otorgarán 10 puntos a aquella administración que presente un incremento mayor de la ratio presupuesto SICTED/presupuesto total de turismo.</p> <p>Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de administraciones.</p> <p>Datos a facilitar: Presupuesto de la administración candidata para el SICTED en 2018 y en 2019 Presupuesto total de la administración candidata para turismo en 2018 y en 2019</p>	10
2.3	Convenios y acuerdos en favor del SICTED	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal firme acuerdos, convenios y/o emplee otras fórmulas de colaboración con distintos organismos y entidades en favor del proyecto SICTED	<p>Si se han establecidos acuerdos, convenios u otras formas de colaboración en favor del SICTED = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las actuaciones llevadas a cabo hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>No se han establecidos acuerdos, convenios u otras formas de colaboración en favor del SICTED = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Título y principales compromisos adquiridos en base a dichos acuerdos, así como su dotación presupuestaria si la hubiese.</p>	5
2.4	Acciones de promoción y difusión del SICTED en su territorio	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal lleve a cabo acciones de promoción y difusión del SICTED	<p>Si se han realizado actuaciones de promoción y difusión del SICTED = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las actuaciones llevadas a cabo hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>No se han realizado actuaciones de promoción y difusión del SICTED = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas</p>	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
2.5	Actuaciones para el correcto uso de la marca / retirada de placas obsoletas	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal haya mejorado la colaboración con los destinos en la vigilancia por el correcto uso de la marca "Compromiso de Calidad Turística" en su territorio	<p>Si se han realizado actuaciones de vigilancia de la marca/retirada de placas obsoletas = se otorgarán 10 puntos a aquella administración con un incremento interanual mayor del ratio entre el número de placas retiradas y el número de bajas registradas.</p> <p>No se han realizado actuaciones de vigilancia de la marca/retirada de placas obsoletas = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: N.º de bajas en 2018 y en 2019 N.º de placas obsoletas retiradas en 2018 y en 2019</p>	10
2.6	Actuaciones para la vigilancia de los niveles de calidad	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal realice campañas de vigilancia de los estándares de calidad, como puede ser el "cliente misterioso", en los establecimientos distinguidos de su territorio	<p>Sí realiza campañas = se otorgará hasta un máximo de 5 puntos a la Admón. que más medidas para la vigilancia de la marca haya puesto en marcha. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de administraciones.</p> <p>No realiza campañas = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas.</p>	5
2.7	Asociación del SICTED con otros proyectos	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal utilice el proyecto SICTED para involucrar a los destinos y establecimientos turísticos de su territorio en otros proyectos	<p>Si se producen sinergias con otros proyectos = se otorgarán puntos en base al impacto de la participación de la administración en el SICTED en otros proyectos del destino hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>No se producen sinergias con otros proyectos = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las sinergias producidas.</p>	5
2.8	Participación en grupos de trabajo en las distintas fases de la revisión metodológica	Se valorará positivamente que haya participado o participe de forma activa en los grupos de trabajo	<p>Ningún grupo de trabajo = 0 puntos</p> <p>Algún grupo de trabajo = 10 puntos</p> <p>Datos a facilitar: N.º de grupos de trabajo en los que ha participado o participa</p>	10

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
3 –ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE DESTINO				10
3.1	Participación y/o realización de encuestas de destino	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal mida o contribuya a la medición de la satisfacción de los turistas en los destinos SICTED de su territorio	<p>Si coordina y realiza encuestas en su territorio = 5 puntos</p> <p>Si participa en el proceso de encuestación realizado por los destinos de su territorio = 3 puntos</p> <p>Si no colabora en la encuestación SICTED = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de la implicación en el proceso de encuestación de los destinos de su territorio</p>	5
3.2	Análisis de los resultados de las encuestas de destino	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal analice los resultados de la encuesta de destino del año anterior y del año en curso (si se tienen) de los destinos de su territorio	<p>Si coordina y realiza el análisis de los resultados de las encuestas de los destinos de su territorio = 5 puntos</p> <p>Si participa en el análisis de los resultados de las encuestas de los destinos de su territorio = 3 puntos</p> <p>Si no colabora en el análisis de los resultados de las encuestas de los destinos de su territorio = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de la implicación en el proceso de análisis de los resultados de las encuestas de los destinos de su territorio</p>	5
4 –EFICACIA DEL SICTED EN EL TERRITORIO				20
4.1	Incremento interanual de destinos participando en el SICTED en su territorio	Se valorará positivamente que el número de destinos se vea incrementado en el territorio de la administración pública supramunicipal.	Se otorgarán 5 puntos a la administración con un mayor incremento interanual de destinos, asignando puntos de manera proporcional al resto de administraciones	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
4.2	Madurez y continuidad de los destinos en la implantación del proyecto SICTED en su territorio	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal realice actuaciones para que los destinos participantes en el SICTED se mantengan en el tiempo	(N.º de destinos con más de 5 años de antigüedad / nº total de destinos) * 5	5
4.3	Relevancia del SICTED en el territorio de la administración pública supramunicipal respecto del proyecto a nivel nacional	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal mejore el grado de eficacia en el ámbito de su territorio	Se otorgarán 10 puntos a la administración con un mayor incremento interanual de la ratio eficacia media de la comunidad autónoma/Eficacia media nacional. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de administraciones.	10

4 Criterios de valoración para “Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED 2019”

Quién presenta: Ente gestor y Mesa de calidad del destino (a través del gestor SICTED).

Qué se valora: Proyectos concretos implantados en el destino para la mejora de la calidad integral del destino, finalizados o en curso, que hayan sido fruto del trabajo de los grupos de mejora del destino.

Presentación candidaturas:

- **Anexo 4.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED 2019”
- **Anexo 4.A.** Formulario base Memoria “Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED 2019” (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED 2019”. *Breve Memoria explicativa de las actuaciones e iniciativas desarrolladas durante 2019 en apoyo al SICTED. (Máximo 10 páginas).*

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento en acto público

Observaciones

Se tendrán en cuenta todos los proyectos de mejora del destino iniciados en los años 2018 y 2019.

Bloques	Peso específico (sobre 100 puntos)
1. Ámbito de trabajo	10
2. Diagnóstico	10
3. Planificación	20
4. Ejecución y resultados	25
5. Evaluación	15
6. Comunicación	5
7. Aspectos cualitativos del proyecto	15
TOTAL	100

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1 –ÁMBITO DE TRABAJO				10
1.1	Existencia de un grupo de mejora de destino responsable del proyecto candidato	Se valora positivamente que el proyecto candidato sea fruto del trabajo de un grupo de mejora de destino constituido para tal fin	<p>Si hay un grupo de mejora de destino del que ha partido la iniciativa = 5 puntos</p> <p>Si no hay un grupo de mejora de destino del que ha partido la iniciativa = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Nombre del grupo de mejora, fecha de constitución, la de disolución (si la hubiese) y el número de reuniones realizadas en el marco del grupo para la definición del proyecto de mejora candidato</p>	5
1.2	Implicación y participación del empresariado en el grupo de mejora de destino	Se valora positivamente que el proyecto sea fruto del trabajo de un amplio número de empresarios del destino, entendiendo que la calidad de los resultados obtenidos por el mismo será mayor	<p>(N.º empresas participando en el grupo de mejora / nº empresas totales del destino que deben formar parte de los grupos) * 5</p> <p>Datos a facilitar: N.º empresas participando en el grupo de mejora.</p>	5
2 –DIAGNÓSTICO				10
2.1	Implicación del grupo de mejora en la detección de necesidades del destino	Se valorará que los miembros del grupo de mejora sean proactivos a la hora de detectar las necesidades de su destino y proponer mejoras al respecto, estando el proyecto de mejora candidato basado en una necesidad o área de mejora detectada por el grupo de mejora de destino	<p>Si se demuestra que el grupo de mejora de destino ha participado en la detección de necesidades del destino = se otorgarán los puntos en función de la implicación de los miembros del grupo en la detección de necesidades del destino hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>No se demuestra que el grupo de mejora ha participado en la detección de necesidades del destino = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve resumen del acta de la reunión del grupo donde se haya manifestado la necesidad correspondiente al proyecto candidato.</p>	5
2.2	Estudio diagnóstico de la necesidad y viabilidad del proyecto	El proyecto cuenta con un estudio diagnóstico que demuestre su necesidad, así como los	Si se ha realizado un estudio diagnóstico de la necesidad y viabilidad del proyecto = se otorgarán puntos en base al grado de calidad del estudio hasta un máximo de 5	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
		futuros beneficios de su realización para el destino	No se ha realizado un estudio = 0 puntos Datos a facilitar: Breve resumen de las conclusiones del diagnóstico realizado.	
3- PLANIFICACIÓN				20
3.1	Implicación del grupo de mejora de destino en la planificación y definición del proyecto	Se valora positivamente que sean los propios miembros del grupo los que detallen las características de las acciones a realizar	Si se demuestra que el grupo de mejora ha participado en la planificación del proyecto de mejora = se otorgarán puntos en función de la implicación de los miembros del grupo en la planificación del proyecto hasta un máximo de 5 puntos Si no se demuestra la implicación de los miembros del grupo en la planificación del proyecto = 0 puntos Datos a facilitar: Breve resumen del acta de las reuniones donde se establezcan estas decisiones	5
3.2	Objetivos concretos e indicadores	Se valora positivamente que se hayan definido los objetivos concretos del proyecto, así como los indicadores precisos para medir su cumplimiento	Si cuenta con objetivos definidos y un sistema de indicadores para su medición = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de los objetivos e indicadores establecidos hasta un máximo de 5 puntos Si no cuenta con objetivos definidos y un sistema de indicadores para su medición = 0 puntos Datos a facilitar: Objetivos marcados e indicadores	5
3.3	Planificación temporal de la ejecución	Se valora positivamente que el proyecto disponga de una buena planificación temporal en la que se determinen las fechas de los principales hitos del mismo, así como las de inicio y las de finalización	Si cuenta con una planificación temporal de ejecución = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de la planificación temporal de ejecución hasta un máximo de 5 puntos. Si no cuenta con una planificación temporal de ejecución = 0 puntos Datos a facilitar: Cronograma de implantación del proyecto.	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
3.4	Previsión de los recursos necesarios	Se valorará positivamente que durante la fase de planificación del proyecto se haya realizado una estimación de los recursos (materiales, humanos y presupuestarios) necesarios para la correcta ejecución del mismo	Si se cuenta con una previsión de los recursos necesarios para su ejecución = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de previsión de los recursos necesarios hasta un máximo de 5 puntos Si no cuenta con una previsión de los recursos necesarios para su ejecución = 0 puntos Datos a facilitar: Previsión de recursos del proyecto	5
4- EJECUCIÓN Y RESULTADOS				25
4.1	Inicio de la fase de ejecución entre 2018 y 2019	Se valora positivamente que el proyecto de mejora haya entrado en fase de ejecución (con independencia de que se haya finalizado o no) a lo largo de 2018 y 2019	La ejecución del proyecto ha dado comienzo entre 2018 y 2019 = 5 puntos El proyecto aún no se encuentra en fase de ejecución o ésta comenzó antes de 2018 = 0 puntos Datos a facilitar: Fecha de puesta en marcha de la ejecución del proyecto y su correspondiente registro en la plataforma.	5
4.2	Proyecto finalizado en 2019	Se valora positivamente que el proyecto de mejora se encuentre ya finalizado, siendo la fecha de finalización del mismo dentro del año 2019	El proyecto se ha dado por finalizado en 2019 = 5 puntos El proyecto no está finalizado = 0 puntos Datos a facilitar: Año de finalización del proyecto y su correspondiente registro en la plataforma.	5
4.3	Dotación de recursos económicos del proyecto	Se valora positivamente la dotación de recursos económicos precisa para la correcta ejecución del proyecto de mejora en base a lo estipulado en la fase de planificación	Si se ha realizado la dotación de recursos económicos necesaria = se asignarán 5 puntos a aquellos proyectos que cuenten con la dotación de recursos económicos prevista en la planificación del mismo. Si no se ha realizado la dotación de recursos económicos necesarios = se atribuirán puntos de manera inversamente proporcional al porcentaje de desviación entre la dotación de recursos económicos determinada en la planificación y la dotación asignada para su ejecución definitiva. Datos a facilitar:	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
			Asignación definitiva de recursos económicos.	
4.4	Cumplimiento de la planificación temporal	Se valora positivamente que el proyecto se esté ejecutando / se haya ejecutado según lo previsto en la planificación temporal establecida	Si cumple con la planificación temporal establecida = 5 puntos Si no cumple con la planificación temporal establecida = se atribuirán puntos de manera inversamente proporcional al porcentaje de retraso asumido en la ejecución del proyecto. Datos a facilitar: Fecha de finalización efectiva de la ejecución del proyecto. Fecha prevista de finalización de la ejecución del proyecto.	5
4.5	Implicación del ente gestor/ Mesa de calidad del destino en la ejecución del proyecto	Se valora positivamente que el ente gestor del destino colabore y esté implicado en la ejecución del proyecto de mejora, preste apoyo al grupo de mejora de destino encargado, resuelva posibles eventualidades en la ejecución, se preocupe por la cumplimento de los objetivos, etc.	Si demuestra estar implicado = se otorgarán puntos en base al grado de implicación hasta un máximo de 5 puntos Si no demuestra su implicación = 0 puntos Datos a facilitar: Breve resumen del acta de la reunión del ente gestor/Mesa de calidad en la que se aborda el proyecto de mejora candidato	5
5- EVALUACIÓN				15
5.1	Estudio del impacto del proyecto implantado	Se valora positivamente que tras la realización del proyecto se analice el impacto que este tiene para el destino	Si se ha realizado un estudio del impacto del proyecto de mejora = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de dicho estudio hasta un máximo de 10 puntos Si no se ha realizado estudio del impacto del proyecto = 0 puntos Datos a facilitar: Principales conclusiones a las que llega el estudio del impacto	10
5.2	El resultado obtenido cumple los objetivos marcados en la planificación	Se valora positivamente que el resultado del proyecto implantado sea el que efectivamente se esperaba	Si se han cumplido los objetivos del proyecto marcados = se otorgarán puntos en base al grado de cumplimiento de los objetivos marcados hasta un máximo de 5 puntos Si no se cumplen los objetivos marcados = 0 puntos Datos a facilitar: Breve exposición del cumplimiento de los objetivos marcados.	5

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
6 – COMUNICACIÓN				5
6.1	Actuaciones de información, promoción y comunicación.	Se valora positivamente la realización de actuaciones de información, promoción y comunicación sobre la ejecución y resultados del proyecto de mejora	<p>Si se han realizado actuaciones de información, promoción y comunicación = se otorgarán puntos en base al grado de calidad de las actuaciones llevadas a cabo hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>Si no se han realizado actuaciones de información, promoción y comunicación = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas</p>	5
7 – ASPECTOS CUALITATIVOS DEL PROYECTO				15
7.1	Asociación del proyecto de mejora con otros proyectos del destino	Se valora positivamente que el proyecto de mejora realizado genere sinergias con otros proyectos del destino	<p>Si se producen sinergias con otros proyectos = se otorgarán puntos en base al impacto del proyecto de mejora en otros proyectos del destino hasta un máximo de 5 puntos</p> <p>Si no se producen sinergias con otros proyectos = 0 puntos</p> <p>Datos a facilitar: Breve exposición de las actuaciones realizadas en el destino relacionadas con el proyecto de mejora.</p>	5
7.2	Otros aspectos destacables del proyecto: idea original, diseño destacable, etc.	Se valorarán otros aspectos del proyecto que no se hayan tenido en cuenta en los criterios anteriores	<p>Se otorgarán puntos en base a los detalles de los aspectos cualitativos presentados hasta un máximo de 10 puntos</p> <p>Datos a facilitar: A completar en memoria explicativa</p>	10

5 Criterios de valoración para “Establecimiento SICTED más competitivo 2019”

A quién se valora: Establecimientos o servicios turísticos adheridos en los destinos SICTED.

Qué se valora: logro realizado en materia de competitividad gracias a la mejora continua en la calidad operativa y en el servicio a sus clientes, que se refleje en su mejora económica y empresarial.

Presentación candidaturas:

Se podrán presentar cualquier establecimiento SICTED que haya resultado distinguido en todos y cada uno de los tres últimos años.

- **Anexo 5.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Establecimiento SICTED más competitivo 2019” (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Establecimiento SICTED más competitivo 2019”). Breve memoria de las mejoras en competitividad logradas gracias a SICTED (Máximo 2 páginas).

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento en acto público

Bloques	Peso específico (sobre 100 puntos)
1. Módulos de Buenas Prácticas Avanzadas (MBPA)	10
2. Permanencia en SICTED	20
3. Resultados económicos	25
4. Empleo y Formación	25
5. Méritos específicos	20
TOTAL	100

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1	Buenas Prácticas Avanzadas añadidos al Manual de Buenas Prácticas que hayan pasado al menos un comité de distinción.	Se valorará positivamente que el haya incorporado algún módulo de Buenas Prácticas Avanzadas a su Manual de Buenas Prácticas y que hayan pasado al menos un comité de distinción con dichos módulos.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de 1 módulo: 3 puntos Incorporación de 2 módulos: 6 puntos Incorporación de 3 módulos: 10 puntos 	10
2	Permanencia en SICTED	Se valorará el número de años de permanencia en SICTED y aquellos en los que ha ostentado la distinción	<p>Hasta 10 puntos por permanencia en SICTED (1 punto por cada año) y hasta 10 puntos por ostentar la distinción (1 por cada año)</p> <p>Datos a suministrar: años de permanencia del establecimiento en SICTED en los 10 últimos años (adherido o distinguido), años distinguidos en SICTED en los 10 últimos años. El periodo será desde 2010 hasta 2019.</p>	20
3	Resultados económicos	Se valorará el incremento de facturación y de resultados (ingresos – gastos) para todos los años en que ha permanecido en SICTED	<p>Hasta 15 puntos por incremento medio de la cifra de negocios anual en los tres últimos años, repartido de forma proporcional de 0 a 15, donde 15 corresponde al valor 115% (incremento del 15% de la cifra de negocios medio por año) y 0 corresponde a facturación igual o menor que el año anterior.</p> <p>Hasta 10 puntos por resultados del ejercicio promediado sobre los tres últimos ejercicios, donde 0 equivale a resultados cero o negativos, y 10 para resultados igual al 10% de la cifra de negocios del último año o superiores, y los valores intermedios se repartirán de forma proporcional.</p> <p>Datos a suministrar: cifra de negocios neta de los tres últimos años, y resultados del ejercicio en los en los 3 últimos años. Se darán datos del establecimiento candidato, y si no se disponen, de la empresa propietaria del mismo.</p>	25

4	Empleo y Formación	Se valorará el incremento del número de empleados y la formación facilitada a estos en los años en que ha permanecido en SICTED	<p>Hasta 15 puntos por incremento del número medio anual de empleados en los 3 últimos ejercicios, repartido de forma proporcional de 0 a 15, donde 15 corresponde al valor 115% (incremento medio del 15% anual en el empleo) y 0 corresponde a empleo igual o menor que el año anterior.</p> <p>Hasta 10 puntos por formación anual de los empleados en los 3 últimos ejercicios, donde 0 equivale ninguna formación por empleado, y 10 puntos para una formación media por empleado de 20 horas anuales o superior, y los valores esto de forma proporcional.</p>	25
			Datos a suministrar: total de empleados en cada uno de los 3 últimos años, y total de horas de formación de dichos empleados en cada uno de los 3 últimos años. Documentos justificantes de la formación realizada. Los datos deben corresponder a empleados del establecimiento candidato.	
5	Méritos específicos	Se valorarán todos los méritos específicos que aporte el establecimiento para demostrar su incremento de la competitividad del establecimiento gracias al SICTED	Hasta 20 puntos, según criterio del jurado en base a los méritos aportados.	20
			Memoria de méritos del establecimiento que muestre su incremento de la competitividad gracias a la aplicación de SICTED	

6 Criterios de valoración para “Mejor Agente SICTED 2019”

A quién se valora: Formadores, evaluadores y asesores que hayan participado en el SICTED a lo largo de 2019, dando apoyo a los destinos.

Qué se valora: La implicación de los agentes SICTED en los destinos para asesorar, formar y evaluar a los empresarios y responsables de los servicios públicos turísticos participantes en el SICTED.

Presentación candidaturas:

- **Anexo 6.** Formulario de participación en la X Edición de los Premios SICTED; modalidad: “Mejor Agente SICTED 2019” (incluye cuadro de datos a cumplimentar por los candidatos a “Mejor Agente SICTED 2019”). Breve memoria explicativa de las actuaciones realizadas durante 2019 en el marco del SICTED (Máximo 2 páginas).

Premio:

- Trofeo
- Diploma
- Reconocimiento en acto público

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Peso específico
1	Antigüedad en el proyecto	Se valora positivamente que el agente SICTED demuestre una trayectoria estable en su colaboración con el SICTED	Se otorgarán 10 puntos a aquel agente SICTED que más años lleve acreditado. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de los candidatos.	10
2	Acreditación SICTED	Se valora positivamente que el agente SICTED esté acreditado para la totalidad de los perfiles SICTED	Si está acreditado para un perfil SICTED = 5 puntos Si está acreditado para dos perfiles SICTED = 10 puntos Si está acreditado para tres perfiles SICTED = 15 puntos Si está acreditado para los cuatro perfiles SICTED = 20 puntos Datos a facilitar: Certificados acreditativos de la formación SICTED	20
3	Realización de la formación de reciclaje para agentes SICTED	Se valora positivamente que el agente SICTED haya superado todos los cursos (obligatorios y opcionales) disponibles para agentes SICTED en la plataforma de formación on line SICTED.	Se otorgarán 30 puntos si ha superado todos los cursos de formación de reciclaje para agentes SICTED. Si no se han superado todos los cursos de formación de reciclaje para agentes SICTED = 0 puntos	30
4	Colaboración con varios destinos	Se valora positivamente que el agente SICTED colabore en la asesoría, evaluación y formación en más de un destino.	Se otorgarán 25 puntos a aquel agente SICTED que haya colaborado con más destinos a lo largo de 2019 Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de los candidatos. Datos a facilitar: Nombre de los destinos con los que ha colaborado en 2019	25

5	Implicación y participación en grupos de mejora de destino	Se valora positivamente que el agente SICTED participe en los grupos de mejora del destino SICTED de manera activa.	<p>Se otorgarán 15 puntos a aquel agente SICTED que haya participado en más grupos de mejora del destino</p> <p>Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de los candidatos.</p> <p>Si no se ha participado en ningún grupo de mejora del destino = 0 puntos</p>	15
			<p>Datos a facilitar:</p> <p>Nombre de los destinos con los que ha colaborado en 2019</p>	