



Compromiso
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

22/06/2023

¿Qué sucede en SICTED?

Comité de Distinción de junio 2023

Una vez finalizada la tramitación del comité de distinción ordinario de junio de 2023 hacemos balance.

Han superado el comité de distinción los 52 destinos que se presentaron. En total 1038 servicios turísticos han obtenido o renovado su distintivo "Compromiso de Calidad Turística" y otros 104 el distintivo "Preparado COVID-19".

De esta manera, finalizamos el primer semestre con 6.674 servicios turísticos distinguidos con el sello "Compromiso de Calidad Turística" y 1.912 con "Preparado COVID-19".

Enhorabuena a todos.

Además, aprovechamos la ocasión para recordaros que el 30 de junio de 2023 se abrirá la plataforma de cara al comité extraordinario para obtener el Distintivo "Preparado COVID-19" que se celebrará en julio de 2023. Este comité extraordinario será la última oportunidad para obtener y renovar el distintivo "Preparado COVID-19"

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Extraordinario	30 junio de 2023	11 julio de 2023 (23:59 h)	14 julio 2023
Ordinario	17 julio de 2023	30 nov de 2023 (23:59 h)	15 diciembre 2023

Conclusiones del Comité Interdestinos

Propuesta noticia supresión Preparado COVID-19

El pasado día 23 de mayo de 2023 se reunieron los miembros del Comité Interdestinos con el objetivo de analizar la situación actual de las Buenas Prácticas Avanzadas de gestión COVID-19 y del distintivo "Preparado COVID-19" y, en su caso, adoptar las decisiones oportunas para su adaptación o eliminación del modelo SICTED.



¿Qué se ha decidido?

Por amplia mayoría se acordó la supresión del distintivo "Preparado COVID-19" y de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 y, en consecuencia, la eliminación de los comités de distinción extraordinarios una vez se haya celebrado el último de ellos, programado para el 14 de julio.

¿Cómo se funcionará en adelante?

Por lo que respecta al funcionamiento futuro de los servicios turísticos que participan en el proyecto, esta decisión implica que, de cara al comité de distinción de diciembre 2023, ya no existirá la posibilidad de incorporar en la configuración de los MBP los módulos de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 para evaluarse de ellas y obtener o renovar el distintivo "Preparado COVID-19". Por tanto, el extraordinario del 14 de julio será el último comité en que se renovarán o concederán nuevos distintivos de ese tipo.

¿Qué sucederá con los distintivos "Preparado COVID-19" vigentes?

No obstante, todos aquellos servicios turísticos distinguidos actualmente con el sello "Preparado COVID-19" con fecha de vigencia válida podrán seguir haciendo uso del mismo hasta que caduque, ya que el distintivo "Preparado COVID-19" desaparecerá definitivamente del modelo SICTED cuando finalice la vigencia de los últimos distinguidos con el mismo, esto es, en 2025

¿Qué cambios veremos en la plataforma de gestión SICTED?

Con los cambios anunciados, una vez se completen las adaptaciones correspondientes en plataforma de gestión, tanto los gestores SICTED como los usuarios de servicios turísticos observarán que en la pestaña de configuración del MBP de la ficha técnica de su servicio turístico ya no aparecerán los módulos de buenas prácticas avanzadas de gestión COVID-19, ni específicas ni de oficio.

Asimismo, aquellos servicios turísticos que hasta la fecha los tenían incorporados a su MBP, verán que tampoco les aparecen.

¿Qué alternativa tendrán en adelante los servicios turísticos participantes en SICTED que quieran disponer de un Plan de Contingencia propio frente a situaciones que puedan suponer un riesgo para la salud?

Como alternativa al distintivo "Preparado COVID-19", y con el objeto de ofrecer a los servicios turísticos que participan en SICTED la posibilidad de disponer, dentro del distintivo "Compromiso de Calidad Turística", de un Plan de Contingencia propio que les permita estar preparados para cualquier situación futura que pueda suponer un riesgo para la salud (del tipo que sea), se realizará una adaptación del capítulo de BBPP Intersectoriales -que tiene carácter transversal para todos los servicios turísticos participantes en SICTED-.

Para ello se crearán dos nuevas buenas prácticas, ambas de carácter recomendable, dentro del módulo "Dirección". La primera de ellas se centrará en la evaluación de los riesgos y de los protocolos diseñados y, la segunda, en la elaboración propiamente dicha de ese Plan de Contingencia por parte del servicio turístico.

Además, en la buena práctica Dir.8 del módulo "Dirección" se añadirá, a la revisión de todos los documentos del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, un nuevo requisito genérico consistente en la revisión anual de ese Plan de Contingencia, en caso de que el servicio turístico hubiera considerado necesario elaborarlo previamente.

De esta manera, el servicio turístico que opte por aplicar esas dos nuevas buenas prácticas recomendables, realizando su propio Plan de Contingencia, tendrá las herramientas necesarias para enfrentarse a cualquier posible situación futura que pueda suponer un riesgo general para la salud. Y, en adelante, únicamente tendrá que preocuparse de ir adaptando y manteniendo actualizado ese Plan de Contingencia año a año, realizando la evaluación de riesgos y elaborando los protocolos correspondientes.

¿Los servicios turísticos que trabajen en la elaboración de un Plan de Contingencia propio dispondrán de algún distintivo que así lo reconozca?

No. En adelante, los servicios turísticos que trabajen en la elaboración y mantenimiento de un Plan de Contingencia propio que los prepare para situaciones futuras que puedan suponer un riesgo general para la salud no obtendrán ningún distintivo específico ni diferenciado, sino que ese aspecto estará integrado en el propio distintivo "Compromiso de Calidad Turística".

[Haz Clic aquí para ver el Acta del Comité Interdestinos](#)

Actualidad

Claves para medir la Huella de Carbono de un Evento



AENOR dispone de un certificado denominado: "Huella de Carbono CO₂ Validada" que permite a las organizaciones que organizan y desarrollan eventos comunicar su compromiso con el cambio climático.

Para obtener este sello, que es el primero que se obtiene, hay que validar la metodología que se va a emplear, identificar las fuentes de emisión de gases y su coherencia con el alcance del evento y una estimación del cálculo de huella de carbono que se puede generar.

Cuando la empresa de organización de eventos dispone de este sello de huella validada, tiene que calcular su huella de carbono tras cada evento y así obtiene el otro sello: "Huella de Carbono CO₂ Calculado".

Estos sellos, se recogen en las siguientes normas:

- ISO 14064-1:2018 Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero
- ISO 14064-3:2019 Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.

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

Guía de participación sostenible en ferias

IFEMA MADRID, ha creado una guía de participación sostenible en ferias, tanto para expositores como para visitantes, con el objetivo de realizar todos sus eventos desde el respeto hacia el planeta y la sociedad.

El sector MICE se ha convertido en uno de los sectores más relevantes por su capacidad de impactar en el entorno debido a su pluralidad. Esto le otorga una capacidad de actuación muy amplia y vinculada con muchos sectores de la economía.



¿Quieres saber más? Sigue los siguientes botones para acceder a las Guías.

Participación Sostenible Expositores

Participación Sostenible Visitantes

Comunidad SICTED

Casos de Éxito – Destino Barbanza Arousa



El Destino Barbanza Arousa se adhirió al proyecto SICTED en junio del año pasado. Desde que comenzó su recorrido por el proyecto, hace escasamente un año, ha adherido un total de 41 servicios turísticos, de los cuales ya han conseguido presentarse al comité de junio 36.

Este destino, el trabajo se realiza en equipo. Son tres las personas que están detrás de la gestión de Barbanza Arousa en este proyecto: Fátima Cachafeiro se ocupa de la coordinación general del proyecto, Patricia Miralles de la formación colectiva y el apoyo continuo a las empresas y Ana Isabel se encarga de la faceta más administrativa, así como de la interlocución con los servicios turísticos.

Gracias a este trabajo, y a la gran colaboración entre los municipios que conforman el destino y los propios servicios turísticos, el resultado obtenido por este destino novel es ejemplar.

Hablamos con Ana Isabel, gestora principal, y con Fátima y Patricia, asesoras acreditadas del destino.

Ana Isabel
Outeiral
del Río

Responsable administrativa de la Mancomunidad Ría de Arousa Zona Norte, ente gestor del destino Barbanza Arousa, desde hace 20 años. Especializada en los trámites relativos a contratación, subvenciones y seguimiento administrativo de la ejecución de los proyectos y planes de destino desde el año 2003; desde el Plan de Dinamización de Producto Turístico y la implantación del Modelo de Aproximación a la Calidad Turística (MACT) hasta la actualidad, momento en que se abordan proyectos de Destino Turístico Inteligente y Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos. Involucrada en la interlocución con los agentes del sector, Ana Isabel es gestora SICTED del destino Barbanza Arousa.





Patricia Miralles Peso

Patricia es Diplomada y Graduada en turismo. Máster en Dirección y Organización Turística con especialidad en Turismo Náutico y Máster en Desarrollo de Destinos Turísticos. Trabaja como Técnica de la Mancomunidad Ría de Arousa Zona Norte, ente gestor del destino turístico Barbanza Arousa y consultora de turismo. Está especializada en planificación, gestión y calidad turística desde hace más de 15 años, elaborando planes estratégicos, gestionando destinos y ejecutando proyectos de calidad turística. Certificada como Gestora, Asesora, Formadora y Evaluadora del SICTED desde el año 2010. Ha sido responsable de calidad en oficinas de información turística y museos, liderando la certificación SICTED y Q de Calidad. Ha ejecutado más de 15 proyectos de implantación y mantenimiento del sello desarrollados en destinos como Baiona, As Mariñas Coruñesas, Ferrol y Guitiriz. Actualmente, está implantando el sistema de calidad SICTED en Barbanza Arousa de forma pionera. Lidera el proceso de captación, la formación colectiva a las empresas y el apoyo individual y continuo para que establezcan sus estrategias en el marco del modelo de calidad, definan sus planes de mejora y cumplan los requisitos necesarios.

Fátima Cachafeiro Blanco

Diplomada y Graduada en turismo. Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, con especialidad en Gestión de Destinos y Nuevos Productos Turísticos con más de 15 años de experiencia en el sector. Gerente de la Mancomunidad Ría de Arousa Zona Norte, ente gestor del destino turístico Barbanza Arousa y CEO de la empresa Avivae Soluciones Estratégicas S.L, consultoría de turismo. Especializada en dirección de proyectos turísticos; gestión de destinos; elaboración y ejecución de planes estratégicos y de sostenibilidad turística; identificación, tramitación y justificación de subvenciones; planes de formación; clubes de producto turístico e implantación y mantenimiento de sistemas de calidad. Está certificada como Gestora, Asesora, Formadora y Evaluadora del SICTED desde el año 2014 y, desde entonces, ha dirigido y ejecutado proyectos de implantación y mantenimiento del sello mediante una veintena de proyectos desarrollados en destinos como Rías Baixas, Baiona, Ferrol, Guitiriz y Mariñas Coruñesas. Actualmente, está implantando el sistema de calidad SICTED en Barbanza Arousa de forma pionera, estableciendo la estrategia de implantación, seguimiento, evaluación y difusión del proyecto. Considera el SICTED una herramienta muy positiva para impulsar los destinos, aportándoles calidad y profesionalización a las empresas, pero también para la cohesión de los territorios y el incremento de su competitividad. Por su experiencia, asegura que una de las características detectadas común a todos los destinos en los que se implanta el SICTED, es el incremento de sinergias entre las propias empresas.



Ana Isabel, cuéntanos brevemente sobre la trayectoria de Barbanza Arousa como destino turístico y las motivaciones para adheriros al proyecto SICTED.

En el año 2003 se empezó con un Plan de Dinamización de Producto Turístico, lo que supuso un revulsivo de desarrollo del territorio. A continuación, se fueron

ejecutando diferentes proyectos de posicionamiento. En el año 2020 se elaboró una estrategia cohesionada en la que se intensificó la cooperación con las empresas y agentes turísticos del territorio, a la par que se detectó la necesidad de implantar una metodología que aunara a todos los agentes del territorio y apoyara la cooperación público – privada.

Fátima, Patricia ¿cuáles eran los retos a los que os enfrentabais en vuestro destino para la implantación del SICTED?

Barbanza Arousa es un destino turístico emergente, que necesitaba de una estrategia que aunara a todos los agentes del sector para lograr un posicionamiento fuerte. Asimismo, venimos de épocas que no han sido fáciles para las empresas del sector como el actual periodo de inflación o las no tan lejanas restricciones provocadas por la pandemia. A todas estas circunstancias, unimos la fuerte competencia de destinos consolidados.

Por ello, el reto principal era involucrar a los servicios para trabajar todos en una misma dirección y fortalecer el destino. Este cometido se está logrando y, sin duda, el éxito de este proyecto es de cada uno de ellos.

Realmente, el arranque del SICTED en el destino ha sido todo un éxito en cuanto a número de empresas participando en el proyecto, ¿cuál crees que ha sido la clave para contar con tantos establecimientos?

La clave creemos que ha sido la conjunción de agentes de especial relevancia en el destino. Por un lado, disponemos de empresas que ofrecen servicios de muy alta calidad y, por otro, agentes de cohesión del destino fundamentales para su desarrollo, como son las técnicas de turismo de los ayuntamientos, el personal de los museos y las asociaciones de empresarios. El apoyo de estos agentes ha sido una pieza clave.

Asimismo, de forma previa al SICTED, se ha comenzado a implantar una metodología de gobernanza colaborativa en la que, desde la Mancomunidad, se establece una conexión entre los grupos de interés o stakeholders como son los agentes turísticos públicos y privados. Se han habilitado mecanismos como mesas de trabajo y encuestas individuales para el desarrollo del Plan de Sostenibilidad Turística entre otros proyectos y reuniones periódicas con el fin de aumentar las

sinergias y llevar a cabo proyectos en común.



¿Cuál ha sido vuestra estrategia de difusión y captación? ¿Qué actuaciones llevasteis a cabo para ello?

Se ha realizado una campaña de difusión a través de los medios ya habituales de comunicación con el sector, que utilizamos para transmitir toda la información del territorio y de los proyectos; como son el correo electrónico, la difusión a través de las redes sociales y las notas en la prensa local. A través de estos medios convocamos al sector para una jornada de sensibilización e información del proyecto. Asimismo, como ya es habitual desde la Mancomunidad, pusimos a disposición de los agentes teléfono de contacto para resolución de dudas.

Una vez realizada la sesión informativa, recibimos en los siguientes días 41 solicitudes de adhesión.

Creemos que la óptima captación de agentes participantes en los proyectos es diseñar la estrategia en colaboración con ellos de forma previa.



A la hora de transmitir el SICTED a los establecimientos del destino ¿Qué aspecto es el que más les ha motivado?

Creemos que son dos las principales motivaciones de los agentes para adherirse al SICTED. Por una parte, obtener un distintivo a nivel nacional que supone un reconocimiento a la calidad del servicio y, por otro, la motivación de trabajar de forma conjunta por el destino Barbanza Arousa, aportando cada uno su grano de arena por el posicionamiento turístico del territorio.

Además del proceso de captación, la implantación ha sido también muy exitosa. En apenas un año habéis conseguido que aproximadamente el 75% de las empresas participantes hayan superado todos los compromisos del ciclo 1 y se hayan presentado al comité de distinción, superándolo sin mayor problema. ¿Cuáles han sido los puntos más complejos en este proceso? ¿Y los mejor acogidos por los empresarios?

La implantación ha resultado un éxito y todos los servicios han respondido muy bien, facilitándonos la gestión.

La complejidad de este proyecto, como en la gestión del destino en general, es fundamentalmente la limitación en tiempo y recursos que tenemos para hacer todo el seguimiento que nos gustaría. Somos un destino emergente, con mucho potencial, que requiere de la ejecución de muchas actuaciones en diferentes ejes para llegar al nivel de posicionamiento que nos hemos

marcado como objetivo. No obstante, las bases que se están sentando en materia de calidad y colaboración entre los agentes públicos y privados serán clave para lograr los fines.

Todo el proyecto ha estado muy bien acogido por los empresarios, desde el inicio, y han surgido importantes sinergias. Estas sinergias nos han llevado a planificar, en el marco del SICTED, acciones como Fam Trips internos que ayuden a potenciar la red de prescriptores del destino entre los propios empresarios. Se ha llevado a cabo en el mes de mayo una primera jornada de familiarización entre los adheridos al SICTED, que ha tenido lugar en el servicio distinguido Centro Arqueológico del Barbanza con la colaboración del técnico responsable del mismo, obteniendo un gran éxito de participación.

Como gestoras del destino, ¿Qué ha sido lo más difícil? ¿Y lo más fácil?

Lo más difícil, como exponíamos en el punto anterior, es la limitación de tiempo y recursos para realizar un seguimiento más intenso con el sector.

Lo más fácil es el propio trabajo con los agentes de la cadena de valor del destino turístico debido a la gran colaboración entre todos y todas. Las técnicas de turismo de los ayuntamientos y las asociaciones empresariales son los eslabones de cohesión fundamental del territorio y los empresarios la motivación y el trabajo individual para alcanzar fines conjuntos.

¿Qué tareas han quedado pendientes tras haber superado este comité?, ¿Qué acciones tenéis programadas para aquellas empresas que no llegaron a cumplir los compromisos en esta ocasión?

Tras superar el comité, la tarea fundamental que estamos poniendo en marcha es un plan de acción para potenciar las sinergias entre los diferentes servicios, que estará integrado en la estrategia de

gobernanza colaborativa del territorio. Se continuará con los Fam Trips internos, la creación de producto y la comercialización.

En relación con las empresas que no llegaron a cumplir los compromisos hemos examinado los detalles de cada caso concreto, por lo que prestaremos asistencias técnicas individualizadas para tratar de que puedan integrarse en el comité de 2024.



Además del SICTED, ¿en qué otros proyectos estáis trabajando en el destino? ¿Cómo compatibilizáis el trabajo todos ellos?

Nuestro principal objetivo es la consolidación de Barbanza Arousa como un destino natural, cultural y enogastronómico a nivel nacional y en países próximos como Portugal.

Para ello, se ha establecido una estrategia que gira en torno a dos tipologías de turismo fundamentales: el turismo enogastronómico ligado al turismo industrial y el Camino de Santiago.

En la estrategia de posicionamiento seguimos líneas estratégicas de calidad y profesionalización, en la que se enmarca la implantación del SICTED; creación de producto enogastronómico y del Camino de Santiago; digitalización; promoción y comercialización.

En relación con el turismo enogastronómico estamos empezando a ejecutar el Plan de Sostenibilidad Turística "Viaje a través de los sabores", dotado con 1,5 millones de euros, en el que se pone en valor el pasado y el presente de los procesos productivos y los oficios ligados a la gastronomía como son la pesca y captura de pescados y mariscos; la industria de la salazón y la conserva y, por último, la elaboración y degustación de los platos.

Mediante la creación de museos de la conserva y la salazón y la puesta en valor, a través de realidad aumentada, del primer polígono industrial de Galicia, se mostrarán los inicios de las fábricas de transformación de productos. Asimismo, el visitante podrá dar ese salto del pasado al presente con las visitas a conserveras y bodegas actuales, gracias a un club de producto que aglutinará el sector turístico, el marinero y el industrial. Todos estos elementos se vincularán con rutas enogastronómicas que constituirán un viaje a través del tiempo y que culminarán con la degustación de los productos capturados en la Ría de Arousa y transformados en el propio destino.

En relación con el Camino de Santiago, este destino es el único que dispone de camino por tierra y por mar. La Ruta Mar de Arousa Río Ulla es el camino que evoca la llegada del Apóstol Santiago a Galicia en barco. Con el objetivo de potenciarlo y ampliar la huella económica a todo el destino, se llevará a cabo el proyecto "Traslato Experiencial", que ha sido beneficiario de fondos Next Generation en el marco de las Ayudas destinadas a Destinos DTI.

Además de los proyectos contenidos en estos dos planes, se llevan a cabo otros que los complementan y le otorgan valor añadido; como son la creación de una red de rutas de senderismo, que permite observar los paisajes productivos de extracción de moluscos y bivalvos; el Festival Paisaxes Sonoras que tiene lugar en espacios paisajísticos muy relacionados

con el Camino de Santiago y la Ruta de Tapas.

Todos estos proyectos de creación de producto llevan aparejadas acciones de promoción y comercialización en los mercados emisores potenciales. En relación con la comercialización, se está trabajando en campañas con touroperadores, para difundir los productos creados, con un alcance de 8.000 agencias de todo el territorio nacional y Portugal.

Ahora que ya conocéis el proyecto SICTED, tras haber realizado un ciclo completo de implantación ¿Qué crees que debería mejorar?

Valoramos muy positivamente el proyecto SICTED en general. No obstante, detectamos que sería importante la posibilidad incrementar el trabajo en red entre los diferentes destinos. Los encuentros y mesas de trabajo de entes gestores nos ayudarían al intercambio de experiencias y a establecer sinergias.

A través de ese trabajo conjunto creemos que, entre los gestores de destinos debemos definir una estrategia para incrementar el conocimiento de la marca entre los visitantes; que en su mayoría no son conscientes del alcance del distintivo.



Barbanza Arousa
La emoción de descubrir



DATOS PRÁCTICOS:

Destino: Barbanza Arousa

Año de adhesión al SICTED: 2022

Servicios Turísticos Adheridos: 41

Servicio Turísticos Distinguidos: 36

[Barbanza Arousa, destino turístico \(barbanzarousa.gal\)](http://barbanzarousa.gal)

contacto: ana@barbanzarousa.gal



Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2022, Abarán. Junto a él, dos destinos de los más veteranos en el proyecto, Segorbe y Rioja Alavesa que llevan trabajando en el SICTED desde 2014 y 2010.



DESTINOS SICTED

ABARÁN

TE SORPRENDERÁ

SI EXISTE ALGÚN LUGAR EN EL QUE TODAVÍA SE PUEDE SENTIR LA SENSIBILIDAD DE LA CULTURA MORISCA EN EL AMBIENTE, ÉSE ES EL VALLE DE RICOTE.

WWW.ABARAN.ES

AÑO ADHESIÓN: 2022



SEGORBE

EL LUGAR QUE LLEVAS DENTRO

VIVIRÁS LA VERDADES EMOCIÓN CUANDO PASE POR DELANTE DE TI.

WWW.TURISMO.SEGORBE.ES

AÑO ADHESIÓN: 2014

SERVICIOS ADHERIDOS: 1
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 20



RIOJA ALAVESA

TODO UN PLACER

UN TERRITORIO DONDE LA CULTURA DEL VINO SE PALPA EN TODAS PARTES; JUNTO A GENTES QUE SABEN QUE LA CONVIVENCIA, LA HOSPITALIDAD Y LA BIENVENIDA ES UNA FORMA DE VIDA

WWW.RUTADELVINORIOJAALAVESA.COM

AÑO ADHESIÓN: 2010
SERVICIOS ADHERIDOS: 2
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 43

Aprende

Píldoras formativas 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](#)