

Formación para nuevos agentes SICTED  
"Claves para la gestión del modelo" (entorno virtual)-  
versión para el alumno  
15 de julio de 2022



Compromiso  
de Calidad Turística

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional ([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



## Índice de contenidos

Introducción .....	3
Público objetivo.....	3
Acreditación otorgada por la formación .....	4
Características de la formación.....	4
Práctica de evaluación .....	7
Medios técnicos y materiales.....	6
Organización de la formación.....	7

## Introducción

La formación en profundidad del gestor del destino sigue siendo una prioridad, así como dotarle de conocimientos tanto teóricos como prácticos y de manejo de la plataforma SICTED para poder realizar su labor de una manera ágil desde el primer día.

De este modo, la estructura del curso formativo está centrado en aquellos 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 las empresas.

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.

Aunque la formación va enfocada, principalmente, a los gestores, esto no impide que también sirva para la acreditación del resto de agentes SICTED (evaluadores, asesores 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.

Se presenta en este documento una propuesta de formación para nuevos agentes SICTED en un **entorno virtual**. Si bien esta formación siempre ha sido presencial, debido a las limitaciones de movimiento y a las medidas extraordinarias que se han tenido que poner en marcha en los últimos meses se quiere facilitar el acceso a la formación, y su consecuente capacitación, a los futuros agentes SICTED.

## Público objetivo

El curso “Formación para nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo” está abierto a participantes, aunque no tengan vinculación con un destino SICTED. Sin embargo, sí que se ha establecido un orden de prioridad para las inscripciones, en caso de que haya más solicitudes que plazas, según el cual tienen preferencia los futuros gestores SICTED de destinos en proceso de adhesión.

1. Futuros gestores SICTED. Técnicos de destinos que han manifestado su intención de adherirse a SICTED y están a la espera de recibir la formación para poder arrancar la implantación.
2. Gestores SICTED de destinos ya adheridos. Técnicos de destinos que necesiten formación para incorporarse al proyecto en sus destinos.
3. Técnicos de turismo de comunidades autónomas, diputaciones provinciales, personal de sociedades de carácter mixto de los distintos niveles de la administración, etc. que van a tener un papel activo en SICTED a través de la realización de las evaluaciones, formaciones, etc.
4. Otros agentes SICTED. Nuevos evaluadores, formadores y asesores SICTED.
5. Otros interesados (estudiantes, desempleados, etc.)

## Acreditación otorgada por la formación

El curso "Formación para nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo" acredita a todas las personas que lo realizan a operar en SICTED.

Para obtener la acreditación como agente SICTED se requiere la realización del curso completo, es decir, de todos los módulos, con independencia del papel que luego se vaya a desempeñar en el proyecto (gestor, asesor, formador y/o evaluador SICTED)

## Características de la formación

### Duración y modalidad

El curso se estructura de la siguiente manera:

- Acción formativa teórica y práctica: se realiza a lo largo de dos semanas, de lunes a viernes, alternando el estudio de los módulos formativos- "*Autoformación*", de manera individual, con las sesiones tutorizadas y ejercicios prácticos- "*Conexiones en directo*", guiados por el docente.
- Taller práctico de evaluación: de un servicio turístico se llevará a cabo en cuanto sea posible realizar esta acción de forma presencial. Mientras tanto, esta práctica se realiza a través de unos ejercicios con apoyo de un vídeo de una evaluación real.

### Estructura del curso

El curso completo consta de **diez módulos**, que incluyen una **parte teórica** y una **parte práctica**. Se habilitará un espacio virtual para que el alumno pueda consultar o descargar esta documentación. Los contenidos teóricos estarán disponibles al completo, desde el inicio del curso, pero los enunciados de las prácticas se irán proporcionando al ritmo en el que se impartan los distintos módulos.

Como herramienta de apoyo del curso, se habilitará un foro donde los alumnos podrán plantear sus dudas acerca de los contenidos. Las cuestiones recogidas en el foro servirán como ayuda o complemento al desarrollo de las sesiones tutorizadas.

La parte teórica se compone de, al menos, diez vídeos, uno por módulo, además del fichero pdf de la presentación en la que se apoya el vídeo.

La parte práctica incluye una serie de ejercicios que se realizan, con el apoyo del docente, en la plataforma de preproducción habilitada para este fin y del taller presencial de evaluación de un servicio turístico.

El primer día del curso el docente realizará una presentación en directo y los alumnos podrán darse a conocer. Se explicará cómo será el desarrollo de la formación, dónde acceder a los materiales formativos y cómo utilizar las herramientas de comunicación los días de tutorías y ejercicios prácticos. Existe igualmente una guía del alumno sobre el curso.

El alumno tiene un tiempo para estudiar el contenido y visualizar los vídeos correspondientes a los módulos, antes de que se realice una sesión en directo junto con el docente y el resto de los alumnos, en la que se plantean las dudas que han surgido acerca de los módulos estudiados y se procede a realizar los ejercicios prácticos correspondientes a esos módulos. Las sesiones tutorizadas se grabarán, para ponerlas a disposición de los alumnos. Para ello, es necesario que previamente todos los alumnos hayan dado su consentimiento.

**Es obligatoria la asistencia a estas sesiones prácticas**, ya que es muy importante que el futuro agente SICTED conozca la plataforma en la que se trabaja y se familiarice con las distintas funcionalidades que ofrece.

### Horario

PRIMERA SEMANA				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Conexión en directo</b> Presentación del curso (9:00-10:00)  Herramienta clases online	<b>Autoformación</b> Introducción al SICTED/ Adhesión (continuación) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> Formación SICTED I y II (4h) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> Formación SICTED I y II (continuación) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> MBP/ Asesoría (4h) Plataforma formación SICTED
<b>Autoformación</b> Introducción al SICTED/ Adhesión (4h) Plataforma formación SICTED	<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (15:30-18:30)  Herramienta clases online	<b>Autoformación</b> Formación SICTED I y II (4h) Plataforma formación SICTED	<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (15:30-18:30)  Herramienta clases online	<b>Autoformación</b> MBP/ Asesoría (4h) Plataforma formación SICTED
SEGUNDA SEMANA				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Autoformación</b> MBP/ Asesoría (continuación) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> Evaluación (4h) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> Evaluación (continuación) Plataforma formación SICTED	<b>Autoformación</b> Trabajo en destino/ Distinción y renovación/ Control Plataforma formación SICTED	<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (11:00-14:30)  Herramienta clases online
<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (15:30-18:30)  Herramienta clases online	<b>Autoformación</b> Evaluación (4h) Plataforma formación SICTED	<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (15:30-18:30)  Herramienta clases online H	<b>Autoformación</b> Trabajo en destino/ Distinción y renovación/ Control Plataforma formación SICTED	<b>Conexión en directo</b> Tutoría y ejercicios prácticos (11:00-14:30)  Herramienta clases online

## Desarrollo de las tutorías y ejercicios prácticos

El día de la sesión tutorizada los alumnos habrán visualizado el material formativo correspondiente y se dedicará un tiempo a resolver dudas acerca de lo estudiado. A continuación, los alumnos pasarán a realizar los ejercicios propuestos, con la supervisión y el apoyo del docente. Las preguntas que se hayan ido planteando en el foro de la plataforma donde está el curso, pueden servir de apoyo para el desarrollo de la sesión.

Las sesiones prácticas o conexiones en directo, en sesión de mañana o tarde, no son compatibles con la actividad laboral, por lo que esta circunstancia deberá ser tenida en cuenta a la hora de inscribirse.

## Medios técnicos y materiales del alumno

- Equipo informático con buena conexión a Internet
- Cámara y micrófono operativos
- Instalación de la herramienta de comunicación entre el docente y los alumnos
- Software para la realización de Webinar
- Plataforma de formación para el seguimiento de los cursos y repositorio del material multimedia.

## Programa

PRIMERA SEMANA		
Lunes y martes	Miércoles y jueves	Viernes
<b>Módulo 1 Introducción al SICTED</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El SICTED: presentación general del modelo.</li> <li>2. Estructura de gestión a nivel nacional</li> <li>3. Estructura de gestión en los destinos</li> <li>4. Agentes SICTED</li> <li>5. La Web pública SICTED</li> <li>6. La plataforma de gestión SICTED</li> </ol> <b>Módulo 2 Adhesión</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adhesión del destino al proyecto SICTED:</li> <li>2. Adhesión de los servicios turísticos al proyecto SICTED</li> <li>3. Usuarios turísticos</li> <li>4. Acceso a la plataforma de gestión desde el perfil de usuario de servicio turístico</li> <li>5. Compromisos por ciclo según modelo de implantación</li> </ol>	<b>Módulo 3 Formación SICTED I</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción</li> <li>2. Catálogo de formación SICTED</li> <li>3. Formación presencial</li> <li>4. Formación on line</li> <li>5. Convalidaciones de formación</li> <li>6. Formación en ciclos avanzados</li> </ol> <b>Módulo 4 Formación SICTED II</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de la formación estructural</li> <li>2. Registro de formación en ciclos avanzados</li> <li>3. Formación continua para Agentes SICTED</li> </ol>	<b>Módulo 5 Manuales de buenas prácticas (MBP)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué son los manuales de buenas prácticas (MBP)?</li> <li>2. Estructura de los MBP</li> <li>3. Configuración de los MBP para cada servicio turístico</li> <li>4. Registro de los MBP</li> </ol> <b>Módulo 6 Asesoría</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Quién es el asesor SICTED?</li> <li>2. Consideraciones para la planificación de visitas y talleres</li> <li>3. Asistencias Técnicas Individualizadas (ATIs)</li> <li>4. Asistencias Técnicas Colectivas (ATCs)</li> <li>5. La autoevaluación SICTED</li> <li>6. Informe de formación y asesoría</li> <li>7. La mejora en los servicios turísticos</li> </ol>

SEGUNDA SEMANA		
Lunes	Martes y miércoles	Jueves y viernes
<p><b>Módulo 5 Manuales de buenas prácticas (MBP)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué son los manuales de buenas prácticas (MBP)?</li> <li>Estructura de los MBP</li> <li>Configuración de los MBP para cada servicio turístico</li> <li>Registro de los MBP</li> </ol> <p><b>Módulo 6 Asesoría</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Quién es el asesor SICTED?</li> <li>Consideraciones para la planificación de visitas y talleres</li> <li>Asistencias Técnicas Individualizadas (ATIs)</li> <li>Asistencias Técnicas Colectivas (ATCs)</li> <li>La autoevaluación SICTED</li> <li>Informe de formación y asesoría</li> <li>La mejora en los servicios turísticos</li> </ol>	<p><b>Módulo 7 Evaluación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluadores SICTED</li> <li>¿Qué es la evaluación externa SICTED?</li> <li>Metodologías de evaluación:</li> <li>Proceso de evaluación</li> <li>Registro de la evaluación</li> <li>Informe de evaluación</li> </ol>	<p><b>Módulo 8 Destino</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Grupos de mejora de destino</li> <li>Proyectos de mejora de destino</li> <li>Encuestas de satisfacción de destino</li> </ol> <p><b>Módulo 9 Distinción</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es el proceso de distinción?</li> <li>Propuesta de servicios turísticos distinguibles/renovables</li> <li>Valoración de la Mesa de Calidad</li> <li>Gestión de la distinción</li> <li>Distintivos SICTED y uso de la marca</li> <li>Tratamiento de incumplimientos</li> </ol> <p><b>Módulo 10 Control</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los datos en SICTED</li> <li>Índices de control</li> <li>Índice de eficacia</li> <li>Resumen Destino</li> <li>Cuadros de mando</li> </ol>

**PRÁCTICAS:** El curso se completa con 20 ejercicios prácticos para el manejo de la plataforma de gestión. Estos incluyen la simulación de una práctica de evaluación.

## Práctica de evaluación

Como parte de la formación, se incluye un ejercicio práctico de evaluación.

Debido a la pandemia, este ejercicio se realiza a través de unos ejercicios con apoyo de un vídeo de una evaluación real.

## Organización de la formación

### Durante el curso

#### Control y seguimiento de la asistencia

Los alumnos tienen que asistir a todas las sesiones tutorizadas y realizar todos los ejercicios prácticos que se plantean en el curso. Las sesiones tutorizadas se grabarán, para ponerlas a disposición de los alumnos. Es necesario que los alumnos den su consentimiento a estas grabaciones previamente.

Para superar el curso, además es necesario que se visualicen completamente todos los vídeos de la formación.

## Después del curso

### Cuestionario de satisfacción del curso

Se facilitará a cada alumno el cuestionario de satisfacción de los cursos, para su cumplimentación voluntaria y anónima.

### Alta de los usuarios y generación de diplomas

Una vez superado el curso, se registrará el perfil del alumno en función de la acreditación obtenida de gestor, asesor, evaluador y formador SICTED.

Además, se generará un diploma acreditativo de asistencia a la formación como agente SICTED, según el perfil obtenido. Dicho diploma se subirá a la plataforma SICTED, desde donde el alumno lo podrá descargar.

Los nuevos usuarios podrán operar en la plataforma y trabajar en los destinos SICTED.

### Continuidad del curso

Una vez finalizado el curso acreditativo SICTED, se pretende que los participantes recién acreditados no pierdan el contacto entre ellos y con el propio modelo. Para esto, tras recibir su acreditación, tendrán acceso a:

- Plataforma de formación on line, para la realización de los cursos on line para agentes SICTED que se encuentren disponibles en ese momento. Estos cursos son de acceso libre y autogestionados para todos los agentes SICTED y tratan diversos temas de actualidad del modelo. Cada uno de estos cursos tiene, además, un foro a disposición de los participantes.
- Espacio colaborativo SICTED: "Comunidad SICTED". Se trata de un espacio de comunicación donde participan todos los agentes del SICTED. Este espacio se subdivide en diversos espacios temáticos, donde se limita el acceso por perfil de los participantes. En este espacio se comentan las novedades del proyecto, se comparten experiencias, se plantean dudas, etc.