



Compromiso
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

07/12/2022

¿Qué sucede en SICTED?

PREMIOS SICTED 2023 – Comité Evaluador.

Una de las funciones que tienen encomendados los miembros del Comité Interdestinos del programa SICTED es la de formar parte del Comité Evaluador de sus premios.

Para ello, los miembros del comité han sido organizados en cuatro grupos. La distribución de los vocales en los grupos del Comité Evaluador para la XIII Edición de los Premios SICTED 2023 se ha realizado una vez recibidos todos los informes cualitativos, de tal modo que se produzca el menor número posible de abstenciones por incompatibilidad.

Accede a la Comunidad SICTED ahora para consultar la relación de vocales por grupo y categoría

Actualidad

El Gobierno lanza la primera convocatoria de la iniciativa “Generación Digital Pymes”.

“Generación Digital Pymes” es una iniciativa liderada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que persigue el impulso de la transformación digital de las pymes españolas, mejorando así su productividad y sus posibilidades de crecimiento e internacionalización.

El objetivo de esta iniciativa es ofrecer un programa de formación y mentorización a personas de equipos directivos de pymes y a sus trabajadores, así como a jóvenes desempleados que quieran prepararse para contribuir a la transformación digital de dichas empresas.

Las ayudas de esta convocatoria, en forma de subvención, van dirigidas a Entidades de Formación de referencia en España. Estas Entidades serán las encargadas de impartir el programa formativo en todo el territorio nacional.

Consulta toda la información

Comunidad SICTED – Comunitat Valenciana, la fórmula de implantación del SICTED en colaboración con el Consejo de Cámaras de Comercio.

El SICTED es un proyecto que se desarrolla en el ámbito del destino turístico y en el cual la comunidad autónoma juega un papel fundamental, conviviendo diferentes grados de implicación y diversos modelos de apoyo a destinos y servicios turísticos en la implantación de este proyecto.

Un ejemplo de ello es el de la Comunitat Valenciana. En el modelo valenciano, Turisme Comunitat Valenciana ofrece a los destinos la formación asistencia técnica y las evaluaciones de los servicios turísticos participantes en el proyecto, facilitando así la labor de los gestores.

Este modelo se desarrolla en el marco del convenio de colaboración que tienen con el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana desde hace 10 años, el cual aporta los profesionales de las cinco entidades camerales encargados de realizar estas actuaciones.

Para analizar los detalles de este modelo, hablamos con Francesc Colomer, secretario autonómico de Turismo de la Comunitat Valenciana y con Jose Vicente Morata, presidente del Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana, organismos firmantes del convenio a través del cual se articula esta colaboración.

¿Cuál es la apuesta de Comunitat Valenciana con respecto al SICTED?

F. Colomer - El SICTED actualmente es uno de los proyectos considerados estratégicos en la política turística de la Comunitat Valenciana.

La Ley de Turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, contempla las acciones de impulso a la calidad del sector turístico, llevadas a cabo a través del programa Qualitur, a partir de una estrategia de actuación global y dirigidas a fomentar una oferta sostenible y accesible, así como una óptima, hospitalaria e igualitaria.



1 - Francesc Colomer, secretario autonómico de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Entre otras medidas de fomento recogidas en esta ley, se encuentra explícitamente el impulso del Sistema de Calidad Turística Español y colaboración con sus entes de gestión y promoción.

Paralelamente y como refuerzo a ello, una de las obligaciones que se requiere a un municipio para ser catalogado como turístico es el de evidenciar la puesta en marcha de estrategias que refuerzan la calidad en el destino y una forma de evidenciarlo es a través de este proyecto.

Además del ámbito normativo, el SICTED está presente en el [Plan estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana](#) y, adicionalmente, estar distinguido es un criterio para que una empresa turística de la Comunitat Valenciana tenga unas determinadas ventajas en las ayudas que con carácter anual se publican.

¿Qué rol que juega Turisme Comunitat Valenciana en la implantación del proyecto en sus territorios?

F. Colomer - Turisme coordina el proyecto en toda la comunidad para que crezca de

manera ordenada en todo el territorio manteniendo siempre la filosofía del proyecto y garantizando el cumplimiento de la metodología. Para ello coordina su implantación y apoya y asesora a los destinos adheridos, especialmente a los destinos nóveles.

Celebrar el Comité Interdestinos con carácter anual como el encuentro de los destinos y la puesta en común del proyecto, disponer de archivos comunes compartidos, merchandising, whatapp, etc., son iniciativas que a la larga crean sentimiento de grupo y de red. Posiblemente éste sea la mayor aportación que puede hacer turisme en este sentido.

En los últimos años, el número de destinos en la Comunitat Valenciana participando en SICTED ha aumentado considerablemente, llegando a tener en este momento 36. ¿Cómo se organiza la implantación?

F. Colomer - Anualmente se realiza una estimación del número de actuaciones a realizar; para ello a principio de año se solicita a cada destino una planificación de actuaciones (DT, ATI, ATC y Evaluaciones). Con base a ello se agregan datos a nivel provincial y, en el marco del convenio de colaboración con el Consejo de Cámaras se facilita esta planificación para que cada cámara estime el equipo de trabajo y su calendario en el ámbito de su territorio.

¿Cualquier destino puede adherirse al proyecto o se han impuesto requisitos previos adicionales a los marcados por la Secretaría de Estado de Turismo?

F. Colomer - La experiencia de 10 años de implantación nos ha confirmado que el SICTED es un proyecto de largo recorrido que genera beneficios a largo plazo y eso requiere disponer de un equipo técnico solvente que garantice la continuidad del proyecto; en ese sentido exigimos que para

destinos municipales y de tamaño medio haya mínimo dos personas calificadas como gestores y en municipios grandes o mancomunidades de entre 3, 4 o incluso 5 personas. Por otra parte, hemos evidenciado que la implantación en destinos pequeños con escasa oferta turística tiene poco recorrido y deriva en que actuaciones colectivas como cursos o talleres acaben convirtiéndose en clases particulares; frente a ello y atendiendo a que actualmente los destinos turísticos por antonomasia ya están adheridos, sugerimos que se adhieran a través de mancomunidades y/o asociaciones municipales. Paralelamente exigimos que cada año se abra ciclo con un mínimo de servicios adheridos, entre 5 a 7, de forma que se pueda optimizar las actuaciones colectivas (DTs o ATCs) ya que se trata de dinero público.

¿Qué papel juegan las Cámaras de Comercio en este modelo de implantación coordinada del SICTED en el territorio de la Comunitat Valenciana?

V. Morata - Me gustaría empezar diciendo que el proyecto SICTED está liderado en la Comunitat Valenciana por Turisme CV y llevamos 10 años colaborando con ellos.

El Consejo de Cámaras y sus cinco Cámaras somos un buen aliado para la implantación del SICTED en la Comunitat Valenciana, por su capacidad de coordinación y vertebración del territorio.

Estamos comprometidos y apoyamos la extensión del SICTED en las tres provincias, la obtención de distinciones en calidad turística en establecimientos y servicios turísticos y la difusión de la imagen de excelencia del destino Comunitat Valenciana.

La dilatada trayectoria de las Cámaras de Comercio en materia de calidad, la capilaridad territorial, el alto grado de conocimiento del tejido empresarial en material turística y el conocimiento de las

herramientas que promueven la competitividad y ayudan a la mejora de la competitividad de las empresas, son elementos que dan un valor añadido al proyecto SICTED.

¿Qué se espera de la colaboración con las Cámaras de Comercio para la implantación del SICTED? ¿Qué elementos destacables contiene el convenio de colaboración que enmarca esta actuación?

F. Colomer - La relación con las cámaras está viva y ha ido autorregulándose a lo largo de estos 10 años. Actualmente los técnicos de las cámaras son los más expertos en esta metodología y los que toman el pulso en el territorio. Gracias a esta colaboración podemos elevar propuestas de mejora de la metodología a la Secretaría de estado de Turismo e identificar posibles deficiencias en la implantación del proyecto.

En la implantación, participan las Cámaras de las tres provincias valencianas ¿Cómo se organiza la implantación en este sentido? ¿Cómo se realiza la coordinación de entre las diversas Cámaras? Gracias a este método, ¿creen que se consigue mejorar la homogeneidad de la asistencia técnica recibida por destinos y servicios turísticos?

V. Morata - Como la experiencia es un grado y después de 10 años, tenemos establecida una maquinaria que nos está funcionando razonablemente bien. El proyecto ha crecido de una manera espectacular y eso requiere mucha coordinación.

Turisme Comunitat Valenciana, a principios de año, es quien nos marca las pautas e indicaciones que establece la metodología SICTED y a partir de aquí, y en estrecha coordinación con el Consejo de Cámaras, se aportan los profesionales de las cinco

Cámaras que son las encargadas de realizar las actuaciones.

Cada Cámara de Comercio atiende a los destinos de su demarcación y se coordinan con los gestores de destino para programar el calendario de actuaciones. Como la velocidad y volumen de actuaciones en cada destino es diferente, los técnicos de las Cámaras se refuerzan entre sí para atender el proyecto y darse cobertura donde no llegan. De la misma manera, cuando es necesario, se cuenta con colaboradores externos.

¿Qué perfil tienen los técnicos de las Cámaras que están participando en el proyecto?



2 - Jose Vicente Morata, presidente del Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana

V. Morata - Los técnicos de las Cámaras que participan en el proyecto además de estar acreditados por Turespaña en los perfiles de evaluador y asesor/formador, reúnen una serie de requisitos que hace que se optimice el desarrollo del proyecto SICTED, entre lo que destacaría la capacidad de cobertura de todo el territorio de la CV, alto grado de conocimiento del tejido empresarial de la CV en materia turística, trayectoria y prestigio en materia de calidad turística, alto grado de conocimiento y experiencia en la realización de diagnósticos y planes de calidad turística, alta valoración por ser Delegación Territorial del ICTE.

¿Cuál es el rol de los técnicos participantes con respecto a los destinos y los servicios?

V. Morata - El primer lugar lo que se busca, como no puede ser de otra manera, es adaptarse a las necesidades de los destinos, estableciendo un cronograma compatible con las épocas de mayor ocupación turística, creando lazos colaborativos entre

¿Qué valoración hacen de este modelo de implantación del SICTED, así como de la colaboración con las Cámaras de Comercio? ¿En qué medida se ve afectado el grado de aceptación y permanencia en el proyecto por la implicación directa de la comunidad autónoma en su coordinación y, sobre todo, por el apoyo prestado a los destinos para la realización de las principales actuaciones del programa?



3 - Miembros del Comité Interdestinos SICTED de Comunitat Valenciana

los diferentes sectores empresariales y los servicios públicos relacionados con el turismo y para ello la coordinación directamente con los gestores de los destinos es fundamental.

Los establecimientos y servicios turísticos reciben atención personalizada por parte de las Cámaras de Comercio, tanto telefónica como por email, siempre que lo requieren, además de, como contempla el convenio de colaboración con Turisme CV, realizar las actuaciones pertinentes: sesiones formativas como Divulgaciones Tecnológicas (DT's), Asistencias técnicas Colectivas (ATC-talleres) en los que además de resolver dudas a los participantes, se coordinan visitas a espacios turísticos del destino, dando a conocer los recursos turísticos del municipio a los participantes, Asistencias técnicas individualizadas (ATI's) y Evaluaciones.

F. Colomer - El modelo de implantación del SICTED, basado en la colaboración de Turisme con las cámaras de comercio, nació como proyecto piloto y su éxito ha venido dado por la colaboración de todas las partes. Como cualquier modelo, tiene sus pros y contras, pero hasta la fecha todo parece indicar que es el más acertado teniendo en cuenta las cifras de las que hablamos: 36 destinos y más de 1223 distinguidos, posicionándonos en el primer puesto en el ranking de distinguidos a nivel nacional. Es un buen ejemplo de gobernanza, de forma que el proyecto fomenta una coordinación a nivel interadministrativo (con las tres administraciones) y con este modelo se intensifica la relación público privada.

A lo largo de estos 10 años de implantación, solo se han producido dos bajas de destino, los cuales actualmente vuelven a participar,

por lo que se puede concluir que existe una gran aceptación por parte de los destinos adheridos. La implicación directa de

Turismo ha permitido crear una red de destinos, de forma que ya somos una gran familia.



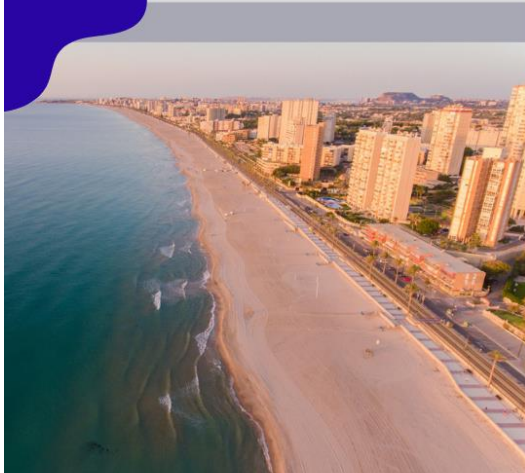
Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2020 El Campello.

Junto a ellos dos de los destinos más veteranos, Alcalá de Henares y Alcalá La Real, que llevan trabajando en el SICTED desde 2007.



DESTINOS SICTED



EL CAMPELLO

PARAÍSO DEL MEDITERRÁNEO

EL CAMPELLO, PARAÍSO DEL MEDITERRÁNEO. 23 KM DE COSTA, 15KM DE CALAS RECÓNDITAS.

WWW.ELCAMPELOTURISMO.COM

AÑO ADHESIÓN: 2020

SERVICIO ADHERIDOS: 14
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 21

ALCALÁ DE HENARES

INSPIRACIÓN CERVANTINA

LA EMBLEMÁTICA 'CIUDAD DEL SABER' CREADA DESDE HACE SIGLOS POR OTRO DE SUS PERSONAJES LEGENDARIOS, EL CARDENAL CISNEROS.

WWW.TURISMOALCALA.ES

AÑO ADHESIÓN: 2007

SERVICIOS ADHERIDOS: 23
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 64



ALCALÁ LA REAL

ALCALÁ LA REAL, ¡TIENES QUE VERLA!

ALCALÁ LA REAL SE ENCUENTRA EN UN SOBERBIO ENCLAVE TERTIMONIO DE UN PASADO MUSULMAN Y CRISTIANO, INMORTALIZADO DENTRO DE LA FORTALEZA DE LA MOTA.

[ENLACE AL VÍDEO](#)

AÑO ADHESIÓN: 2007

SERVICIOS ADHERIDOS: 28
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 36



Aprende

Comercialización, tus clientes son tus vecinos.

Conocer el impacto que nuestros productos o servicios tienen en la vida de nuestros clientes es clave a la hora de generar valor al cliente.

En esta píldora de una hora de duración dirigida tanto al personal en contacto con el cliente como a propietarios y otros mandos, el alumnado entenderá las claves para generar valor a nuestros clientes mediante el conocimiento de estrategias de competición entre empresas turísticas locales y estrategias de captación de clientes locales (marketing de proximidad). A través de casos prácticos de éxito en estrategias de comercialización local, se podrá ver la aplicación en situaciones reales de estas estrategias.



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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