



Compromiso  
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

08/06/2023

## ¿Qué sucede en SICTED?

### Foro SICTED 2023

El pasado día 23 de mayo, se transmitió a los miembros del Comité Interdestinos la intención de organizar una nueva edición del Foro SICTED con el que retomar el contacto entre todos los agentes que acoge este proyecto.

Se prevé que el Foro tenga lugar entre los meses de octubre y noviembre. La sede no está decidida todavía y es por ello que se invita a todos los destinos y comunidades autónomas interesadas en acoger este evento remitan su propuesta antes de las 12 horas del próximo 14 de junio a la dirección de correo electrónico [calidadturistica@mincotur.es](mailto:calidadturistica@mincotur.es).

Esta iniciativa a través de sus ponencias, mesas redondas y talleres nos dará la oportunidad de analizar el proyecto SICTED, conocer cómo se está diseñando su evolución y cómo se coordina con otros programas afines.

## Actualidad

### SEGITTUR y Microsoft colaboran en la formación de capacidades digitales para los agentes del sector turístico

Esta formación se enmarca en el acuerdo de colaboración suscrito recientemente entre **SEGITTUR y Microsoft España**, cuyo objetivo es **acelerar la transformación de los destinos** y del sector turístico, facilitando el acceso a tecnologías y **soluciones digitales**.

Los contenidos que se ofrecerán a través de **webinars**, cuya finalidad es hacer accesible y fácil la tecnología más avanzada para **toda la cadena de valor del turismo**, abarcarán temas como la innovación en turismo, el espacio de compartición de datos y la Inteligencia Artificial generativa y sus casos de uso en Turismo.

Los webinars, que comenzarán en junio y se prolongarán hasta finales de 2023, están dirigidos fundamentalmente a los gestores de los destinos turísticos, aunque su contenido también es de interés para los profesionales del sector.

Toda la información la encontrarás en la página web de [SEGITTUR](https://www.segittur.es).



[Pincha aquí para inscribirte](#)

### Turismo publica la resolución de concesión de las ayudas del Programa Experiencias



El Programa Experiencias es un programa que persigue mejorar la oferta de experiencias en España para atraer turismo de calidad.

Esta convocatoria se ha repartido entre 36 programas ganadores que aumentan y mejoran las experiencias turísticas en España, poniendo en

[Accede aquí a la resolución de la concesión de las ayudas](#)

valor el patrimonio material e inmaterial relacionado con la autenticidad de los territorios y sus poblaciones para su promoción internacional.

## Capital Europea y Pionero Verde del Turismo Inteligente



La Comisión Europea, bajo el paraguas del turismo inteligente, ha lanzado dos concursos para premiar las prácticas turísticas inteligentes y sostenibles en las ciudades europeas.

El primer concurso, el de Capital Europea del Turismo Inteligente reconoce los logros sobresalientes de las ciudades europeas como destinos turísticos en cuatro categorías:

- Sostenibilidad
- Accesibilidad
- Digitalización
- Patrimonio Cultural y Creatividad

El otro concurso, el Pionero Verde de Turismo Inteligente, premia a los destinos más pequeños que han implementado estrategias exitosas para impulsar el turismo sostenible a través de prácticas de transición verde.

¡Para participar en ambos concursos tienes hasta el **5 de julio de 2023 a las 18:00!**

[Haz clic aquí para obtener más información](#)

## Comunidad SICTED

### Mejor Agente SICTED 2023. 2º Premio: María Soler

María Soler, Agente SICTED, de la empresa de consultoría Ágida, colabora de forma activa con el SICTED, desde hace muchos años.

Además de aportar su apoyo a los destinos y empresas SICTED a través de asistencias técnicas y evaluaciones, su participación en los Grupos de Trabajo de Revisión Metodológica del SICTED ha sido siempre muy activa. Destaca su colaboración para la revisión de los Manuales de Buenas Prácticas para empresas de Alquiler de Vehículos y Embarcaciones, Viviendas de Uso Turístico, Talleres Turísticos, etc.

En la última edición de los Premios SICTED, María Soler recibió el Segundo Premio en la categoría de "Mejor Agente SICTED"



**Tras haber recibido este año el Galardón del Premios SICTED nos gustaría saber, ¿Qué supone para ti recibir este premio? ¿Cómo ha sido el recorrido para llegar hasta aquí?**

Para mí ha supuesto una enorme satisfacción y el reconocimiento al trabajo realizado desde 2011, año en que empecé a participar en el proyecto SICTED de la Costa del Sol Occidental. Desde el inicio he realizado las labores de asesora, formadora y evaluadora en múltiples destinos turísticos de muy diversa tipología (costa e interior, capitales de provincia y pequeñas poblaciones, etc.) lo cual me permite tener una amplia visión de la problemática a la que se enfrenta cada tipo de destino. Por otra parte, también he trabajado en varias revisiones de la metodología SICTED, alguna de gran calado como la transformación de los manuales de buenas prácticas a la actual sistemática modular. Creo mucho en la mejora continua así que es frecuente que identifique y comunique aspectos a mejorar en el modelo, en la Plataforma, etc.

Además, he contribuido a formar a numerosos Agentes SICTED de toda España, tarea que me gusta especialmente.

**¿Cómo es para ti el trabajo, el día a día en el proyecto SICTED? ¿Cómo consigues coordinarte para dar apoyo a tantos usuarios, destinos, y administraciones con las que colaboras? Cuéntanos tu experiencia.**

En el día a día hay mucha interacción tanto con los destinos como con los servicios turísticos, muchas llamadas telefónicas, reuniones, sesiones formativas...

Mi hermana y socia, Inés, y yo llevamos trabajando juntas muchos años (Álgida se fundó en 2006) así que tenemos la coordinación muy interiorizada. Normalmente nos dividimos los destinos con los que trabajamos de tal manera que una de las dos es la interlocutora principal con ese destino, aunque la otra también realice actuaciones en el mismo. El control lo llevamos a través de herramientas de trabajo compartidas en la nube de tal manera que las dos sabemos prácticamente en tiempo real el avance de los trabajos en cada destino.

**A modo de ayuda a otros Agentes SICTED, ¿Qué le dirías sobre la coordinación y el trabajo en el proyecto SICTED? ¿Qué aspecto crees que es el más importante en el trabajo como Agente SICTED?**

Como Agente SICTED creo que es fundamental tener una buena base de conocimiento tanto del sector como de la legislación vigente. De esta manera se puede aportar realmente valor añadido a los servicios turísticos para ayudarles a crecer y para que vean la utilidad de participar en el Proyecto.

Para mí un aspecto fundamental es ser empático y entender que la preocupación principal del empresariado es sacar

adelante su negocio. El SICTED es interesante para ellos, pero no deja de ser algo accesorio así que si queremos que se involucren tienen que ver que realmente les aporta algo, por ejemplo, que les enseñen nuevas herramientas de gestión o que les das a conocer legislación que desconocían.

**En cuanto al SICTED. ¿Cómo ha ayudado este proyecto a los usuarios con los que has trabajado? ¿En qué situaciones lo recomendarías?**

Una de las mayores satisfacciones de participar en este proyecto es precisamente el poder ver la evolución de los servicios turísticos con los que trabajas. En más de una ocasión nos encontramos con organizaciones muy poco profesionalizadas y con escasa formación digital. El día a día les abruma. El SICTED les obliga, de alguna manera, a pararse a reflexionar y a construir la mejora sobre esa reflexión. Tú estás ahí proporcionando ayuda para esa mejora.

El proyecto SICTED es especialmente recomendable para servicios turísticos de pequeñas dimensiones que necesitan establecer unas pautas de trabajo que les permita crecer sobre una base sólida.

**¿Qué dificultades o deficiencias presenta el proyecto? ¿Cómo debería evolucionar para darles respuesta?**

En primer lugar, en mi opinión es necesario revisar algunas cuestiones que dificultan la gestión diaria del SICTED por parte de los destinos turísticos. Por ejemplo, yo llevo desde hace años abogando porque se suprima la incompatibilidad entre formadores y evaluadores. Entiendo que la persona evaluadora no puede haber realizado la asesoría del servicio turístico porque sería, de alguna manera, como evaluarse a sí mismo, pero una sesión formativa no genera tal vínculo con los asistentes que influya en el resultado de la evaluación y la existencia de esta incompatibilidad dificulta, como digo, la gestión a los destinos. Por otra parte, yo

suprimiría algunos compromisos SICTED como, por ejemplo, la autoevaluación o las ATC. La primera la ofrecería como una herramienta para libre uso de las organizaciones que quieran, pero sin obligatoriedad, las segundas en muchos casos son innecesarias si se ha hecho una buena asesoría y es contraproducente obligar a los servicios turísticos a que asistan a las mismas. La gestión de los compromisos también se ve un poco encorsetada por la celebración de los dos Comités de Distinción anuales, que hace que los servicios turísticos y los destinos no trabajen de manera "natural" sino que tienen que adaptar la fecha de sus actuaciones en función del Comité al que deseen acudir.

Otro aspecto que mejorar, sin duda, es la Plataforma SICTED. Es una herramienta compleja que han ido ganando en usabilidad en los últimos años, pero a la que aún le falta ser más "amigable". El que todos los usuarios tengan la misma interfaz hace que, por ejemplo, para ver su ficha técnica un servicio turístico tenga que entrar en el bloque de "Adhesión/captación" lo cual no resulta intuitivo porque él ya está adherido.

También sería interesante seguir avanzando en la revisión de las buenas prácticas y de su contenido para ver si siguen siendo útiles u oportunas tal y como están actualmente redactadas.

Por último, una de las grandes reivindicaciones de los servicios adheridos es la falta de visibilidad de la marca, aún no reconocible por el cliente final. Esto es algo en lo que muchos destinos turísticos están trabajando, pero quizá sería deseable una labor de difusión al gran público más centralizada.

**El SICTED, según indica el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea, está ahora inmerso en un proceso de cambio que le llevará a afrontar nuevos retos en**

**busca de la sostenibilidad del sector turístico. ¿Qué consideras que debe ofrecer este nuevo modelo? ¿Crees que será un plan innovador que dará pie a crear un turismo más sostenible en los próximos años? ¿Cómo sería para ti un destino sostenible y comprometido con el medio ambiente?**

Considero que el nuevo modelo tiene que mantener la esencia del ya existente, una de cuyas grandes fortalezas es el haber podido proporcionar a pequeños servicios turísticos la oportunidad de trabajar en calidad, más allá de los esquemas de certificación más complejos y costosos que existen en el mercado. Además, debería

reforzar la idea de “hacer destino” pues es precisamente lo que diferencia al SICTED de otros modelos.

Aún es pronto para opinar sobre el carácter innovador del plan, pero sí, espero que cree un turismo más sostenible, pero sin dejar a nadie atrás, es decir, sin poner requisitos inasumibles por los pequeños servicios turísticos que mencionaba anteriormente.

Un destino sostenible, además de ser respetuoso con el medio ambiente, tiene que ser aquel en el que se consiga conciliar la actividad turística y la habitabilidad para los ciudadanos, evitando que éstos queden, de facto, “expulsados” de ciertas zonas.

DATOS PRÁCTICOS:

María Soler Regli

Álgida Consultores

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2010

[Algida | Consultores en mejora](#)

contacto: [msoler@algida.es](mailto:msoler@algida.es)



## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2023, Buñol. Junto a él, dos destinos ya veteranos en el proyecto, Alcoi y Tolosaldea que llevan trabajando en el SICTED desde 2013 y 2010 respectivamente.



### DESTINOS SICTED



#### BUÑOL

##### UN LUGAR POR DESCUBRIR

EL BARRIO ANTIGUO, EL CASTILLO MEDIEVAL, LA MULTITUD DE FUENTES, PARQUES Y PLAZAS HACEN DEL PUEBLO DE BUÑOL UN LUGAR ATRACTIVO PARA EL VISITANTE.

[WWW.TURISMOLAHOYA.BUÑOL.ES](http://WWW.TURISMOLAHOYA.BUÑOL.ES)

AÑO ADHESIÓN: 2023  
SERVICIOS ADHERIDOS: 6

#### ALCOI

##### LA CIUDAD INDUSTRIAL ENTRE PARQUES NATURALES

EL ASPECTO ACTUAL DE LA URBE DERIVA DIRECTAMENTE DE AQUELLA CIUDAD PIONERA DE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL EN ESPAÑA

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

AÑO ADHESIÓN: 2013

SERVICIOS ADHERIDOS: 6  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 20





#### TOLOSALDEA

##### EL CORAZÓN DE EUSKADI

UN LUGAR PARA DISFRUTAR DE LA TRANQUILIDAD DE LA NATURALEZA, LA CALIDAD DE SU GASTRONOMÍA Y LA RIQUEZA DE SU CULTURA

[WWW.TOLOSALDEA.EUS](http://WWW.TOLOSALDEA.EUS)

AÑO ADHESIÓN: 2010  
SERVICIOS ADHERIDOS: 5  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 16

## Aprende

### Último mes de la XXII Edición del Programa Anfitriones



Durante este mes de junio afrontamos la recta final de la XXII Edición de este consolidado Programa de formación promovido por la Secretaría de Estado de Turismo.

Desde el pasado 20 de febrero, fecha en que dio comienzo la Edición actual, se han iniciado cada semana nuevas acciones formativas. Todavía estás a tiempo de cursar las píldoras y también las últimas formaciones MOOC: Economía naranja, Nuevas tendencias del marketing digital turístico, Promover acuerdos, ¿Qué me recomienda? y Ciberseguridad para el turismo y ocio; pero debes darte prisa si quieres una plaza, porque muy pronto se cerrará su plazo de inscripción.

**Puedes inscribirte en la web del Programa, ¡Te esperamos!**



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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