



Compromiso  
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

10/11/2022

## ¿Qué sucede en SICTED?

### PREMIOS SICTED 2023

El pasado 8 de noviembre finalizó el plazo para presentar candidaturas libres a las diferentes categorías de los Premios SICTED 2023. Tras analizarse, aquellas que cumplen con los criterios establecidos en las bases se han incorporado al listado de preseleccionados. En caso de precisar informe cualitativo se requerirá en los próximos días para que el responsable pueda remitirlo hasta el próximo 17 de noviembre, fin del plazo para la remisión de los informes cualitativos de todas las categorías.

En las categorías sin preselección, “Mejor plan de mejora del servicio turístico” y “Mejor actuación para la sostenibilidad en SICTED”, el plazo para la remisión de las candidaturas con su correspondiente informe, finaliza igualmente el próximo 17 de noviembre.

Accede al listado de preseleccionados  
y candidaturas libres

### Próximos comités de distinción SICTED

En estos momentos nos encontramos en la recta final del comité ordinario de diciembre de 2022. Os recordamos que, como siempre, la plataforma de gestión SICTED cerrará el próximo 14 de noviembre a las 23:59 horas. Hasta entonces, estamos a vuestra disposición para aclarar cualquier incidencia o duda que os pueda surgir.

Además, al finalizar el comité ordinario de diciembre, celebraremos un último comité extraordinario “Preparado COVID-19” para que aquellos servicios que no hayan podido renovar sus distintivos en el comité ordinario, lo puedan hacer hasta final del mes de enero. El comité extraordinario estará abierto desde el 23 de diciembre hasta el 24 de enero, día en que se cierra la plataforma. El comité se tramitará el viernes 27 de enero.

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Ordinario	25 julio 2022	14 noviembre 2022 (23:59 h)	15 diciembre 2022
Extraordinario	23 de diciembre 2022	24 enero 2023 (23:59 h)	27 enero 2023

## Actualidad

### III Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes



La ciudad de Valencia acoge del 21 al 23 de noviembre el [III Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes](#).

Este congreso organizado por Gobierno del Reino de España junto con la Generalitat Valenciana, el Ayuntamiento de Valencia, la Fundación Visit València y la colaboración de la Organización Mundial del Turismo, se centrará en el análisis turístico desde los cinco ejes que definen un destino turístico: gobernanza, sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad.

Además del debate y exposición sobre las últimas tendencias del sector y las soluciones ofrecidas por este modelo, se analizarán casos de éxito en destinos para cada una de las dimensiones de los DTI. Puedes consultar el programa completo [aquí](#).

El plazo para inscribirse finaliza el 15 de noviembre.

[Inscríbete](#)

### Aprobada la convocatoria de ayudas para conexiones para el despliegue del 5G en zonas rurales.

Estas ayudas facilitarán a los operadores proveer de conexión 5G a los municipios de menos de 5.000 habitantes en 50 provincias, favoreciendo el desarrollo económico en las zonas geográficas con baja densidad de población y promover el acceso a los nuevos servicios y aplicaciones asociadas a esta tecnología.

La convocatoria de UNICO Redes 5G backhaul fibra óptica está dotada de 450 millones de euros para el periodo 2022-2023 y financiada por los fondos Next Generation EU.

[Consulta las bases de la convocatoria aquí](#)

El Programa de Universalización de Infraestructuras Digitales para la Cohesión (UNICO) sirve de marco para diferentes convocatorias que facilitan la universalización del acceso a la banda ancha ultra rápida y la extensión de 5G.

Bajo el paraguas de UNICO Redes 5G se encuentran aquellas ayudas destinadas a impulsar el despliegue de esta tecnología, así como los servicios y aplicaciones disponibles para el 5G en municipios de menos de 10.000 habitantes. La convocatoria que se publicará próximamente se circunscribe a municipios de menos de 5.000 habitantes.

## Comunidad SICTED – Oficios en SICTED. Taxis en el destino Murcia.

En el destino Murcia llama especialmente la atención la actividad en el oficio de los taxis. Un colectivo implicado que ha visto como el proyecto SICTED les ha ayudado a ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Actualmente cuenta con 12 taxis distinguidos en SICTED y otros dos adheridos.

En este boletín hablamos con **Encarna Marín**, gestora SICTED del destino Murcia que nos presenta a **Sergio Navarro** y **Francisco López Clavijas**, miembros del Consejo Rector de Radio Taxi Murcia y **Julio Hernández**, taxista del destino.

### 1. Encarna, como gestora SICTED, ¿qué importancia tiene para el destino contar con los taxistas en el proyecto?

- **SICTED Murcia objetivo estratégico** - La participación en SICTED supone un compromiso individual de cada uno de los servicios que se adhieren, pero lo más interesante es la implicación del conjunto de servicios turísticos en la gestión de la

por implantar y consolidar la cultura de calidad en nuestro destino. Radio Taxi Murcia y los primeros taxistas a título individual se adhirieron en 2007, están en el origen del proyecto, lo que pone de manifiesto su compromiso por mejorar y profesionalizar día a día el trabajo del taxi y la voluntad de garantizar las necesidades y expectativas de los murcianos y visitantes ofreciéndoles un servicio de calidad.

*Encarna Marín es gestora del destino SICTED Murcia desde el año 2007. Desde ese momento hasta la actualidad ha sido miembro del Comité Interdestinos SICTED en varias ocasiones, participando activamente en la marcha del programa. Por su actividad, junto al resto de sus compañeros, ha sido premiada también en varias ediciones de los Premios SICTED.*

calidad del destino, para conseguir que Murcia se afiance como un destino turístico de calidad.

Las comodidades del alojamiento, la capacidad de un guía de turismo para diseñar una ruta, la limpieza del entorno, las infraestructuras, *la facilidad para encontrar un taxi a la salida de un evento*, el trato recibido en un restaurante o en un comercio ejemplifican la *importancia y responsabilidad que tienen todos los servicios turísticos del destino para lograr que el turista se sienta satisfecho*.

- **Adhesión al SICTED** - Murcia está adherida al SICTED desde 2006. A lo largo de estos años se han hecho importantes esfuerzos

- **Efecto dinamizador** - Trabajar en SICTED nos ayuda a mejorar el conocimiento del empresariado, la capacitación del personal, a emplear elementos innovadores en la prestación de servicios, y sobre todo a trabajar TODOS juntos para hacer de Murcia un destino líder en calidad y seguridad. El *colectivo de taxistas* es muy importante para el proyecto, son unos *grandes embajadores de nuestro municipio* pues su actividad cercana al visitante influye en que éste se lleve una experiencia positiva.

### 2. Francisco y Sergio, ¿qué beneficios creéis que aporta el proyecto tanto a

### **RADIO TAXI MURCIA como a los taxistas individualmente?**

*Radio Taxi Murcia* obtuvo el distintivo SICTED que desarrolla la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Murcia, el año 2007 y sigue vigente a día de hoy.

La Cooperativa ha seguido un proceso de calidad enfocado a la mejora del servicio para la satisfacción de clientes y turistas. La aplicación de las Buenas Prácticas del Taxinos ha ayudado a establecer los estándares que el cliente puede esperar en la prestación de nuestro servicio, centrándonos en el trato que se debe dispensar tanto al cliente interno (nuestros cooperativistas) como a los usuarios del taxi para satisfacer las necesidades de los murcianos y los visitantes ofreciéndoles un servicio de calidad.

Además, destacaría que el trabajo continuado de tantos años en el SICTED ha hecho que el colectivo de taxistas sienta que también contribuye a la experiencia del visitante de nuestro destino, que son una parte importante del desarrollo de Murcia como destino turístico.

La participación en el proyecto nos facilita canales de comunicación con las administraciones y con otros colectivos con los que hemos podido compartir experiencias y estrechar relaciones (Hoteles, museos, guías de turismo, oficina de congresos, etc.).

La Cooperativa ostenta este distintivo y el de las buenas prácticas del COVID gracias a los seguimientos y evaluaciones del Departamento de Calidad y las innovaciones y mejoras que hacemos día a día.

### **3. Julio, ¿Ha cambiado su forma de trabajar o atender a los clientes a raíz de comenzar a trabajar en el proyecto SICTED?**

Siendo consciente de la importancia del trabajo del taxi como servicio de interés

general para la sociedad, todos nosotros nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad, poniendo especial interés en garantizar las necesidades y expectativas de los clientes, al mismo tiempo que un sistema de transporte eficaz y cada vez más respetuoso con el medio ambiente.

### **4. ¿En qué le beneficia trabajar con SICTED?**

Conocer a otros profesionales de diferentes subsectores con los que intercambiar experiencias, colaborar en proyectos conjuntos que nos afectan a todos. La formación también es una ayuda para la mejora continua del servicio y nuestra capacitación; como taxistas debemos conducir de manera segura, ser educados y amables, con vehículos limpios y cómodos, pero también es importante tener un conocimiento apropiado de los recursos turísticos del Murcia. *El SICTED nos ha permitido conocer mejor los recursos y atractivos turísticos del municipio*, a través de los cursos de formación o el material promocional de la Concejalía de Turismo.

Con la aplicación de las Buenas Prácticas del Taxi, sabemos la importancia que tiene centrarnos en el cliente, definir todos los detalles y particularidades que puede esperar en la prestación de nuestro servicio: medios de pago, incidencia en caso de averías, cómo actuar ante una queja y escuchar activamente sus sugerencias, tener planificado el adecuado mantenimiento y limpieza del vehículo etc. La información es un componente fundamental de la calidad, en definitiva, resolver las dudas e inquietudes que en cada momento pueda tener el pasajero sobre cualquier asunto relacionado con el servicio.



*1 Julio Hernández.  
Taxista.*

Resaltaría el apoyo recibido del Departamento de Calidad para el desarrollo de los Planes de Contingencia para implantar las medidas de seguridad frente al COVID. Ahora, la calidad es más importante aún si cabe que antes de la pandemia. Por último, decir que una marca de calidad transmite confianza y seguridad en los clientes.

##### 5. Encarna. ¿Cómo habéis realizado la implantación del SICTED con los taxistas?

El Departamento de Calidad se esfuerza por hacer accesible la implantación del SICTED especialmente en las organizaciones pequeñas, como son los taxistas, ofreciéndoles un apoyo directo, información, iniciativas que puedan ser interesantes para el desarrollo de su actividad, escucharlos de forma activa y canalizar de forma ágil sus propuestas e incluso quejas sobre diferentes elementos del destino, muchas veces responsabilidad de las administraciones.

Cuando comenzamos hace 16 años era un colectivo mucho menos profesionalizado que ahora. Su relación con las administraciones se reducía al cumplimiento de la normativa que regula el servicio de taxi, tarifas, etc. Con la implantación del proyecto fuimos incluyendo el turismo entre los asuntos que también eran oportunos tratar y conocer por parte del colectivo y trasladarles la importancia de contar con este amplio sector para el desarrollo de la actividad turística del municipio. En esos primeros años diría que pusimos a la Concejalía de Turismo y la actividad turística en la agenda de Radio Taxi Murcia.

En estos años la relación siempre ha sido muy fluida gracias a los diferentes representantes de Radio Taxi Murcia. Uno de los momentos más importantes y gratos que he vivido como Gestora fue su invitación para intervenir en la Asamblea de

Radio Taxi para explicar a más de 100 taxistas *Qué era el SICTED y por qué era oportuno que ellos participaran en el proyecto.*

Comenzamos conociendo la Cooperativa, sus estatutos, su forma de trabajar, y poco a poco fuimos explicando el contenido de las buenas prácticas del SICTED.

También recuerdo con agrado las primeras adhesiones de taxistas y cómo fuimos ayudándoles a implantar el Sistema de Gestión de Calidad, adaptándolo a sus necesidades, *creo que esa es la clave del SICTED Murcia, la adaptación a cada servicio, a cada profesional:* realizamos las autoevaluaciones en grupo explicando el contenido y alcance de las Buenas Prácticas; cómo desarrollar los planes de mejora; con las sucesivas asesorías y evaluaciones fueron aprendiendo a identificar aspectos del servicio susceptibles de mejora y perfeccionamiento, con el fin de elevar los estándares de calidad. Y siempre escuchando y aprendiendo de ellos.

6. Sergio y Francisco, ¿Qué necesidades tiene el sector del taxi en la actualidad en las que pueda colaborar el SICTED?

competitivo, apostando por vehículos de cero emisiones, la inclusión de más mujeres y la accesibilidad, la multimovilidad y el rejuvenecimiento de los conductores.



2 Sergio Navarro - Encarna Marín - Francisco López

La pandemia del COVID nos ha obligado a adaptarnos y afrontar una nueva manera de relacionarnos y comunicarnos con los clientes y la actual guerra de Ucrania a establecer objetivos que incentiven una demanda contraída por los efectos económicos de la crisis.

*El sector del taxi afronta grandes retos en los que puede ayudar la sinergia creada trabajando dentro del SICTED.* Para ello es importante reforzar los programas de formación y cualificación para mejorar la capacitación de los profesionales del taxi. La formación es clave para aumentar la competitividad, estos conviven en su día a día con los turistas e inciden de forma directa en su opinión, por lo que deben estar preparados para afrontar el reto de ser los mejores anfitriones del destino. El turista es el principal destinatario de los resultados de la formación.

Las nuevas necesidades de los usuarios han hecho que el taxi tenga que evolucionar hacia un ambiente más digital y

El sector del taxi viene realizando un gran esfuerzo éstos últimos años para modernizar la flota de taxis, apostando por vehículos de cero emisiones, la incorporación de nuevas tecnologías, con el diseño de una nueva APP donde pedir el taxi de forma más cómoda, rápida y sencilla, al realizar reservas a través de la APP se pueden conseguir descuentos exclusivos en los viajes; adaptado nuestro número de teléfono de siempre 968 24 88 00 para que también esté disponible para solicitar nuestros servicios a través de WhatsApp, ya sea por mensaje escrito o por mensaje de voz.

El Ayuntamiento promoverá la progresiva sustitución de los vehículos destinados a los servicios de taxi, por otros de bajas o nulas emisiones, con el objetivo de conseguir reducir la contaminación producida por los mismos al 50% en 2030 y al 100% en 2040.

En lo que todos estamos de acuerdo es que la calidad del servicio del taxi es una garantía y seguridad para el usuario.

## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2021 Comarca de Almadén, "Montesur".

Junto a él dos de los destinos más veteranos, Ibiza-Eivissa y León, que llevan trabajando en el SICTED desde 2007 y 2006.



## DESTINOS SICTED



### COMARCA DE ALMADÉN "MONTESUR"

ACERCATE A UNA HISTORIA MILENARIA Y A  
UNA NATURALEZA VIVA

LA COMARCA MONTESUR OFRECE UNA SINGULAR HISTORIA,  
TRADICIONES CENTENARIAS, RICO PATRIMONIO Y, ANTE  
TODO, UNA CONFLUENCIA DE MONTES Y VALLES QUE  
CONFORMAN TODO UN PRODIGIO NATURAL.

[WWW.COMARCAMONTESUR.COM](http://WWW.COMARCAMONTESUR.COM)

AÑO ADHESIÓN: 2021

SERVICIO ADHERIDOS: 20  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 0

### IBIZA - EIVISSA

IBIZA, TODAS LAS ISLAS EN UNA  
IBIZA, ALL ISLANDS IN ONE

CONOCE Y DISFRUTA DE IBIZA Y DE SUS PROPUESTAS PARA  
TODOS LOS GUSTOS

[WWW.IBIZA.TRAVEL](http://WWW.IBIZA.TRAVEL)

AÑO ADHESIÓN: 2007

SERVICIOS ADHERIDOS: 10  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 35





**LEÓN**

**LEÓN, DOS MIL AÑOS DE HISTORIA EN SUS CALLES**

LA CAPITAL DEL ANTIGUO REINO DE LEÓN SORPRENDE AL VIAJERO QUE POR PRIMERA VEZ SE ACERCA A ELLA, POR SUS ADMIRABLES MONUMENTOS HISTÓRICO ARTÍSTICOS –LA CATEDRAL, SAN MARCOS, SAN ISIDORO, SON LOS MÁS UNIVERSALES-, QUE SE INTEGRAN EN UNA MODERNA CIUDAD LLENA DE PLAZAS AJARDINADAS, PARQUES, FUENTES Y AMPLIAS AVENIDAS.

[WWW.LEON.ES](http://WWW.LEON.ES)  
AÑO ADHESIÓN: 2006

SERVICIOS ADHERIDOS: 41  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 45

## Aprende

El pasado lunes 7 de noviembre el programa formativo Anfitriones puso a disposición de todos los interesados tres nuevas acciones formativas:

### Ciberseguridad para el turismo y ocio.



[¡Inscribirte aquí!](#)

Este curso te va a otorgar conocimientos básicos sobre el ámbito de la ciberseguridad aplicados al sector turístico, así como poder identificar las amenazas y descubrir las acciones principales para salvaguardar los datos e información de clientes y de empresas.

 Inicio de clases	<b>7 de nov. de 2022</b>
 Término de clases	<b>14 de dic. de 2022</b>
 Esfuerzo estimado	<b>16</b>

## Recomendaciones para realizar geomarketing en el sector turístico.

Esta píldora realizada por la Secretaría de Estado de Turismo, dentro del programa Anfitriones Turismo, te va a permitir adquirir las competencias necesarias para para desarrollar una estrategia de geomarketing que permita captar más clientes y fidelizarlos.

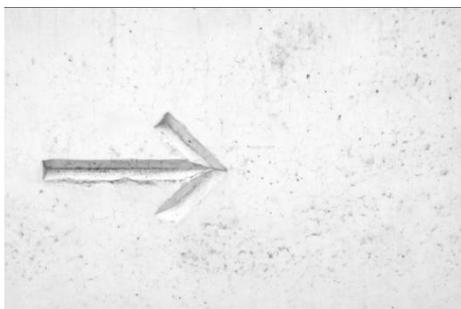


[¡Accede al curso aquí!](#)

📅 Inicio de clases	<b>7 de nov. de 2022</b>
📅 Término de clases	<b>13 de ene. de 2023</b>
✍️ Esfuerzo estimado	<b>1</b>

## Marketing turístico y comunicación en redes sociales.

Gracias a este curso accederás al entorno del marketing turístico y las redes sociales, llegando a comprender su aplicación y el impacto que pueden tener en el desarrollo de la actividad turística. Aprenderás a comprender el comportamiento del viajero, qué busca cuando viaja, aspiraciones y el comportamiento de consumidor en base a distintas preferencias.



[¡Matricúlate ahora!](#)

📅 Inicio de clases	<b>7 de nov. de 2022</b>
📅 Término de clases	<b>14 de dic. de 2022</b>
✍️ Esfuerzo estimado	<b>16</b>



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

[Aviso Legal](#) | [Suscríbete al boletín](#)