



Compromiso
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

25/05/2023

¿Qué sucede en SICTED?

Últimos días para mandar el Destino al Comité de Distinción

Os recordamos que el **31 de mayo a las 23:59 cierra la plataforma**. Será el último día que tengáis para enviar los Destinos al Comité de Distinción.

Además, os queríamos indicar que, de cara a cumplimentar los datos relativos a los firmantes, cargos y logos de los diplomas de distinción del comité de junio, os pedimos que introduzcáis en plataforma los datos de los cargos que se encuentren **en funciones a fecha de 15 de junio** para así poder generar y distribuir los diplomas y distintivos de este en un plazo apropiado desde su celebración, a sabiendas de que se podrían producir cambios tras las elecciones del próximo 28 de mayo.

En caso de que se produzcan cambios importantes que afecten a los datos previamente recogidos en los diplomas, podréis indicárnoslo a través del buzón sicted@calidadendestino.org tan pronto como lo sepáis para que podamos modificarlos en plataforma y generar los nuevos diplomas.

Si estuviéramos en plazo, los enviaríamos a la empresa de edición y distribución para su impresión y envío a destino junto con los distintivos del comité de junio. En caso contrario, podríamos modificar los datos en plataforma, pero os enviaros el archivo de los diplomas en PDF para impresión por vuestra parte.

Actualidad

La Red Innpulso presenta una guía metodológica para implementar laboratorios urbanos

El Grupo de Trabajo Laboratorios Urbanos de la Red Innpulso ha creado una Guía Metodológica para la utilización de laboratorios urbanos.

Los laboratorios urbanos son plataformas que ayudan a los municipios y gobiernos provinciales a encontrar soluciones innovadoras a las distintas problemáticas y desafíos que ocurren en las ciudades. Se emplea el ecosistema urbano como laboratorio para testear y desplegar soluciones innovadoras a retos sociales, económicos y medioambientales.

Esta Guía se tiene que utilizar como un método de autoevaluación para medir el nivel de madurez de un municipio o una ciudad, para poder convertirlo en un Laboratorio Urbano.

[¿Te interesa? Pincha aquí para obtener más información](#)

Comunidad SICTED

Mejor Administración Supramunicipal en favor del SICTED 2023: Basquetour – Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Desde Euskadi potencian proyectos que van asociados con la base de gestión que aporta el SICTED. El nivel de gestión que proporciona el SICTED a las empresas turísticas y destinos vascos es fundamental.

El Modelo de Gestión Territorial Turística de Euskadi integra un conjunto de estructuras territoriales público-privadas (ECT/EGT y mesas asociadas) y de herramientas sectoriales de intervención (planes, programas, proyectos) para la dinamización del turismo de manera articulada y eficaz sobre el terreno. Estos Entes de Cooperación y Entes de Gestión Turística (ECT/EGT) y su Sistema de Mesas, ha constituido el inicio del Modelo de Desarrollo Territorial de Euskadi.

Como parte de este Modelo, las Mesas de Calidad han evolucionado a Mesas de Turismo, en las cuales se tratan todos los temas relativos al turismo, y no solo los aspectos de calidad.

Euskadi participa activamente desde el 2007, a través de Basquetour - Agencia Vasca de Turismo, en los grupos de trabajo (Grupo Trabajo Calidad Turística) GT-CT y desde el 2011 en el Comité Interdestinos (CI) en aras de mejorar el Sistema de Calidad Turístico Español- SCTE.

Euskadi pone a disposición las empresas y destinos proyectos asociados al SICTED, estos son: Programa Smart Business, Ecolabel, Programa de Eficiencia Energética y Gestión Turística Sostenible de Destino, con objeto de mejorar no solo en la gestión, sino también en ámbitos como la innovación, sostenibilidad o accesibilidad.

Debido a todas estas acciones y colaboraciones puestas en marcha, el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco de la mano de Basquetour, ha ganado el Primer Premio SICTED de la categoría: "Mejor Administración Pública Supramunicipal en favor del SICTED", cuyo galardón recogió el pasado 19 de enero dentro del marco de FITUR su consejero Javier Hurtado.



La característica más destacable de la implantación en Euskadi del proyecto SICTED, es la capacidad vertebradora del territorio. ¿Cómo ha ayudado el SICTED a configurar la red de destinos?

En 2007 Euskadi comenzó su andadura en el proyecto SICTED, por aquel entonces Manual de Aproximación a la Calidad Turística (MACT). Para su implantación el modelo exigía que el destino en cuestión conformará un ente de cooperación turística con recursos humanos para la gestión del proyecto. Con objeto de valor la mejor opción para implantar el proyecto, realizamos un piloto en el cual hicimos la implantación del MACT a nivel de Asociación, a nivel de municipio y a nivel de comarca. Todas ellas fueron satisfactorias para las empresas puesto que la implantación del modelo les permitió conocer a otras entidades con las cuales no habían tenido relación laboral previa.

- La implantación a nivel asociación: consiguió que empresas del mismo subsector se conocieran.
- La implantación a nivel municipal: consiguió que empresas de distintos subsectores del municipio se conocieran. Euskadi cuenta con 251 municipios por lo que la gestión de estos no era sostenible ni eficiente.
- La implantación a nivel comarcal: consiguió que empresas distintos subsectores y municipios se conocieran. Actualmente Euskadi cuenta con 28 destinos SICTED, permitiendo una gestión eficiente por ser un volumen asumible por los técnicos de Basquetour.

De este modo se definió lo que para Euskadi iba a ser un destino (destino administrativo para la gestión del turismo), es decir, una comarca. Una vez tomada esta primera decisión, había que seleccionar quien asumiría el rol de ente gestor en cada comarca. En ese momento se intentó aprovechar las estructuras ya existentes en las comarcas, Agencias de Desarrollo Rural, Agencias de Desarrollo Comarcal, Mancomunidades, Cuadrillas, ... para que

asumieran la responsabilidad de gestionar el turismo, siempre con el consenso de todos los agentes implicados.

Con esos miembros Basquetour creó una red de destinos mediante la cual se fue sensibilizando y formando a los, por aquel entonces, técnicos de turismo, los cuales, con el paso del tiempo se han convertido también en técnicos de competitividad. Logrando así tejer una red de destinos competitivos.

Los destinos SICTED de Euskadi se configuran, principalmente a nivel de comarcas. ¿Cuáles son los beneficios y los inconvenientes que habéis detectado a la hora de realizar la implantación?



Los **beneficios** son muchos, por enumerar los más relevantes podemos destacar los siguientes:

- Creación de estructuras permanentes en los destinos que colaboran con nosotros a la hora de implantar tanto este proyecto como otros definidos en la Estrategia Turística de Euskadi.
- Creación de red de destinos los cuales comparten experiencias, se apoyan, ayudan y colaboran entre sí.
- Creación de red de empresas las cuales se han convertido en colaboradoras más que en competencia.
- Mayor cohesión territorial, puesto que todos los agentes y funciones de cada uno están identificadas.
- Formación de reciclaje continuas para los técnicos en las cuales se enfatiza la importancia de una correcta Implantación del SICTED para que éste sea el pilar

fundamental para la correcta gestión de la empresa y puerta de entrada a otros proyectos de mejora de la competitividad como pueden ser la innovación, accesibilidad, sostenibilidad, ...

- Formación continua a las empresas en materia no solo de gestión y prestación de servicio, sino también en sostenibilidad, accesibilidad, innovación, ...

En cuanto a los inconvenientes, o mejor dicho **dificultades**, podríamos reseñar dos:

- Hacer frente al cambio de roles de los técnicos de turismo.

La transición que tuvimos que hacer en los destinos que en el piloto inicial comenzaron con gestión municipal y tuvimos que pasar a gestión comarcal. En este caso tuvimos un periodo de adaptación, para que tanto los técnicos como las empresas se acostumbraron a una gestión más supra, pero a su vez más eficiente y enriquecedora.

Además del SICTED, ¿qué otros proyectos tenéis en marcha en los destinos de Euskadi



Desde Euskadi animamos tanto a las empresas como a los destinos asociados con SICTED a participar en proyectos de mejora de la competitividad. Proyectos tales como:

- Programa Smart Business (Buenas Prácticas en el uso de las TIC) => propio de CCAA Euskadi

- Programa de Etiqueta Ecológica Europea (Ecolabel) => convenio de colaboración con IHOBE (Dpto. Medio Ambiente de Gobierno Vasco)

- Programa de Eficiencia energética => convenio de colaboración con

EVE Ente Vasco de la Energía- Agencia Energética del Gobierno Vasco

- Gestión Turística Sostenible de Destino => Biosphere

- Modelo Vasco de Accesibilidad => propio de CCAA Euskadi.

Además, a las empresas se les ofrece participar en los productos: Euskadi Gastronomika, The Basque Route, Naturaleza (Ecoturismo, cicloturismo y senderismo), Surfing Euskadi, Turismo Familiar de Euskadi, Euskadi Confidential, Turismo Industrial, MICE, ...



Desde el 2020 desde el Departamento, a través de Basquetour se está llevando a cabo una transformación sostenible y responsable de la competitividad turística vasca, para la consecución del cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Dicha transformación consiste en la integración en un único modelo de las herramientas de compromiso trabajadas individualmente hasta el momento (Programa de Buenas Prácticas de Calidad en Destinos (SICTED), Programa de Compromiso Smart Business, Programa Ecoetiqueta Europea y Programa de Compromiso con la Accesibilidad).

Actualmente el camino hacia este único modelo integrador comienza con la adhesión de las entidades (empresas y destinos vascos) al Código Ético del Turismo de Euskadi para mostrar su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad. Una vez adheridas las

empresas y entidades, éstas adquieren el compromiso de cumplir con sus 8 principios alineados con los ámbitos de Gobernanza/gestión, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad. Desde el 2020 a 2022, 621 son las entidades, tanto públicas como privadas, que conforman ya el Registro de Ética Turística de Euskadi, tras superar satisfactoriamente los compromisos asociados al proyecto. Este 2023 unas 100 entidades nuevas se adherirán al proyecto.

Alineado a ello e impactando más directamente en el destino, en 2019 comenzamos a implementar en Euskadi la metodología DTI de la mano de Segittur. Para ello aprovechamos los mismos entes de gestión turística que habíamos conformado para la implantación del SICTED, logrando así un ecosistema integral entre destinos y empresas.



Actualmente 10 son los destinos trabajando bajo el marco de esta metodología, teniendo como objetivo que paulatinamente los 28 destinos de Euskadi tengan la oportunidad, de si así lo estiman conveniente, se unan a la misma.

¿Qué sinergias o recursos son compartidos entre los diversos programas?



Como hemos comentado anteriormente, el SICTED ha sido el germen para conformar nuestra red de destinos. Los técnicos ya no solamente realizan labores de implantación

del propio SICTED, sino que han sido formados para poder prestar asesoramiento a las empresas en materia de accesibilidad, innovación, sostenibilidad...

De esta manera hemos conformado una red de unas 44 personas externas que hacen labores de técnicos gestores y técnicos de competitividad. Y una bolsa de 48 formadores y evaluadores, que dan servicio a todos los destinos de Euskadi. Desde Basquetour se forma anualmente a todos estos agentes externos implicados en este proyecto.

Los 28 destinos que conforman Euskadi acuerdan con Basquetour, a principios de cada año las actuaciones a realizar con cada comarca, por el cual se comprometen a la buena gestión de los proyectos y productos en los que colaboren con nosotros, SICTED, Buenas Prácticas en el uso de la TIC, Modelo Vasco de Accesibilidad, Ecolabel, Euskadi Gastronómica, The Basque Route, Turismo Familiar,....., además de percibir ayudas económicas articuladas desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, en función de la consecución de las tareas determinadas por ellos mismos en colaboración nuestra.

Dado el gran número de proyectos en los cuales los destinos colaboran con nosotros, y el gran volumen de empresas que gestionamos, es de vital importancia realizar una correcta planificación de los proyectos, para lo cual en el mes de enero se mantienen reuniones con todos y cada uno de los destinos, para la planificación e integración de todos los proyectos que colaboran con nosotros. Esta integración supone tratar todos los proyectos como una única herramienta de mejora de la competitividad, cada una en el ámbito que le aplica, sin generar duplicidades ni modelos independientes.

El punto de encuentro entre los programas de mejora de la competitividad dirigidos tanto a las entidades como a los destinos, sin lugar a duda es el ente de cooperación turística. Aquí encontramos la sinergia fundamental donde tanto las empresas como los destinos compartan recursos tanto humanos como económicos, conocimiento, experiencia, ... para

El SICTED sin duda ha traído una mejora en la gestión y prestación de servicios de nuestras empresas. Además, nos ha ayudado a conformar destinos más cohesionados.

Todos los agentes implicados en este proyecto desde los técnicos tanto de administración como de destinos, como las



maximizando así la eficiencia de esta estructura.

Para culminar con las sinergias cabe destacar la transcendencia que ha tenido integrar las herramientas de mejora de destinos con las herramientas de mejora de las entidades en el marco del Código Ético de Turismo de Euskadi bajo la gestión de este ECT/EGT.

¿Qué consideráis que ha aportado el SICTED a los destinos y a las empresas de vuestro territorio? ¿Qué necesidades consideráis que tienen los destinos y las empresas turísticas que deberían ser cubierta por el SICTED?



empresas hemos ido evolucionando con el proyecto SICTED a la vez que adquiriendo nuevas competencias, es por ello por lo que vemos fundamental que el proyecto avance en la misma línea.

El proyecto debe permitir a las entidades participantes trabajar de manera integral aspectos tales como la innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, además de la mejora en la gestión y prestación del servicio.

Debe permitir avanzar y mejorar a cada entidad, sin quedarse estancados en un sistema obsoleto en el caso de los veteranos, pero innovador en el caso de los nuevos.

Debe tener la formación continua como motor del cambio, mediante el cual tanto las entidades como los destinos adquieran

las competencias necesarias para hacer frente a un futuro cada vez más cambiante.

Debe permitir que tanto las empresas como los destinos conformen un ecosistema

compacto, que se retroalimente entre sí, para cubrir las necesidades tanto de los visitantes que nos visitan como de los ciudadanos que lo conforman.

DATOS PRÁCTICOS:

CCAA: Euskadi – País Vasco


Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2007

[BASQUETOURL: Agencia Vasca de Turismo](#)


contacto: info@basquetour.eus

Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2023, El Puig de Santa María. Junto a él, dos destinos que llevan más de diez años en el proyecto, Uribe y Morella-Els Ports que llevan trabajando en el SICTED desde 2010.



DESTINOS SICTED



EL PUIG DE SANTA MARÍA

ASÓMATE AL PUIG Y A SU VENTANA DEL TIEMPO

PUEBLO TRANQUILO, HISTÓRICO Y MONUMENTAL, BAÑADO POR LAS AGUAS DEL MAR MEDITERRÁNEO Y CON UN CLIMA SUAVE.

WWW.ELPUIGTURISTICO.NET

AÑO ADHESIÓN: 2023


URIBE


SOMOS

URIBE SOMOS COSTA E INTERIOR, TRADICIÓN Y VANGUARDIA, HISTORIA Y FUTURO, GASTRONOMÍA, CULTURA, DEPORTE, AVENTURA, SOMOS EXTENSOS VALLES, LLANOS Y SUAVES, QUE CULMINAN EN VERTIGINOSOS ACANTILADOS.

WWW.URIBE.EU

AÑO ADHESIÓN: 2010
SERVICIOS ADHERIDOS: 14
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 56





MORELLA-ELS PORTS

MONTAÑAS DE HISTORIA

ENCLAVADA EN UN MAR DE MONTAÑAS SE ALZA UNA PEQUEÑA CIUDAD AMURALLADA, UNA IMAGEN QUE ATRAPA Y TRASLADA AL VISITANTE A LA EDAD MEDIA.

WWW.ELSPORTS.ES

AÑO ADHESIÓN: 2010

SERVICIOS ADHERIDOS: 14
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 32

Aprende

Píldoras Formativas de Anfitriones

Las píldoras formativas de Anfitriones te permitirán acercarte a un área de conocimiento, ya que con una mínima inversión de tiempo (1-2 horas) podrás adquirir conceptos clave de diversas materias que podrás aplicar en tu día a día o ampliar en formaciones de mayor duración.

El Programa ofrece 19 píldoras formativas de distintas áreas de interés en nuestro sector: ciberseguridad, transformación digital, geomarketing, sostenibilidad o nuevos perfiles profesionales.

Dispones hasta el **30 de junio de 2023** para inscribirte y poder finalizarlas. ¡Aprovecha la oportunidad!



[¿Te interesan? Pincha aquí para inscribirte](#)

Descubre todo lo que te ofrece Anfitriones



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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