



Compromiso
de **Calidad Turística**

BOLETÍN SICTED

21/07/2022

¿Qué sucede en SICTED?

Acta del Comité Interdestinos

El pasado 23 de junio se celebró la última reunión del Comité Interdestinos.

En ella, el grupo dio luz verde a los últimos trabajos realizados a nivel metodológico. Así, en las próximas semanas quedará implantado el nuevo manual de aparcamientos turísticos, se ampliará el alcance del manual de campings para incluir a las áreas de autocaravanas y se mejorará la redacción de algunas buenas prácticas de otros manuales, entre otros cambios adicionales.

Podéis consultar el acta completa en la [Comunidad SICTED](#), accediendo con vuestras claves de acceso habituales.

Nueva edición de formación para nuevos agentes. Septiembre 2022 – junio 2023

Os comunicamos que ya hay fechas para la realización de los cursos de formación para Nuevos Agentes SICTED, en modalidad online.

El objetivo es facilitar la formación de los futuros agentes y no dejar de apoyar el trabajo y esfuerzo que están realizando las administraciones y destinos SICTED, a pesar de la situación extraordinaria que se está viviendo.

A lo largo de 2 semanas se alternarán las sesiones de autoformación y estudio de los contenidos por parte del alumno, con las sesiones de tutorías con los formadores, todo ello en entorno virtual, en sesión de mañana y tarde.

Se van a realizar en total **8 cursos** online desde septiembre de 2022 hasta junio de 2023. De momento se han planificado las 4 primeras convocatorias. El plazo de inscripción para todas ellas comienza el **21 de julio de 2022**.

1º CURSO

19-30 septiembre 2022

Fin inscripción: 7 septiembre 2022

2º CURSO

17-28 octubre 2022

Fin inscripción: 5 octubre 2022

3º CURSO

7-18 noviembre 2022

FIN inscripción: 26 octubre 2022

4º CURSO

23 enero-3 febrero 2023

Fin inscripción: 11 enero 2023

El resto de las convocatorias se comunicarán según avance en el año.

Se adjunta en este mensaje el horario que se seguirá en cada uno de ellos.

Para realizar las inscripciones, se puede acceder al formulario en el siguiente enlace:

<https://cutt.ly/aLU8wJZ>

Más información en la [Comunidad SICTED](#).

Comité de distinción extraordinario SICTED

El pasado 21 de julio se celebró un nuevo comité de distinción extraordinario que permitió a más establecimientos y servicios SICTED acceder al distintivo "Preparado COVID-19". Así, tras superar la evaluación externa correspondiente a las buenas prácticas avanzadas COVID-19, 23 establecimientos de 7 destinos pueden ya colocar en sus fachadas en distintivo correspondiente.

Con estos ya son 2.639 establecimientos y servicios turísticos los que cuentan con el distintivo "Preparado COVID-19".

Una vez cerrado este comité, el próximo planificado es:

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Ordinario	25 julio 2022	14 noviembre 2022 (23:59 h)	15 diciembre 2022

Más información en la [Comunidad SICTED](#).

Actualidad

Convocatoria ayudas al comercio

Se ha abierto el plazo para la solicitud de ayudas para:

- El fortalecimiento de la actividad comercial en zonas turísticas. Las ayudas, tienen como objeto y finalidad conceder subvenciones para el desarrollo de planes y proyectos dirigidos a la introducción de mejoras en las zonas comerciales turísticas, incluidas actuaciones en el marco de esta inversión en nuevas tecnologías; la aplicación de soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia energética; procesos eficientes desde el punto de vista ecológico y reciclado de residuos; la formación del personal; una firma digital integrada adaptada a los visitantes extranjeros; y la adaptación de los espacios públicos para mejorar la accesibilidad y la movilidad. [BOE 21978](#)
- El apoyo a mercados, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización. Las ayudas tienen como finalidad financiar planes y proyectos de contenido tecnológico, innovador o de sostenibilidad, así como de mejora de equipamientos, dirigidos al sector comercial que se encuentra ubicado en su demarcación. [BOE 21979](#)
- El apoyo de la actividad comercial en zonas rurales. a presente convocatoria tiene por objeto apoyar la implementación, modernización y fomento de la actividad comercial en zonas rurales, mejorando la competitividad, sostenibilidad y diversificación de la economía rural. [BOE 21980](#)

El plazo de solicitud finaliza el 30 de julio de 2022.

Más información y el documento del BOE en la [Comunidad SICTED](#).

Agentes SICTED:

Donde se unen
las emociones.



1. Breve presentación

Tengo cursado el Grado de Turismo, estudié la Carrera de Turismo en Málaga, y mi vida laboral ha girado en torno al área del turismo. Estuve en Inglaterra ampliando mis conocimientos de inglés, he trabajado en los sectores de hoteles y agencias de viajes y por último continué mi vida laboral en la Consejería de Turismo, concretamente en los Servicios Turísticos de Ceuta, donde sigo trabajando.

Mi correo es :
kettylopez@ceuta.es.



2. Cuéntanos un poco sobre tu trayectoria dentro del sector turístico y como gestora del destino SICTED de Ceuta

Desde que me incorporé a los Servicios Turísticos de Ceuta, he trabajado con el Consejero, organizando su agenda, y he participado en los algunos proyectos como el Plan de Dinamización Turística, organización de eventos y congresos, preparación y asistencia a ferias de turismo en el territorio nacional y en el extranjero.

En el año 2009, comenzó mi trabajo en SICTED, al lado del gestor Miguel Angel Fernández Güelfo. Ambos asistimos a la formación que se impartió para gestor, asesor-formador y evaluador, y desde entonces, me dedico prácticamente a tiempo completo al SICTED, salvo algunas colaboraciones puntuales en otros temas.

3. ¿Cómo implantáis el proyecto SICTED en Ceuta?

El proyecto del SICTED en Ceuta tomó sus inicios como una de las iniciativas que se programaron en los trabajos a ejecutar dentro del marco del Plan de Dinamización Turística en el año 2002. Se pretendía proyectar la creación de un distintivo de calidad y finalmente se optó por participar en el proyecto del SICTED, y Ceuta se incorporó al SICTED casi desde sus inicios, siendo uno de los 7 destinos pioneros del proyecto.

Los organismos que participan en el ente gestor y la mesa de calidad de Ceuta son: La Asociación de Agencias de Viajes, la Asociación de Comerciantes, la Asociación de Hostelería y Restauración, la Autoridad Portuaria y la Cámara de Comercio.

Desde los inicios del SICTED, en Ceuta hemos contado con asesoría externa y seguimos haciéndolo. Desde hace años contamos con la asistencia de Cayetano Ureña Zafra, y es incalculable el beneficio que aporta al avance del proyecto contar con dicha asistencia.

Anualmente se dedica una partida presupuestaria para el proyecto del SICTED.



4. ¿Cómo ha sido la evolución del SICTED en la ciudad autónoma de Ceuta?

La evolución del SICTED en la Ciudad Autónoma de Ceuta ha sido satisfactoria, con un crecimiento anual constante durante todos los años que lleva siendo un destino de este sistema de calidad, manteniendo una media alta en relación con el número de población.

El número de servicios turísticos que empezaron el primer año de la implantación del SICTED en esta Ciudad fue de 9 adheridos en el año 2005, y este año contamos con 92 servicios turísticos, repartidos en los siguientes oficios:

- Agencias de Viajes
- Albergues
- Alojamientos Rurales
- Alquiler de Vehículos y Embarcaciones
- Atraque de Cruceros
- Bares y Cafeterías
- Comercios



- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos y Centros de Interés Turísticos Visitables
- Oficinas de Información Turísticas
- Playas
- Restaurantes y Empresas Turísticas de Catering
- Taxis
- Transporte Turísticos
- Turismo Activo
- Turismo Industrial

5. ¿Qué dificultades te has encontrado durante los años que llevas como gestora SICTED en Ceuta?

En mis comienzos tuve una dificultad de logística en los horarios ya que el gestor principal y yo no coincidíamos en el tiempo de trabajo en la oficina, a lo que hay que añadir la inseguridad que me daba un trabajo tan desconocido. Con los servicios turísticos me ha pasado algo parecido: he tenido que adaptarme a sus horarios de trabajo y a la falta de empleados, como ocurre en las empresas unipersonales, que requieren una atención más personalizada, así como las altas y bajas de servicios turísticos y cambios de personal de contacto en los mismos.

También el hecho de ser un destino solo, pues Ceuta únicamente es una Ciudad al otro lado del Estrecho. No somos una provincia con pueblos cercanos que sean destinos SICTED, y esto implica la falta de poder visitar y compartir en directo

con otros gestores, experiencias y proyectos.

6. ¿Qué beneficios, bajo tu experiencia, ha reportado el SICTED a los servicios turísticos de tu destino? ¿y al destino de Ceuta?

Considero que, basándonos en el contenido de los manuales de buenas prácticas específicos para cada oficio, y en las enseñanzas de los cursos formativos, el SICTED ha facilitado desde el comienzo, formación y conocimientos para que los servicios turísticos que se han adherido hayan mejorado, tanto a nivel de productividad como de imagen en favor de un mejor servicio a los usuarios de dichos servicios turísticos, lo que hace que la rentabilidad de los mismos aumente de forma considerable.

El SICTED aporta una ayuda a los servicios turísticos para un mejor conocimiento de la legislación aplicable, por ejemplo, en materia de protección de datos o de prevención de riesgos laborales, facilitándoles el cumplimiento, de manera gratuita, con el consiguiente ahorro de costes, así como aporte de herramientas para cumplir con la normativa de la seguridad alimentaria, consumo y turismo, entre otras normativas.

El proyecto ayuda a los servicios turísticos a ser más competitivos, a conocer mejor sus debilidades, posibilitando trabajar para convertirlas en oportunidades y potenciando sus fortalezas.



En cuanto al destino, Ceuta puede contar con un sistema de calidad que está implantado en todo el territorio nacional, que sin duda mejora la imagen de la Ciudad ante sus visitantes y turistas.

7. ¿Hay alguna anécdota curiosa que puedas compartir que te haya sucedido en el marco del proyecto SICTED?

No hay muchas anécdotas que destacar, aunque es curioso señalar que, en los inicios de la aplicación del SICTED en la Ciudad, los propietarios que se adherían al sistema estaban convencidos de que sus estándares de calidad eran óptimos, certeza que quedaba en entredicho a la hora de ejecutar la asistencia técnica, lo que indica el desconocimiento existente del concepto "calidad turística". También, hay que señalar que te permite trabajar con oficios muy diferentes y enriquecer el proyecto con aportaciones de profesionales de muchos oficios: alojamientos, turismo activo, playas, taxis, alquiler de vehículos y embarcaciones, restaurantes, agencias de viajes, etc.

Como una anécdota curiosa y graciosa, tendríamos el hallazgo de un sapo en una habitación de un alojamiento al hacer una visita de asesoramiento, Resultó que el hijo de una familia alojada lo había cogido sin que sus padres lo supiesen. ¡Menudo sobresalto nos llevamos!



8. ¿Cómo ves el futuro del proyecto en tu ciudad?

Después de dos años complicados en los que, a consecuencia de la pandemia, la actividad turística se redujo a su mínima expresión, volvemos a un momento de euforia colectiva y vuelta a la normalidad, por lo que todo lo realizado hasta ahora influirá en una más rápida recuperación de los sectores y de los servicios turísticos adheridos y en el crecimiento del SICTED, a pesar de la sombra de la inflación y la posible crisis económica que se avecina.

Hay que tener en consideración el alto grado de compromiso de los servicios turísticos adheridos al proyecto, que siguen participando y trabajando después de muchos años.



Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a dos de los destinos más noveles, adheridos en 2021 Salobreña y Moratalla.

Junto a ellos un destino de los más veteranos, Menorca, que lleva trabajando en el SICTED desde 2005.

 DESTINOS SICTED

SALOBREÑA
TE MERECES SALOBREÑA

TE MERECES CONOCER SU CENTRO HISTÓRICO, CATALOGADO COMO BIEN DE INTERÉS CULTURAL Y CORONADO POR UNA IMPONENTE ALCAZABA DE ORIGEN ÁRABE. Y RECORRER EL VALLE, UN MANTO VERDE DE PLANTACIONES TROPICALES QUE RODEAN SALOBREÑA, SALPICADO DE CORTIJOS Y CAMINOS RURALES PARA LA PRÁCTICA DE SENDERISMO Y EL CICLOTURISMO. SUS PLAYAS Y CALAS DE AGUAS TRANSPARENTES SON ESPACIOS NATURALES PARA BAÑOS DE SOL, PARA DISFRUTAR DEL MAR, LA PRÁCTICA DE DEPORTES NÁUTICOS, LA PESCA O DESCUBRIR LOS ACANTILADOS Y URBANIZACIONES QUE SALPICAN EL LITORAL A TRAVÉS DE SU SENDA MEDITERRÁNEA.

WWW.TURISMOSALOBRENA.COM

AÑO ADHESIÓN: 2021

SERVICIOS ADHERIDOS: 0
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 0



ALCANTARILLA

PATRIMONIO E HISTORIA DEL AGUA.
DONDE LA HUERTA NACE

[HTTPS://VIMEO.COM/730954479/DD0F7E1C03](https://vimeo.com/730954479/DD0F7E1C03)

AÑO ADHESIÓN: 2021

SERVICIOS ADHERIDOS: 10
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 5





IMAGEN CEDIDA POR SU AUTOR: FUNDACIÓ FOMENT DEL TURISME DE MENORCA

MENORCA

LA ISLA DE LA CALMA, DE LA NATURALEZA Y DE LA FILOSOFÍA SLOW

MENORCA ES FAMOSA POR SU EXCELENTE CALIDAD DE VIDA Y POR SER UN REFERENTE GLOBAL EN SOSTENIBILIDAD Y TEMAS MEDIOAMBIENTALES

[HTTPS://MENORCA.ES/](https://menorca.es/)

AÑO ADHESIÓN: 2005

SERVICIOS ADHERIDOS: 61
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 27

Aprende

Píldora sobre realización de evaluaciones de satisfacción del destino

El programa SICTED requiere que los destinos conozcan la satisfacción global de los turistas que les visitan a lo largo del año. Para ello, uno de los compromisos establecidos es la realización de encuestas de satisfacción.

El SICTED dispone de un método para la realización de encuestas a través de dispositivos móviles que permite su cumplimentación directamente en la plataforma de gestión, sin necesidad de imprimir encuestas en papel o de tener que trasladar todas las respuestas recibidas posteriormente.

Para aclarar el funcionamiento de este método, hemos realizado una píldora de formación continua para Agentes SICTED en la que ya estáis matriculados. Los Agentes SICTED podéis acceder a ella a través de la sección "Mis cursos" de la plataforma de formación online, una vez hayáis iniciado sesión en ella.

Esperamos que, con estas pautas, este compromiso sea más sencillo de cumplir.

Nueva edición Anfitriones

El Programa Anfitriones sigue creciendo y lo hace con una nueva edición, concretamente la XXI. En esta ocasión, la oferta formativa incluye acciones formativas de tipo MOOC, píldoras y microlearning, todas ellas online. El objetivo, una vez más, es contribuir a la mejora de la preparación de los profesionales del turismo en diversas áreas de interés, desde la sostenibilidad o las competencias digitales, hasta la economía naranja y la comercialización.

El sector del turismo vive cambios de forma constante, especialmente en los últimos años a raíz de la pandemia, y contar con profesionales cualificados para abordar cuantos retos se presentan es fundamental. Os animamos a consultar la oferta de cursos en la web. [¡Infórmate ahora!](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

[Aviso Legal](#)