

Informe Anual SICTED 2019
Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

Fecha del documento: febrero de 2020

Licencia: Creative Commons Reconocimiento 2.0 España.



Resumen ejecutivo

En el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) participan actualmente más de **8.000 establecimientos**, de los que 5.500 ostentan la distinción y la marca Compromiso de Calidad Turística. Esos establecimientos pertenecen a **6.000 empresas y 500 corporaciones locales**, organizadas en **198 destinos SICTED** activos a fecha de hoy.

2019 ha sido el año de la **consolidación de la revisión metodológica de SICTED** iniciada en 2017, que, entre otras, incorpora mejoras en sostenibilidad, innovación y accesibilidad a través del modelo de Buenas Prácticas Avanzadas de SICTED, así como la implantación por ciclos acelerados y la evaluación por cliente misterioso con participaciones de 434 y 300 empresas, respectivamente.

La relevancia del proyecto para sus participantes quedó patente en el último foro SICTED celebrado a finales de 2018 en Valencia y en la **encuesta realizada en 2019**, en la que se valora especialmente las mejoras que representa para las entidades participantes la incorporación a un proceso de mejora continua en materia de calidad, pero también se pide una mayor difusión para rentabilizar mejor los esfuerzos realizados en materia de calidad turística.

Los **X Premios SICTED 2019** incorporaron dos nuevas categorías, una de ellas específicamente destinada a empresas, para visibilizar y servir de ejemplo a los establecimientos y servicios que participan en el proyecto.

Por otro lado, se ha producido una gran demanda y participación, en todo el territorio SICTED, de los **cursos de formación** para preparar a los nuevos agentes SICTED y actualizar los conocimientos de los ya existentes, con un total de 176 alumnos en seis sedes.

Finalmente, en 2019 se ha llevado a cabo la renovación de la composición del **Comité Interdestinos**, para el periodo 2020-2021, y como máximo órgano de gobierno de SICTED seguirá trabajando y aportando ideas para la mejora continua del proyecto, ya que representa a los Destinos SICTED y a las Administraciones Públicas participantes en SICTED.

Contenidos

1	Introducción	3
2	Principales datos y mejoras realizadas en SICTED en 2019	4
2.1	Datos SICTED 2019.....	4
2.2	Encuesta a participantes en SICTED 2019.....	5
2.3	Mejoras SICTED 2019	7
3	Evolución del proyecto	8
4	Desarrollo y cifras SICTED	13
4.1	Cifras generales	13
4.2	Comités de distinción	15
5	El SICTED por comunidades autónomas	18
6	Formación SICTED “Claves para la gestión del modelo”	22
6.1	Antecedentes	22
6.2	Balance en cifras.....	23
7	Actividades del Comité Interdestinos	26
7.1	Renovación del Comité Interdestinos	26
7.2	Reuniones del Comité Interdestinos	27
8	Estadísticas de uso de la web pública plataforma SICTED	29
9	Premios SICTED	34
9.1	IX Edición Premios SICTED 2018.....	34
9.2	X Edición Premios SICTED 2019.....	35
	Anexo: Tabla de ilustraciones	38

1 Introducción

El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) responde a la necesidad de mejorar la competitividad y sostenibilidad del turismo en España, mediante la elaboración y aplicación de una metodología capaz de trabajar íntegramente la calidad en un destino, englobando al mismo tiempo tanto los servicios ofrecidos por las empresas turísticas como por las administraciones públicas territoriales, todos los cuales forman parte del itinerario experiencial del turista. Creada por la Secretaría de Estado de Turismo, en colaboración con las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias, SICTED lleva ya casi dos décadas en funcionamiento.

Desde sus inicios, la Secretaría de Estado de Turismo ha prestado un apoyo constante al proyecto SICTED, aportando recursos personales, económicos, organizativos e institucionales, siempre con la seguridad de estar utilizando una fórmula eficaz y efectiva para la mejora del turismo en España.

Las primeras implantaciones piloto de SICTED se llevaron a cabo en 9 municipios (3 de los cuales siguen trabajando en la actualidad en el proyecto: Lanzarote, Menorca y Segovia). Desde entonces, el SICTED ha ido creciendo y evolucionando, revelándose como un proyecto sólido, de larga trayectoria, donde la colaboración entre el sector empresarial y la administración, y dentro de ésta, la cooperación entre los distintos niveles de la administración pública (estatal, autonómica y local) se ha revelado crucial.

Es notable la capacidad del SICTED de mantener un progreso constante, de forma independiente de los ciclos económicos, y de superar las crisis económicas que han acontecido desde su creación. La versatilidad del modelo ha permitido y permite adaptarse a las nuevas circunstancias. A diferencia de la primera época de SICTED, actualmente la mayor parte de los destinos que se incorporan lo hacen sin ayudas externas y únicamente con sus propios medios. No obstante lo anterior, sigue siendo esencial para los destinos contar con el apoyo y asistencia de sus administraciones autonómicas o provinciales.

En 2019 SICTED ha mantenido su actividad consolidada, y además, ha comenzado la implantación de proceso de revisión metodológica iniciado en 2018, que tiene por objetivo mejorar su adaptación a las nuevas necesidades de los destinos y establecimientos, que evolucionan constantemente, y mejorar su compatibilidad y conexión con otros sistemas de gestión turística, aumentando su capacidad de adaptación para preparar el futuro del turismo en España.

2 Principales datos y mejoras realizadas en SICTED en 2019

2.1 Datos SICTED 2019

SICTED ha cerrado 2019 con 198 destinos adheridos, incorporándose 11 nuevos destinos, y cuatro destinos han causado baja. Es decir, se ha producido un aumento del 3,6%. La permanencia de los destinos en SICTED es relativamente larga, ya que el 72% llevan más de más de 5 años participando, y el 31% más de 10 años.

Por número de establecimientos distinguidos, el año se cierra con 5478 establecimientos y servicios distinguidos, 123 menos que en 2018, una disminución del 2,2%.

Además, en un estudio realizado a principios de 2019, se encontró que aproximadamente 8.000 establecimientos participaban activamente en SICTED, incluyendo tanto los establecimientos distinguidos como aquellos en proceso de obtener la distinción. Desde el año 2000, un total de 20.000 establecimientos han participado en SICTED, pertenecientes a 15.000 empresas y administraciones públicas.

En este estudio se encontró que el 46% de los participantes son autónomos o sociedades unipersonales (CIF de persona física) y el 35% son Sociedades de Responsabilidad Limitada, es decir, que la inmensa mayoría de los integrantes de SICTED son pequeñas y medianas empresas. A su vez, las corporaciones locales representan un 3% de participación en forma de servicios públicos.

Comparativamente, en el sistema SCTE-Sectores, participan actualmente 5.000 establecimientos, pertenecientes a un total de 3.000 empresas y otras entidades, incluidas AAPP. De ellos, unos 2.000 están actualmente certificados con la Q de Calidad Turística.

Aproximadamente 850 entidades han participado en algún momento en SCTE-Sectores y SICTED, lo que representa un 5 % del total, y en la actualidad participan y están distinguidos y certificados en ambos sistemas unas 200 entidades, es decir, un 2,8 % del total.

En su conjunto, unas 25.000 entidades han participado en SICTED y SCTE-Sectores desde su inicio en el año 2000, y actualmente emplean unos 500.000 trabajadores, lo que representa un impacto estimado del 19% en el empleo en el sector, y generan una cifra de ingresos de 8.000 millones de euros anuales, es decir, un 13% del total de ingresos directos por turismo en España.

2.2 Encuesta a participantes en SICTED 2019

En 2019 se realizó un trabajo de evaluación y propuestas de mejora del SCTE, realizado por funcionarios de la Escala Técnica de Gestión de Organismos Autónomos (ETGOA), publicado con Licencia Creative Commons y accesible online. Dicho trabajo incluyó una encuesta realizada a 600 participantes en el SCTE, de los cuales 450 eran entidades distinguidas SICTED.

En la encuesta se encontró como principales aspectos positivos del SCTE (aspectos por los que el encuestado recomendaría su participación a otras entidades) los siguientes:

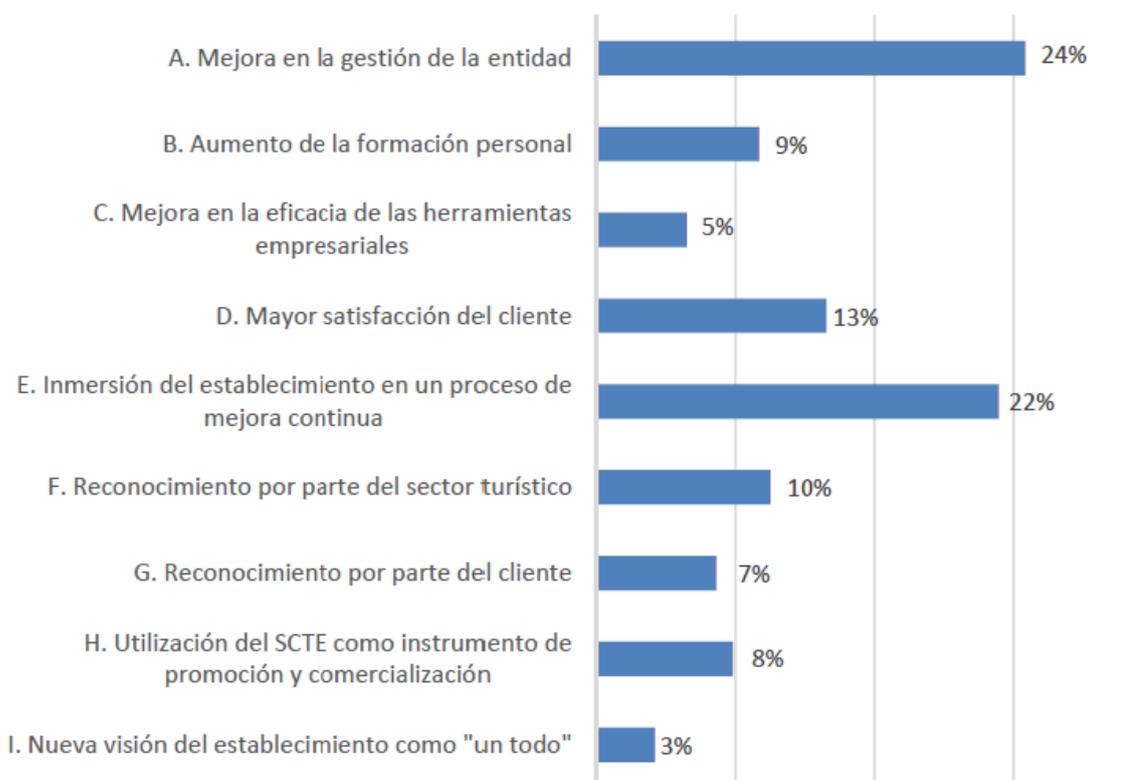


Ilustración 1: Aspectos positivos de SCTE resaltados en la encuesta 2019

Es decir, que el SCTE, y por extensión, el SICTED, son sistemas muy valorados por su capacidad de realizar mejoras en las propias entidades participantes, pero no tanto por el reconocimiento y satisfacción de los clientes. El déficit en términos de conocimiento y comercialización es evidente, como se pone también de manifiesto en la pregunta sobre los aspectos mejorables:

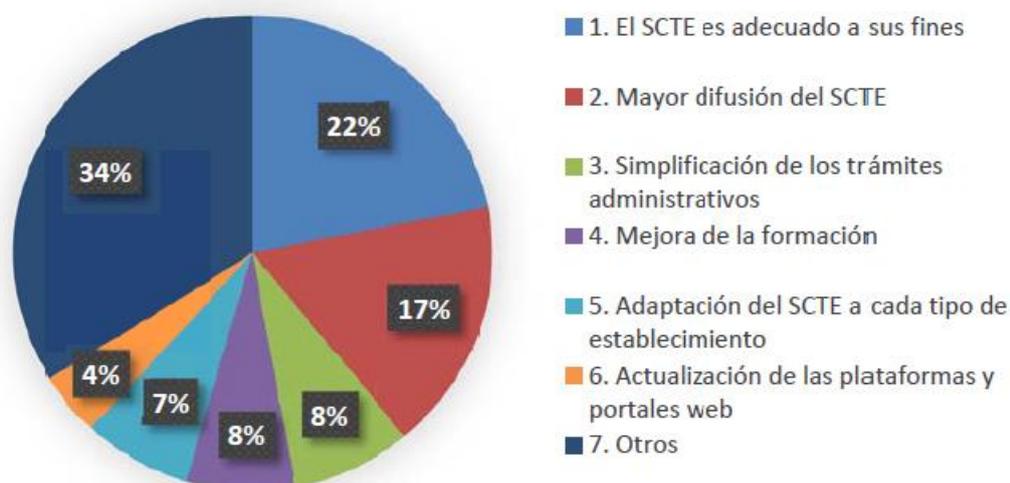


Ilustración 2: Principales aspectos mejorables del SCTE

Así, vemos que se pide principalmente una mayor difusión de los sistemas de calidad, junto con una reducción de la burocracia asociada y, en segundo término, flexibilización, mejoras en la formación y en las plataformas web.

No obstante, los participantes en los sistemas de calidad han visto cumplidas sus expectativas, en todo o en parte, en el 84% de los casos:



Ilustración 3: Cumplimiento de expectativas de los participantes en los sistemas de calidad turística.

2.3 Mejoras SICTED 2019

Por otra parte, a lo largo de 2019 se han llevado a cabo numerosas acciones de mejora, muchas de ellas como parte del proceso de implantación de la transformación metodológica de SICTED iniciada en 2017. Las más relevantes son las siguientes:

- Implantación del modelo de **Buenas Prácticas Avanzadas de SICTED**, que permiten la especialización transversal de las empresas en **Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, Innovación y Diversidad Funcional (Accesibilidad Turística)**.
- Generalización de la **implantación por ciclos acelerados SICTED** cuyo piloto se realizó en 2018 en destinos seleccionados del País Vasco. En este modelo, se reduce de 4 a 1 años el ciclo inicial de implantación. En 2019 han participado ya un total de **434 empresas**.
- Generalización de la **Evaluación por Cliente Misterioso**, con la participación de **300 empresas**.
- Creación de la **Comunidad SICTED**, un espacio colaborativo para todos los agentes participantes del proyecto.
- Mejoras en el informe de Evaluación y en el registro del **Plan de Acciones Correctoras SICTED (PAC)**.
- Redacción del **Plan de vigilancia de la marca registrada "Compromiso de Calidad Turística" 2020**.
- Revisión de los **Manuales de Buenas Prácticas SICTED**.
- Revisión de los contenidos de los **módulos formativos SICTED**.
- Creación del perfil **"Técnico de comunidad autónoma"** en SICTED.
- Renovación de los **Premios SICTED 2019**, con incorporación de dos nuevas categorías: **Mejor agente SICTED y Establecimiento SICTED más competitivo**.
- Publicación de **documentación abierta con Licencia Creative Commons** de los documentos de interés, como **"¿Qué es el SICTED?"** y **"Estructura organizativa del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED)"**.

3 Evolución del proyecto

La metodología SICTED se desarrolla en el año 2000-2001 y durante 2002 y 2003 se realiza la implantación piloto en 9 municipios: Barcelona, Calviá, Lanzarote, Menorca, Santiago de Compostela, Zaragoza, Segovia, Valle de Benasque y Montaña de Navarra, 4 de los cuales continúan a día de hoy trabajando dentro del SICTED.

En 2004 se empiezan a distinguir los primeros establecimientos con el “Compromiso de Calidad Turística”. En ese año, fueron 103 establecimientos/servicios turísticos los que ostentaron la marca por primera vez.

Posteriormente y, conforme al número de establecimientos distinguidos, podemos establecer seis grandes etapas en la evolución del modelo.

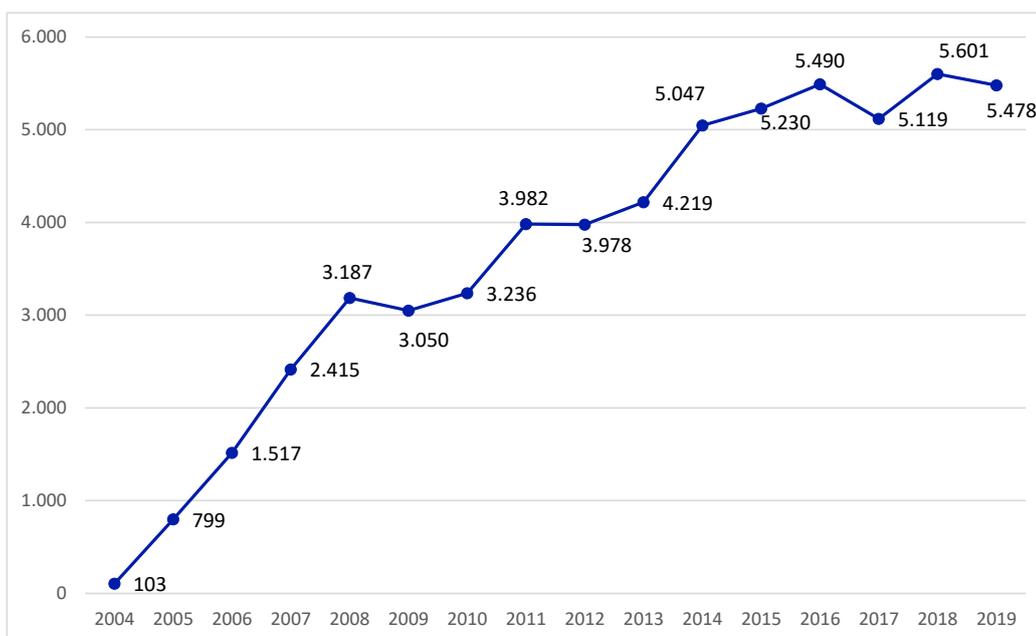


Ilustración 4: Evolución del número de establecimientos SICTED distinguidos

(*) La cifra de 2019 incluye los establecimientos/servicios distinguidos en los dos comités de 2019 y aquellos con prórroga.

2005-2006 Etapa de despegue

En 2005 y 2006 se incorporan nuevos destinos, hasta alcanzar la cifra de 55 y un total de 1.517 establecimientos/servicios turísticos distinguidos. Además, se comienza a trabajar con productos turísticos en 3 rutas: Camino de Santiago, Ruta de la Plata y Ruta del Quijote.

2007-2008 Etapa de expansión y de revisión del modelo

En 2008, hay 92 destinos y 3.187 establecimientos/servicios turísticos distinguidos, lo que supone pasar en tan sólo 4 años de 103 a más de 3.000 distinguidos.

A nivel metodológico se produce un proceso exhaustivo de revisión. Se diseña una nueva metodología con un plan a 4 ciclos, en el que el proceso de distinción ya no sólo se basa en la evaluación externa, sino que se añaden compromisos adicionales para cada uno de los ciclos. Además, se modifica la estructura de los manuales de buenas prácticas y se diseña una nueva marca con nuevos soportes, entre otras actuaciones.

2009-2010 Etapa de transición al nuevo SICTED

2009 y 2010 son dos años en los que no se producen aumentos significativos ni en el número de nuevos destinos (de 97 a 104) ni en el de establecimientos distinguidos (de 3.187 en 2008 a 3.236 en 2010). De hecho, en 2009 se registra un retroceso en la cifra de establecimientos distinguidos respecto al año anterior.

A lo largo de este período, se produce un intenso proceso de formación de todos los agentes participantes (gestores SICTED, formadores, asesores y evaluadores) con el objetivo de formarles en la nueva metodología y trasladarles los cambios que se han operado en el proyecto.

En este periodo comienzan a implicarse de forma directa en la implantación y financiación del SICTED las primeras comunidades autónomas.

2011-2012 Etapa de afianzamiento del nuevo SICTED

Durante estos dos años, a pesar de que hay un incremento del 12% en el número de destinos hasta alcanzar los 147, el número de establecimientos distinguidos vuelve a sufrir una caída en 2012 hasta los 3.978 establecimientos, tras haber superado la barrera de los 4.200 en 2011.

Esto se debe a la baja en el proyecto, por diversas razones, de dos destinos, Santiago de Compostela y Oviedo, con grandes cifras de participación empresarial.

2013-2014 Etapa de crecimiento del SICTED

En este período, las cifras muestran una progresión considerable en el número de destinos y de establecimientos distinguidos. De 147 se pasa a 183 destinos, a pesar de producirse 14 bajas, y el número de distinguidos a finales de 2014 sobrepasa los 5.000.

2015-2017 Etapa de madurez del SICTED

Esta tendencia de cifras crecientes se acentúa en 2016, con 203 destinos adheridos y más de 5.400 establecimientos entre el comité de junio, diciembre y las prórrogas de 2016.

A mediados de 2017 se realizó un proceso de revisión para la regularización de destinos SICTED, de manera que aquellos cuya actividad fuera inexistente en los últimos años, se dieran de baja, previa comunicación a las comunidades autónomas. Este procedimiento se recogió en la última versión del *Reglamento de gestión interna* y se llevará a cabo regularmente después de cada comité de distinción. A finales de 2017 se alcanza una cifra de destinos adheridos similar a la de 2015 y de establecimientos y servicios distinguidos de en torno a 5.100.

2018-2019 Etapa de revisión metodológica del SICTED

En este periodo se ha realizado un proceso de revisión metodológica relacionado con la implantación del modelo. El año 2018 se cierra con una cifra récord de establecimientos distinguidos 5.601, si bien la cifra de destinos se mantiene prácticamente como el año anterior (191). En 2019 el número de establecimientos distinguidos, en los dos comités de distinción y aquellas que están con prórroga, alcanza la cifra de 5.478, una de las cifras más altas del proyecto.

Evolución en cifras

La cifra de destinos adheridos ha mantenido un incremento positivo continuo, en términos absolutos, desde la puesta en marcha del SICTED.

Solo en 2017, por los motivos mencionados anteriormente, se ha registrado un descenso respecto a la cifra del año anterior.

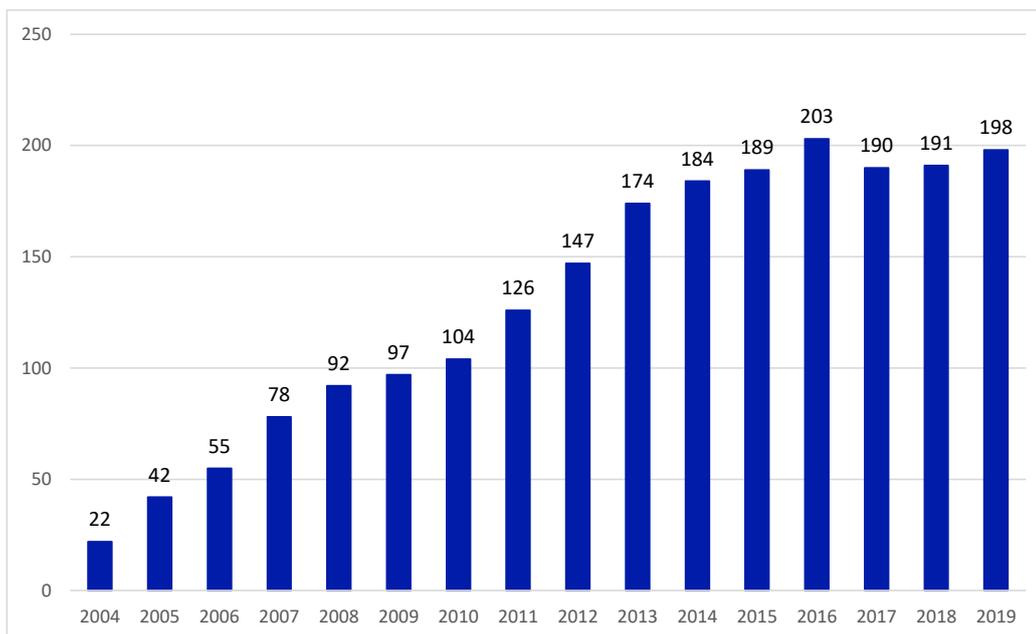


Ilustración 5: Evolución del número de destinos SICTED adheridos

Otro aspecto importante a destacar en el análisis evolutivo el SICTED es la permanencia de los destinos en el proyecto. El porcentaje de continuidad en el proyecto es alto:

- 55 destinos, un 28% del total, llevan hasta 4 años participando.
- 82 destinos, el 41% del total, están entre los 5 y los 9 años de participación.
- 61 destinos, un 31% del total, se encuentra en la franja de 10 a 17 años.

La media de permanencia es de siete años, lo que refleja que éste es un proyecto de largo recorrido.

Las razones de esta permanencia se pueden resumir en cuatro:

- Se considera que la CALIDAD es fundamental para un destino turístico
- Por la CONFIANZA depositada en el SICTED por parte de los empresarios
- Por el APOYO recibido de los distintos niveles de la Administración
- Por la PARTICIPACIÓN y COLABORACIÓN de la parte pública y el empresariado a través de la Mesa de Calidad del Destino y de los Grupos de mejora de destino.

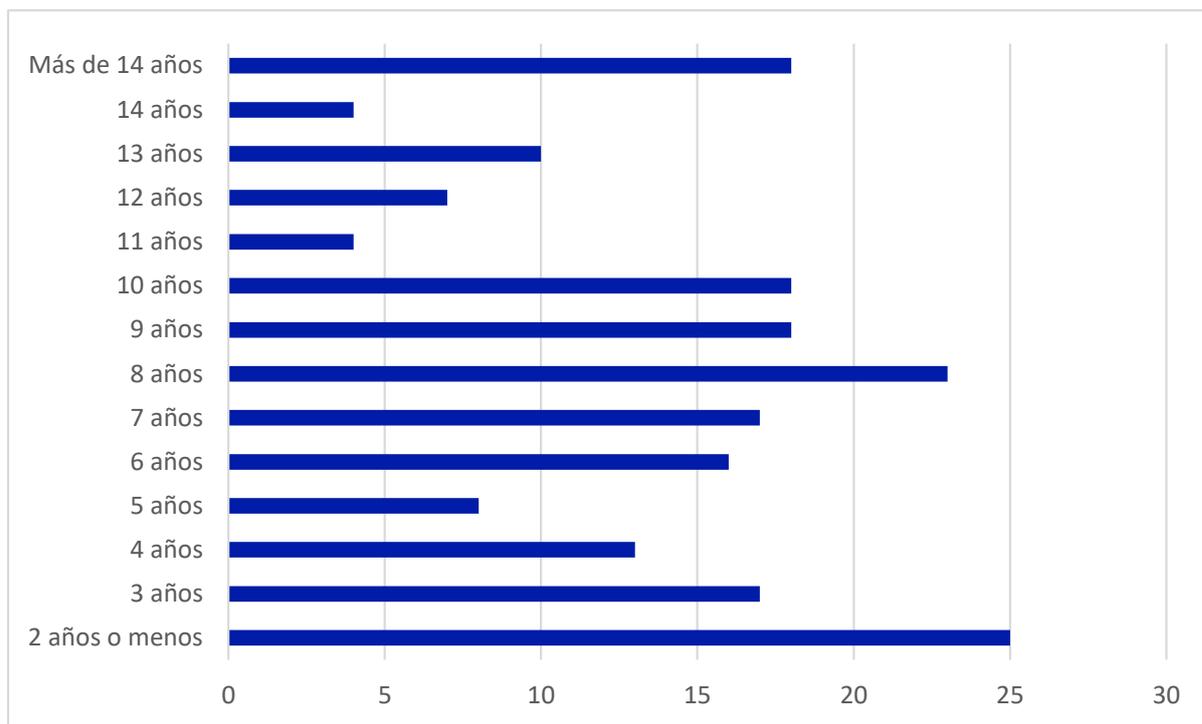


Ilustración 6: Permanencia de los destinos SICTED desde su adhesión

4 Desarrollo y cifras SICTED

4.1 Cifras generales

En 2019 SICTED ha cerrado con un saldo de 198 destinos adheridos al sistema. Se han dado de alta 11 nuevos destinos, la mayoría en el segundo semestre del año. En el primer semestre de 2019 se dieron de baja cuatro destinos, dos de ellos de Cataluña.

ALTAS 1º SEMESTRE 2019	
Destinos	CCAA
Mariñas Coruñesas e Terras do Mandeo	Galicia
Terras de Compostela	
Níjar	Andalucía
Haro	La Rioja

BAJAS 1º SEMESTRE 2019	
Destinos	CCAA
Osona-Vic	Cataluña
Vilafranca del Penedès	
Valle del Almanzora	Andalucía
Benavente	Castilla y León

ALTAS 2º SEMESTRE 2019	
Destinos	CCAA
Selva	Illes Balears
Torre Nueva Costa	Andalucía
Tarifa	
Burgos	Castilla y León
Villardecervos	
Santa Cruz de Tenerife	Canarias
Torrijos	Castilla - La Mancha

BAJAS 2º SEMESTRE 2019	
Destinos	CCAA

Ilustración 7: Altas y bajas de destinos SICTED 2019

Respecto a la tipología de los destinos adheridos al SICTED, no hay cambios respecto a años anteriores y sigue predominando claramente la de destinos de interior, turismo rural, agrupados en municipios bien a través de la figura de mancomunidades o a través de comarcas.

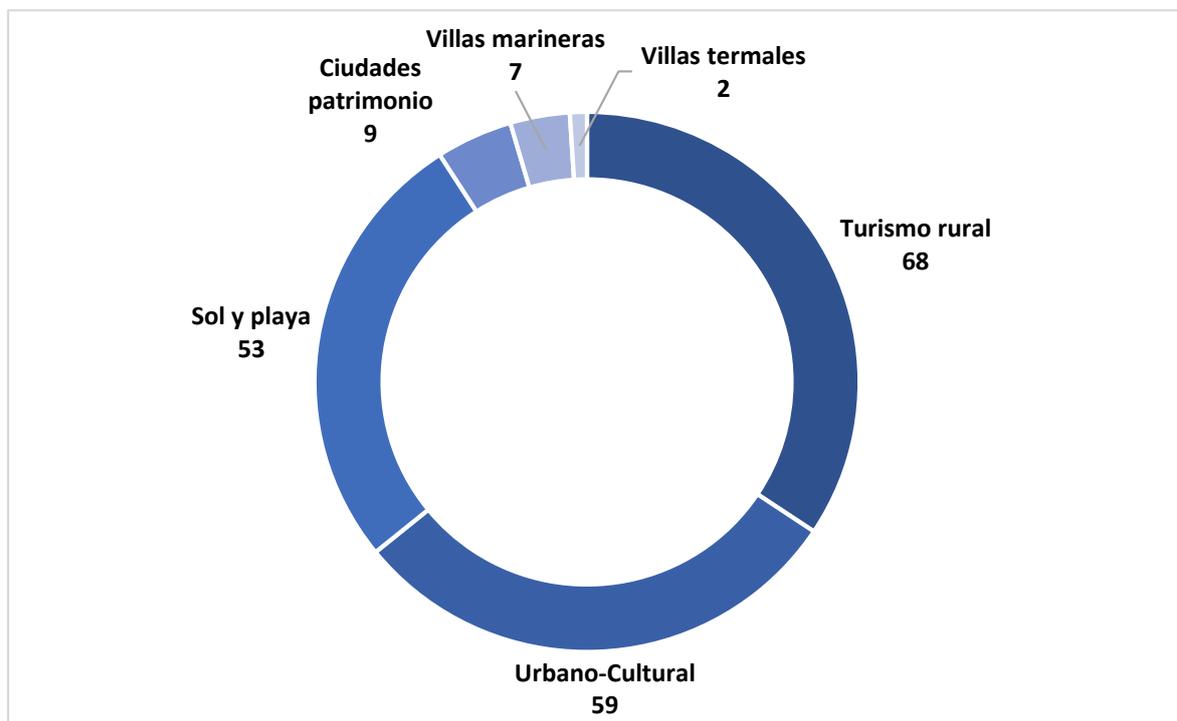


Ilustración 8: Destinos SICTED adheridos por tipologías (febrero 2020)

En las distinciones por oficio, los 10 subsectores que suman un mayor número de establecimientos/servicios turísticos distinguidos son:

Hoteles y apartamentos turísticos (1.190), seguido de **restaurantes y empresas turísticas de catering** (643). A continuación, y a diferencia de lo que ocurría otros años, los **comercios** distinguidos superan en número (457) a los **alojamientos rurales** (434).

Los **museos y centros de interés** se sitúan a continuación (372), seguidos de los **bares y cafeterías** (293) y las **oficinas de información turística** (305).

Los **taxis** siguen teniendo un papel destacable entre las distinciones anuales (236), seguidos de las **empresas de turismo activo** (221).

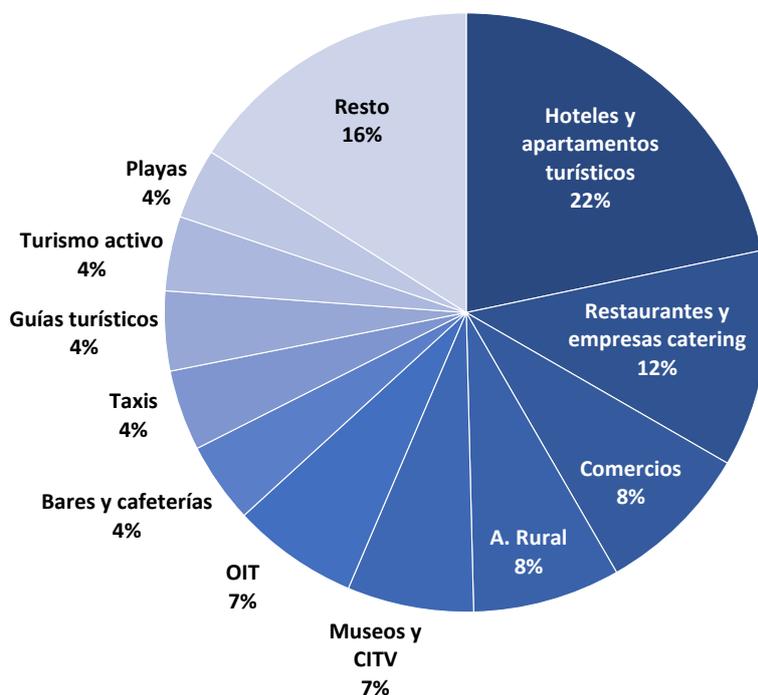


Ilustración 9: Distribución de los establecimientos y servicios distinguidos por oficio

4.2 Comités de distinción

De los dos comités de distinción celebrados en 2019 (15 de junio y 15 de diciembre), el grueso de establecimientos ha optado por el de diciembre 2019, como ya sucedía en anteriores ediciones. En junio se presentaron 60 destinos y 1.052 establecimientos, a 4 de ellos se les denegó la distinción, mientras que en diciembre, 141 destinos presentaron 4.360 establecimientos de los cuales 41 no superaron el comité.

	JUNIO 2018	DICIEMBRE 2018
Destinos presentados	64	134
Establecimientos distinguidos	1.138	4.316
Establecimientos rechazados	27	18
	JUNIO 2019	DICIEMBRE 2019
Destinos presentados	60	141
Establecimientos distinguidos	1.052	4.360
Establecimientos rechazados	4	41

Ilustración 10: Comparativa de los comités de distinción SICTED 2018 y 2019

A continuación se presenta el desglose, por comunidades autónomas, de los resultados de los dos comités de distinción de 2019, en comparación con los mismos comités de 2018.

	COMITÉ DE DISTINCIÓN JUNIO 2019					
	Número de destinos presentados		Número de empresas distinguidas		Media de empresas distinguidas por destino	
	jun-19	jun-18	jun-19	jun-18	jun-19	jun-18
Andalucía	12	17	163	364	14	21
Aragón	2	1	89	9	45	9
Canarias	4	4	107	119	27	30
Cantabria	2	2	21	24	11	12
Castilla La Mancha	4	3	43	33	11	11
Castilla y León	4	4	76	43	19	11
Cataluña	0	0	0	0	-	-
C. Autónoma de Ceuta	0	0	0	0	-	-
Comunidad de Madrid	3	5	24	35	8	7
Comunitat Valenciana	5	3	144	147	29	49
Euskadi-País Vasco	14	14	126	133	9	10
Extremadura	2	1	13	6	7	6
Galicia	2	2	38	42	19	21
Illes Balears	0	0	0	0	-	-
La Rioja	0	0	0	0	-	-
Principado de Asturias	1	3	60	36	60	12
Región de Murcia	5	5	148	147	30	29
TOTAL	60	64	1.052	1.138	18	18

Ilustración 11: Comparativa por comunidades autónomas de los comités de distinción SICTED junio 2018 y 2019



	COMITÉ DE DISTINCIÓN DICIEMBRE 2019					
	Número de destinos presentados		Número de empresas distinguidas		Media de empresas distinguidas por destino	
	dic-19	dic-18	dic-19	dic-18	dic-19	dic-18
Andalucía	29	24	748	615	26	26
Aragón	2	3	56	87	28	29
Canarias	4	5	252	290	63	58
Cantabria	0	0	0	0	-	-
Castilla La Mancha	8	7	140	124	18	18
Castilla y León	3	3	72	64	24	21
Cataluña	1	1	69	64	69	64
C. Autónoma de Ceuta	1	1	66	57	66	57
Comunidad de Madrid	5	5	88	83	18	17
Comunitat Valenciana	20	20	720	792	36	40
Euskadi-País Vasco	27	27	479	468	18	17
Extremadura	5	6	63	75	13	13
Galicia	8	6	618	539	77	90
Illes Balears	18	18	621	632	35	35
La Rioja	2	1	74	69	37	69
Principado de Asturias	5	5	202	268	40	54
Región de Murcia	3	2	92	89	31	45
TOTAL	141	134	4.360	4.316	31	32

Ilustración 12: Comparativa por comunidades autónomas de los comités de distinción SICTED diciembre 2018 y 2019

5 EL SICTED por comunidades autónomas

La evolución del proyecto SICTED por comunidades autónomas es muy heterogénea.

Actualmente hay cuatro comunidades autónomas, Andalucía, Comunitat Valenciana, Euskadi-País Vasco e Illes Balears, que agrupan el 60% de los destinos, un porcentaje similar al de hace un año. Estas cuatro comunidades autónomas, además, agrupan el 56% de los establecimientos/ servicios distinguidos.

CCAA	Nº destinos
Andalucía	44
Comunitat Valenciana	28
Euskadi-País Vasco	28
Illes Balears	19
Castilla-La Mancha	14
Extremadura	8
Castilla y León	8
Comunidad de Madrid	7
Galicia	9
Región de Murcia	7
Islas Canarias	7
Principado de Asturias	6
Aragón	5
Cataluña	3
Cantabria	2
Ciudad Autónoma de Ceuta	1
La Rioja	2
Total	198

Ilustración 13: Número de destinos SICTED por comunidad autónoma



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Andalucía	0	52	52	97	276	278	255	539	573	683	646	767	856	825	979	958
Aragón	0	74	141	202	319	252	151	167	96	130	206	190	186	183	189	145
I. Canarias	17	17	62	117	211	176	218	130	302	380	429	341	379	383	430	363
Cantabria	0	45	46	46	15	13	13	15	13	11	29	36	34	22	24	20
Castilla-La Mancha	0	21	30	30	67	75	81	90	106	111	97	93	88	111	157	181
Castilla y León	0	5	10	84	167	114	109	246	140	147	186	156	152	136	135	148
Cataluña	0	59	69	317	476	579	548	504	445	480	515	541	549	102	64	69
Ciudad de Ceuta	0	8	27	18	22	24	36	37	35	44	49	55	62	62	57	66
C. de Madrid	0	0	0	0	15	45	61	84	104	105	135	138	131	129	118	112
C. Valenciana	0	25	25	25	0	0	0	4	44	100	433	539	678	813	947	875
Extremadura	0	88	131	172	211	193	142	114	145	121	181	131	87	87	81	76
Galicia	59	81	236	366	286	261	333	375	259	295	352	414	396	457	580	656
I. Balears	27	27	27	63	81	102	144	264	303	306	400	441	528	522	632	627
La Rioja	0	0	33	33	56	57	35	20	53	51	59	67	84	75	69	74
C. Foral de Navarra	0	0	9	59	98	115	158	144	84	83	90	98	96	62	0	0
Euskadi-País Vasco	0	0	0	0	18	58	42	515	732	707	739	687	666	640	601	605
Pdo. de Asturias	0	234	520	599	614	408	587	494	408	362	347	367	315	283	303	262
Región de Murcia	0	63	99	187	255	300	323	240	136	103	154	169	203	227	235	241
TOTAL	103	799	1.517	2.415	3.187	3.050	3.236	3.978	3.978	4.219	5.047	5.230	5.490	5.119	5.601	5.478

Ilustración 14: Evolución de los establecimientos SICTED distinguidos por comunidad autónoma (tabla)

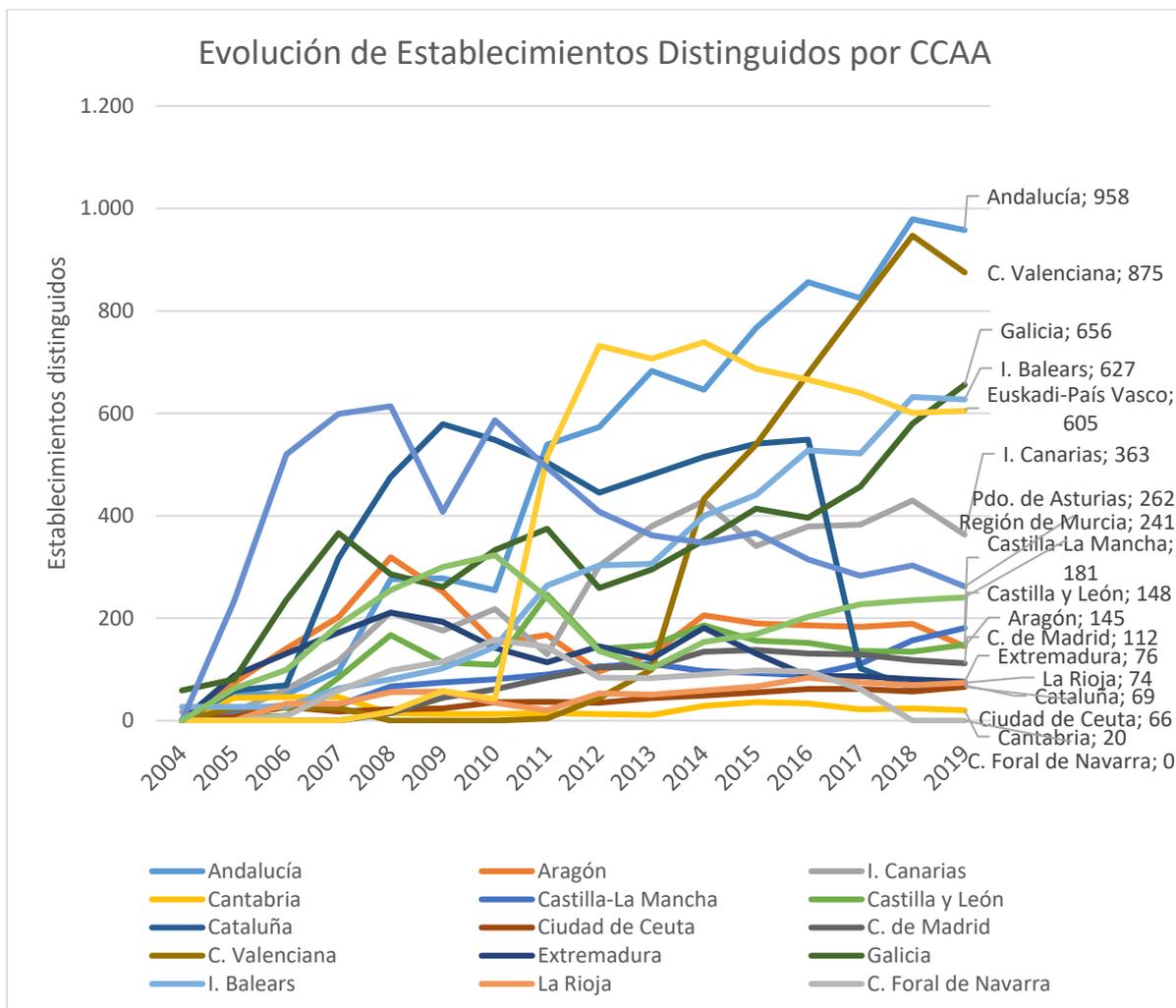


Ilustración 15: Evolución de los establecimientos SICTED distinguidos por comunidad autónoma (gráfico)

En el siguiente mapa se puede ver de manera gráfica la situación del estado de los establecimientos y servicios de cada una de las comunidades autónomas.

El tamaño del gráfico indica el volumen total de establecimientos y servicios SICTED de la comunidad autónoma y, como se lee en la leyenda, los colores indican si el estado de los mismos es adherido o distinguido.



Ilustración 16: Estado de los establecimientos y servicios por comunidades autónomas

6 Formación SICTED “Claves para la gestión del modelo”

6.1 Antecedentes

Los grupos de decisión y los grupos de trabajo que se han reunido para la realización de los trabajos de la Revisión Metodológica acometida entre 2017 y 2018, insistieron en la necesidad de realizar una redefinición de la formación que se imparte a los nuevos profesionales que se incorporan, con distintos roles, al proyecto SICTED.

Una de las carencias más destacada es la necesidad de mejorar la capacitación de los gestores de los destinos. Se hace notoria la necesidad de enfocar esta formación a este perfil con la intención de dotarle de las herramientas necesarias para el desempeño adecuado de sus funciones.

De este modo, la estructura del curso formativo se centra en todos los procesos que debe realizar un gestor en una implantación estándar del modelo, desde la adhesión del destino al SICTED, hasta el control de resultados de la implantación tras el Comité de Distinción de los establecimientos.

La exposición de las diversas actuaciones que componen el día a día del gestor del destino, se intercala con su registro, de manera práctica, en la plataforma de gestión SICTED. De este modo, se adquiere una visión global de las dimensiones de las funciones del gestor.

Que la formación vaya enfocada a los gestores no impide que la formación planteada sirva para la acreditación del resto de agentes SICTED (evaluadores, gestores y formadores), pues todos los aspectos relativos a los procesos que estos perfiles desarrollan por sí mismos o como apoyo a las labores de los gestores, quedan igualmente recogidos.

Como novedad, se ha introducido un nuevo módulo en el curso que se centra en todos aquellos aspectos que son de aplicación a la hora del desarrollo del destino en su conjunto. Se trabajarán los planes de mejora del destino, los proyectos de mejora, se dan pautas para gestionar una mayor implicación tanto del Ente gestor del destino como de la Mesa de Calidad Turística. Además, se dan pautas e ideas para que los gestores tengan herramientas dinamizadoras que emplear en su destino.

El curso formativo para nuevos agentes tiene una duración de una semana, 5 jornadas con sesiones de trabajo de mañana y tarde.

6.2 Balance en cifras

A lo largo del último trimestre de 2019 se han realizado tres cursos "Formación para nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo".

El primer curso se impartió en **Noja**, del **14 al 18 de enero**, con 11 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 4,07 sobre 5
- Media de los formadores: 4,98 sobre 5
- Media organización y logística: 3,24 sobre 5
- Media metodología: 4,25 sobre 5
- Media de documentación: 3,82 sobre 5

El segundo curso del año 2019 se realizó en **Sevilla**, del **4 al 8 de febrero**, con 29 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 3,65 sobre 5
- Media de los formadores: 3,97 sobre 5
- Media organización y logística: 3,46 sobre 5
- Media metodología: 3,62 sobre 5
- Media de documentación: 3,58 sobre 5

A continuación, se realizó un curso en **Pontevedra**, del **11 al 15 de febrero**, con 22 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 4,17 sobre 5
- Media de los formadores: 4,61 sobre 5
- Media organización y logística: 4,15 sobre 5
- Media metodología: 4,05 sobre 5
- Media de documentación: 3,9 sobre 5

Otro curso se realizó en **Pontevedra**, del **18 al 22 de febrero**, con 23 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 4,28 sobre 5
- Media de los formadores: 4,53 sobre 5
- Media organización y logística: 4,19 sobre 5
- Media metodología: 4,17 sobre 5
- Media de documentación: 4,22 sobre 5

En **Valencia** se realizó un curso, del **14 al 18 de octubre**, con 13 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 4,5 sobre 5
- Media de los formadores: 4,9 sobre 5
- Media organización y logística: 4,1 sobre 5
- Media metodología: 4,6 sobre 5
- Media de documentación: 4,6 sobre 5

Los dos siguientes cursos se han impartido en **Sevilla**:

El primero, del **18 al 22 de noviembre**, con 11 asistentes.

- Valoración de las jornadas: 4,4 sobre 5
- Media de los formadores: 4,6 sobre 5
- Media organización y logística: 3,9 sobre 5
- Media metodología: 4,4 sobre 5
- Media de documentación: 4,6 sobre 5

El segundo curso se realizó entre el **25 al 29 de noviembre**, con 19 asistentes:

- Valoración de las jornadas: 4 sobre 5
- Media de los formadores: 4,5 sobre 5
- Media organización y logística: 3,9 sobre 5
- Media metodología: 4 sobre 5
- Media de documentación: 3,8 sobre 5

Lugar	Fechas	Alumnos	Formadores	Organización y logística	Metodología	Documentación	Media
Noja	14-18 enero	11	4,98	3,24	4,25	3,82	4,07
Sevilla	4-8 febrero	29	3,97	3,46	3,62	3,58	3,65
Pontevedra	11-15 febrero	22	4,61	4,15	4,05	3,9	4,17
	18-22 febrero	23	4,53	4,19	4,17	4,22	4,28
Valencia	14-18 octubre	13	4,88	4,08	4,6	4,61	4,54
Sevilla	18-22 noviembre	11	4,61	3,92	4,38	4,63	4,38
	25-29 noviembre	19	4,55	3,89	4,01	3,84	4,03
Madrid	13-17 enero	25	4,55	3,41	4,14	4	4,03
	27-31 enero	23	4,8	3,8	4,41	4,41	4,36
Total		176	4,61	3,79	4,18	4,11	4,17

Ilustración 17: Formación SICTED 2019

7 Actividades del Comité Interdestinos

7.1 Renovación del Comité Interdestinos

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Comité Interdestinos, a finales de 2019 era el momento de realizar la renovación de los vocales del Comité Interdestinos, tanto de Administraciones públicas supramunicipales, como de los destinos. El nuevo comité tiene un periodo de vigencia que se prolongará a lo largo de 2020 y 2021.

El día 15 de octubre se abrió el periodo de presentación de candidaturas para los destinos y administraciones públicas supramunicipales, finalizando el día 28 del mismo mes.

El periodo de votaciones para elegir a los candidatos representantes de los tres grupos de destinos SICTED y de las administraciones públicas supramunicipales se inició el 31 de octubre y finalizó el día 12 de noviembre de 2019.

Una vez celebradas las elecciones, la composición de la estructura organizativa del Comité Interdestinos propuesta para el periodo de 2020 a 2021 es la siguiente:

Cargo	Representa a
Presidente	Secretaría de Estado de Turismo
Secretario	Secretaría de Estado de Turismo
Vocales	FEMP ICTE
Representación de las Comunidades Autónomas	
Vocales	Euskadi-País Vasco Comunitat Valenciana Andalucía Extremadura (*) Principado de Asturias
Representación Destinos Grupo A	
Vocales	Zafra Colmenar de Oreja (*) Sierra de Guadarrama Almuñécar (*)
Representación Destinos Grupo B	
Vocales	Peñíscola Monachil-Sierra Nevada (*) Levante Almeriense (*) Ibiza-Eivissa (*)
Representación Destinos Grupo C	
Vocales	Sanxenxo Málaga Murcia Valencia (*)

Ilustración 18: Composición del Comité Interdestinos 2020-2021

(*) Nuevos vocales respecto al anterior comité

El Comité Interdestinos 2020-2021 quedó constituido en la primera reunión celebrada por este grupo en enero de 2020.

7.2 Reuniones del Comité Interdestinos

A lo largo de 2019 el Comité Interdestinos ha celebrado dos reuniones de trabajo. La primera de ellas se realizó el **11 de abril de 2019**, en la Secretaría de Estado de Turismo (Madrid).

A esta reunión asistieron, junto con los representantes de la Secretaría de Estado, de SEGITTUR y de la FEMP los de los siguientes destinos:

- Sierra de Guadarrama
- Almagro
- Zafra
- Córdoba
- Carmona
- Segovia
- Peñíscola
- Málaga

Además asistieron los vocales de las siguientes administraciones públicas supramunicipales:

- Andalucía
- Euskadi-País Vasco
- Comunitat Valenciana
- Principado de Asturias
- Comunidad de Madrid

En la reunión se presentaron los principales resultados del comité de distinción de 2018, se revisaron los compromisos adquiridos en Comité Interdestinos 03_18, se analizó la situación de la renovación metodológica del SICTED, se planteó la propuesta de una revisión de la formación de Anfitriones y las líneas de trabajo para la mejora de la calidad del sistema de calidad (SCTE).

La segunda reunión del Comité Interdestinos se realizó, también en la sede de la Secretaría de Estado de Turismo (Madrid), el **26 de septiembre de 2019**. En esta reunión Isabel María Oliver Sagreras, Secretaría de Estado de Turismo, dio la bienvenida a todos los asistentes y expresó su apoyo a los trabajos para la mejora de la calidad turística española, deseando que la reunión fuera fructífera para todos.

Junto con los representantes de la Secretaría de Estado, de SEGITTUR, la FEMP y el ICTE, acudieron los representantes de los siguientes destinos:

- Sierra de Guadarrama
- Almagro
- Zafra
- Córdoba
- Carmona
- Segovia
- Peñíscola
- Málaga

Además asistieron los vocales de las siguientes administraciones públicas supramunicipales:

- Andalucía
- Euskadi-País Vasco
- Comunitat Valenciana
- Principado de Asturias
- Comunidad de Madrid

En calidad de invitada, se presentó una representante de la Junta de Extremadura.

En esta reunión se expuso la situación de las viviendas de uso turístico en la Comunitat Valenciana, se presentaron las principales actuaciones realizadas en SICTED desde la última reunión de Comité y se debatieron las posibles actuaciones para la transformación del SICTED. Por último, se presentó el V Congreso de Calidad Turística que tuvo lugar del 13 al 17 de noviembre de 2019 en Puerto de la Cruz (Tenerife).

8 Estadísticas de uso de la web pública plataforma SICTED

La cifra y distribución de visitas en la web pública de SICTED ha seguido a lo largo de 2019 el mismo patrón que en años anteriores. Se observan máximos de acceso en las fechas previas a los comités de junio y diciembre, incrementándose este año más en diciembre.

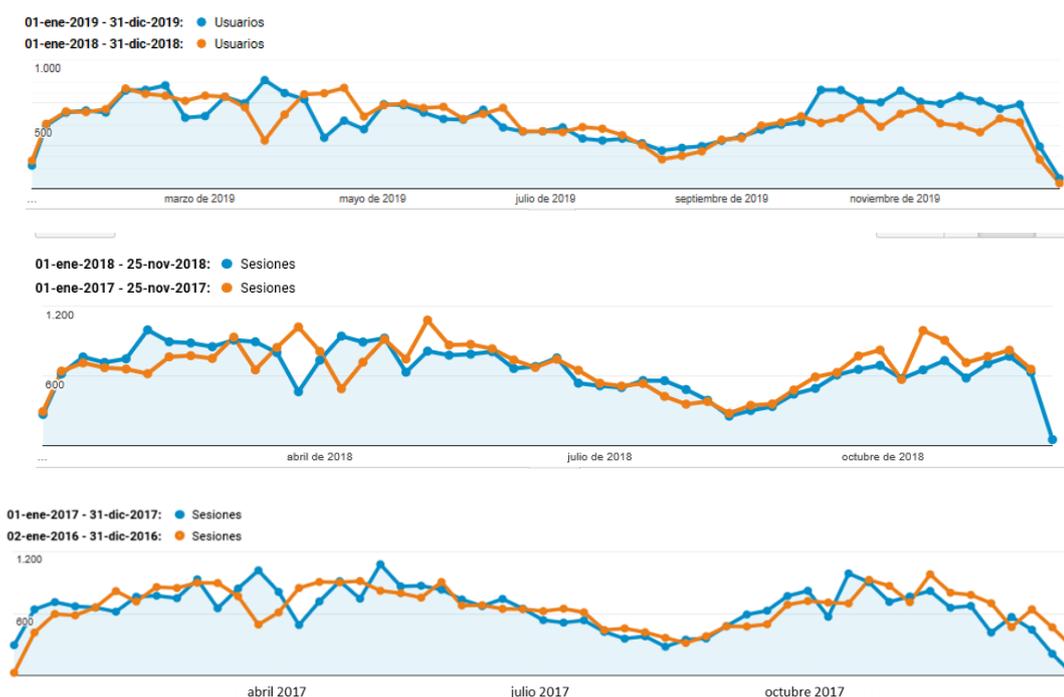


Ilustración 19: Sesiones en la web pública SICTED

Actualmente las entradas a la web siguen realizándose mayoritariamente a través de ordenadores (78% en 2017, 73.57% en 2018 y 70% en 2019 del total) aunque hay un lento avance el uso de dispositivos móviles. Si observamos el uso de sistemas operativos se ratifica esta tendencia:

Sistema operativo	Usuarios	% Usuarios
1. Windows		
01-ene-2019 - 31-dic-2019	15.402	63,03 %
01-ene-2018 - 31-dic-2018	15.230	65,22 %
% de cambios	1,13 %	-3,36 %
2. Android		
01-ene-2019 - 31-dic-2019	4.417	18,08 %
01-ene-2018 - 31-dic-2018	4.075	17,45 %
% de cambios	8,39 %	3,58 %
3. iOS		
01-ene-2019 - 31-dic-2019	2.347	9,61 %
01-ene-2018 - 31-dic-2018	2.043	8,75 %
% de cambios	14,88 %	9,78 %
4. Macintosh		
01-ene-2019 - 31-dic-2019	1.668	6,83 %
01-ene-2018 - 31-dic-2018	1.591	6,81 %
% de cambios	4,84 %	0,19 %

Ilustración 20: Porcentaje de acceso a la Web de SICTED por sistema operativo

Aproximadamente el 82% de las visitas a SICTED se hacen desde España, observándose un breve crecimiento de visitas desde estados unidos y china.

	4,53 % ↑ 24.413 frente a 23.354
1.  Spain	
01-ene-2019 - 31-dic-2019	20.245 (82,73 %)
01-ene-2018 - 31-dic-2018	20.695 (88,17 %)
% de cambios	-2,17 %
2.  United States	
01-ene-2019 - 31-dic-2019	1.147 (4,69 %)
01-ene-2018 - 31-dic-2018	345 (1,47 %)
% de cambios	232,46 %
3.  China	
01-ene-2019 - 31-dic-2019	1.075 (4,39 %)
01-ene-2018 - 31-dic-2018	282 (1,20 %)
% de cambios	281,21 %

Ilustración 21: Porcentaje de acceso a la Web de SICTED por país de origen

Al igual que ocurre con las visitas a la web, el uso de la plataforma no ha variado mucho respecto al año pasado, aunque si que hay un decremento del 6.64% de usuarios, se sigue observando un mayor número de sesiones en las fechas previas a los comités de distinción de junio y de diciembre.

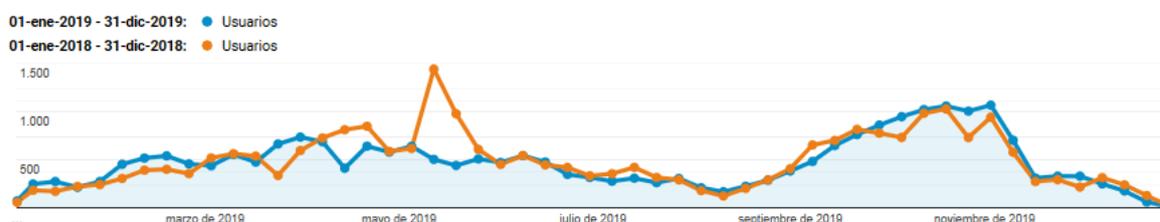


Ilustración 22: Usuarios en la plataforma SICTED

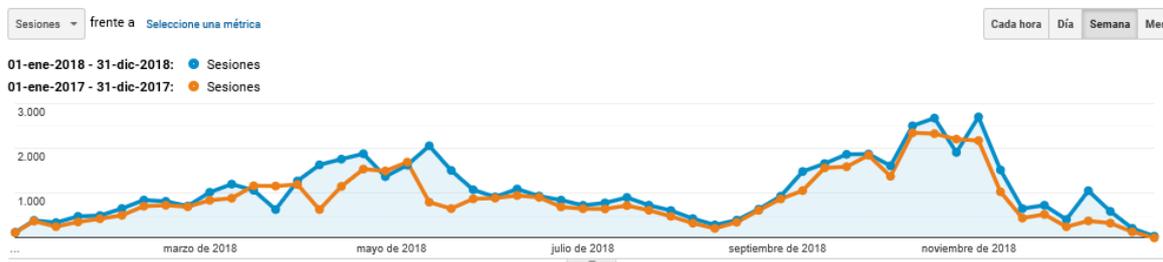


Ilustración 23: Sesiones en la plataforma SICTED

Como se puede ver las métricas en general se mantienen con ligeros cambios, Se aprecia que han disminuido los usuarios que acceden sin embargo se ha aumentado el número de sesiones y de páginas, así como se ha disminuido drásticamente el porcentaje de rebote. Por lo que la plataforma tiene menos usuarios pero considerablemente más intensidad de uso.



Ilustración 24: Variaciones en la plataforma SICTED entre 2018 y 2019

En los siguientes mapas se puede ver la distribución de los usuarios, medida por el tamaño de los círculos, y de las sesiones en la plataforma, medidas por la intensidad del color.

En 2019 se observa que se mantiene la concentración de usuarios y sesiones en puntos concretos del país y respecto al año anterior se ha producido un aumento de las mismas variables en el área

de Comunitat Valenciana, y en menor medida destacan Andalucía, y Euskadi-País Vasco que ha pasado a ser menos destacada en el ranking de accesos.

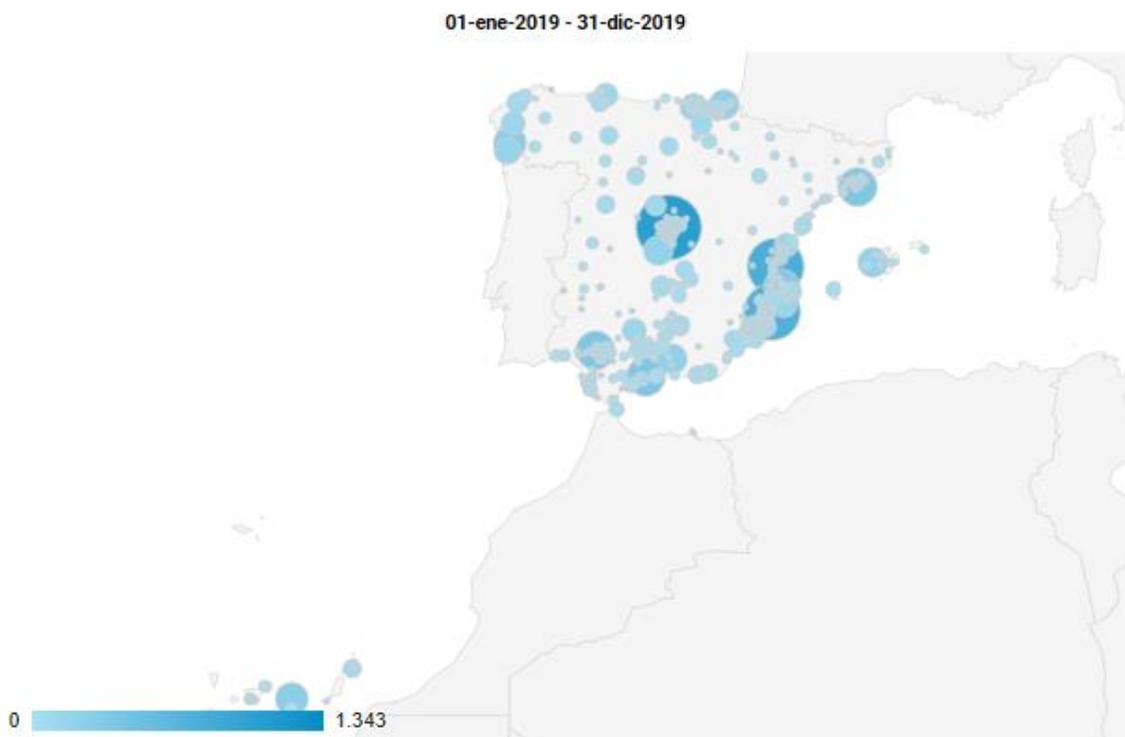


Ilustración 25: Usuarios SICTED por regiones 2019

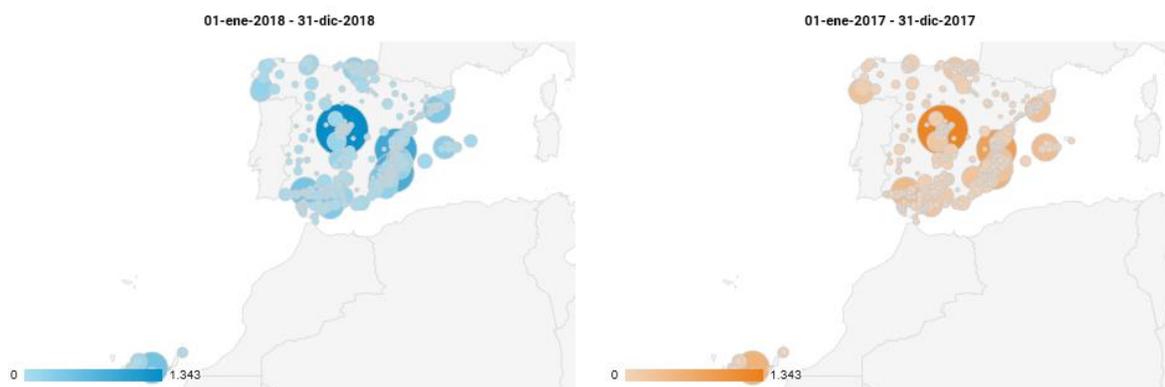


Ilustración 26: Usuarios SICTED por regiones 2017 y 2018

9 Premios SICTED

9.1 IX Edición Premios SICTED 2018

El año 2019 comenzó con el acto de entrega de los premios SICTED, en su IX edición. El evento se desarrolló el viernes 25 de enero, dentro de las actividades organizadas en el stand de Turespaña, en FITUR 2019.

A continuación la relación de los ganadores de las diferentes categorías y el listado de los destinos noveles.

El premio al *Mejor destino* 2018 se le otorgó a **Murcia**. Como destinos finalistas, los premiados fueron Vitoria-Gasteiz y Pollença.

El premio al *Mejor gestor* 2018 recayó en **Miguel Ángel Jara**, gestor del destino **Sierra de Guadarrama**, y como finalistas, Sandra Villafaina, gestora del destino Mancomunidad Islantilla (Lepe-Isla Cristina) y Cintia García, gestora del destino Monachil-Sierra Nevada.

En la categoría que reconoce el trabajo y compromiso de las *administraciones públicas supramunicipales* con el proyecto, la ganadora fue el **Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco**, seguida de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía y la Agencia de Estrategia Turística Illes Balears (AETIB).

En la categoría de *Mejor proyecto de mejora de destino* 2018 el premiado fue "**Playas limpias**" del destino Costa Occidental Huelva. Los finalistas fueron los proyectos "Creación de una agenda anual de eventos" del destino Alcoi y "Plan dinamización turística dentro del territorio" del destino Terras de Pontevedra Norte-Deza Tabeirós.

A lo largo de 2018 fueron trece los **destinos noveles**, es decir, aquellos que distinguieron por primera vez algún establecimiento o servicio:

1. Caminito del Rey (Málaga)
2. Puente Genil (Córdoba)
3. Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)
4. Ciudad Real
5. Daimiel (Ciudad Real)
6. Tomelloso (Ciudad Real)
7. Alcala de Xivert-Alcossebre (Castellón)
8. Vinaròs (Castellón)
9. Durangaldea (Bizcaia)
10. Terras de Pontevedra Norte - Deza Tabeirós (Pontevedra)
11. Ses Salines.

9.2 X Edición Premios SICTED 2019

El jueves 23 de enero de 2020 y en el marco de FITUR 2020, se celebró la X edición de los Premios SICTED 2019.

Esta edición incluyó en total seis categorías, de las cuales, cuatro ya existían:

1. **Mejor Gestor SICTED:** reconoce el esfuerzo realizado en la coordinación e implantación del proyecto SICTED en su destino, así como la difusión del mismo y su participación en el mantenimiento y evolución del SICTED.
2. **Mejor Destino SICTED:** destaca el compromiso del ente gestor del destino por su compromiso en favor de la competitividad de los establecimientos e impulso del proyecto SICTED dentro de su territorio.
3. **Administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED:** destaca el apoyo prestado por las administraciones autonómicas y administraciones locales (diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares) que no sean ente gestor de ningún destino SICTED, como elementos vertebradores, impulsores, dinamizadores y de apoyo en favor del buen desarrollo del SICTED en su territorio.
4. **Mejor Proyecto de mejora de destino SICTED:** reconoce la consecución de una iniciativa colectiva para la mejora de la calidad integral del destino, desarrollada y consensuada en los grupos de mejora del destino.

Y dos eran nuevas categorías:

5. **Establecimiento SICTED más competitivo:** reconoce el 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.
6. **Mejor Agente SICTED:** reconoce la excelencia en la actividad realizada por el agente en coordinación con los destinos para asesorar, formar y evaluar a los empresarios y responsables de los servicios públicos turísticos participantes en SICTED.

El premio al *Mejor destino* SICTED 2019 se le otorgó a **Costa Occidental Huelva**. Como destinos finalistas, los premiados fueron Alcalá La Real y Toledo.

El premio al *Mejor gestor* 2019 recayó en **Carmen Rubio Gutiérrez**, gestora del destino **Málaga**, y como finalistas, Eleuterio Sanguino, gestor del destino Alicante y Martina Fornés, gestora del destino Capdepera.

En la categoría que reconoce el trabajo y compromiso de las *administraciones públicas supramunicipales* con el proyecto, la ganadora fue la **Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía**, seguida de la Agencia de Estrategia Turística Illes Balears (AETIB) y la Dirección General de Turismo, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Junta de Extremadura.

En la categoría de *Mejor proyecto de mejora de destino 2019* el premiado fue "**Monachil-Sierra Nevada shopping para tod@s**" del destino Monachil-Sierra Nevada. Los finalistas fueron los proyectos "Los 13 imprescindibles de la Sierra de Guadarrama" del destino Sierra de Guadarrama (Madrid) y "Realización de feria gastronómica" del destino Alcoi (Alicante).

En las nuevas categorías estos fueron los premiados:

Mejor agente SICTED 2019: **Cayetano Ureña Zafra**, seguido de Xisco Bauzá y Pere Antoni Moner.

Establecimiento SICTED más competitivo 2019: **Camping Paisaxe II**, del destino Provincia de Pontevedra-Rías Baixas, Hotel Retiro del Maestre, del destino Almagro y Trainvision Spain, del destino Toledo.

Destinos noveles 2019

1. Almedinilla (Córdoba)
2. Almuñécar (Granada)
3. Carcabuey (Córdoba)
4. Doña Mencía (Córdoba)
5. Iznájar (Córdoba)
6. Rute (Córdoba)
7. Zuheros (Córdoba)
8. Manzanares (Ciudad Real)
9. Salamanca
10. Biar (Alicante)
11. Terras de Compostela (A Coruña)
12. Mariñas Coruñesas e Terras do Mandeo (A Coruña)
13. Haro (La Rioja)

Anexo: Tabla de ilustraciones

Ilustración 1: Aspectos positivos de SCTE resaltados en la encuesta 2019	5
Ilustración 2: Principales aspectos mejorables del SCTE	6
Ilustración 3: Cumplimiento de expectativas de los participantes en los sistemas de calidad turística.	6
Ilustración 4: Evolución del número de establecimientos SICTED distinguidos.....	8
Ilustración 5: Evolución del número de destinos SICTED adheridos	11
Ilustración 6: Permanencia de los destinos SICTED desde su adhesión.....	12
Ilustración 7: Altas y bajas de destinos SICTED 2019.....	13
Ilustración 8: Destinos SICTED adheridos por tipologías (febrero 2020)	14
Ilustración 9: Distribución de los establecimientos y servicios distinguidos por oficio	15
Ilustración 10: Comparativa de los comités de distinción SICTED 2018 y 2019.....	15
Ilustración 11: Comparativa por comunidades autónomas de los comités de distinción SICTED junio 2018 y 2019	16
Ilustración 12: Comparativa por comunidades autónomas de los comités de distinción SICTED diciembre 2018 y 2019	17
Ilustración 13: Número de destinos SICTED por comunidad autónoma	18
Ilustración 14: Evolución de los establecimientos SICTED distinguidos por comunidad autónoma (tabla).....	19
Ilustración 15: Evolución de los establecimientos SICTED distinguidos por comunidad autónoma (gráfico).....	20
Ilustración 16: Estado de los establecimientos y servicios por comunidades autónomas	21
Ilustración 17: Formación SICTED 2019.....	25
Ilustración 18: Composición del Comité Interdestinos 2020-2021.....	26
Ilustración 19: Sesiones en la web pública SICTED.....	29

Ilustración 20: Porcentaje de acceso a la Web de SICTED por sistema operativo 30

Ilustración 21: Porcentaje de acceso a la Web de SICTED por país de origen 31

Ilustración 22: Usuarios en la plataforma SICTED 31

Ilustración 23: Sesiones en la plataforma SICTED 32

Ilustración 24: Variaciones en la plataforma SICTED entre 2018 y 2019 32

Ilustración 25: Usuarios SICTED por regiones 2019 33

Ilustración 26: Usuarios SICTED por regiones 2017 y 2018 33