



Compromiso  
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

14/09/2023

## ¿Qué sucede en SICTED?

### Proceso de renovación del Comité Interdestinos

La actual composición del Comité Interdestinos finaliza su representación en el mes de diciembre. A lo largo de septiembre, iniciaremos el proceso de su renovación.

Tal y como establece el Reglamento del Comité Interdestinos, la elección de los vocales se hace de la siguiente forma:

- Destinos: Elegirán a sus representantes entre los candidatos que se presenten del grupo de destinos al que pertenezcan. Cada destino podrá emitir un único voto. Los destinos que presenten candidatos podrán votarse a sí mismos.
- Administraciones públicas supramunicipales: Elegirán a sus representantes entre los técnicos de calidad de las comunidades autónomas y los técnicos de diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares que hayan presentado candidatura y tengan un convenio firmado y vigente con la Secretaría de Estado de Turismo para el desarrollo del SCTE (Sistema de Calidad Turística Español). Las administraciones con derecho a voto emitirán tres votos y uno de ellos podrá ser para ellas mismas.

¡En próximos Boletines os iremos informando del avance de la renovación del Comité Interdestinos!

## Plataforma SICTED: ¿Cómo evitar duplicidades de usuarios?



# USUARIOS CON VARIAS EMPRESAS

### ¿Cómo relacionar un usuario con todos sus servicios SICTED?

Entramos al perfil del usuario, bajamos al listado de servicios turísticos asociados y añadimos el nuevo usando la lupa  y el botón de **Añadir**

Accedemos a la ficha técnica del servicio asociado, buscamos el usuario nuevo con el botón **Usuarios** y añadimos con la cruz  y damos a **Guardar** 

### ¿Cómo convocar a un usuario a formaciones para que le valga para todos los cursos?

Añadimos una Nueva formación/Taller, rellenamos los datos y bajamos para **Guardar** . Convocamos a los servicios turísticos y **Guardar** .

Para marcar la asistencia debemos entrar en la pestaña de



y marcar los asistentes a la formación. Damos a **Guardar**  dentro de esa pestaña y volvemos a **Guardar** 

**¡NO OLVIDES DARLE A GUARDAR!**

## Comunidad SICTED

### Buenas prácticas gestión del turismo - Destino Ponferrada.

Ponferrada es un municipio y ciudad de España, capital de la comarca de El Bierzo, en la provincia de León, comunidad autónoma de Castilla y León.

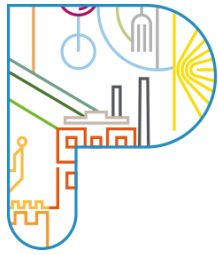
Detrás de la coordinación y gestión de este destino, se encuentra Laura Rubio Hurtado, gestora de Ponferrada tanto en el proyecto SICTED como en el proyecto DTI, ambos fomentados desde la Secretaría de Estado de Turismo.

Ponferrada participa y se involucra activamente en estos proyectos, con el ánimo de perseguir a través de la mejora continua, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y con ello la experiencia turística en el destino.

Tanto es así, que gracias a la adhesión como destino DTI, se han identificado las siguientes iniciativas, desarrolladas no únicamente por el área de turismo, sino que también por las áreas de innovación, informática, cultura, medio ambiente, movilidad, comercio, etc... :

- Destacable la excelente labor del Área de Turismo de Ponferrada con el sector turístico privado. (Área de Turismo)
- Desde 2008 trabaja en proyectos de mejora de la calidad turística del destino, a través del SICTED con más de 60 empresas participantes, y desde 2020 a través del modelo de gestión estratégica DTI para afrontar los retos del desarrollo de la actividad turística en el territorio. (Área de Turismo)
- Ponferrada ha desarrollado el proyecto “Ponferrada 3.0, Administración Inteligente, para ciudades inteligentes”, que fue uno de los proyectos beneficiarios de ayudas dentro del Plan de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España, y trabaja en iniciativas innovadoras como Ponferrada City Lab, que pretende convertir la ciudad un laboratorio urbano de tecnologías innovadoras en el que empresas y emprendedores pueden probar sus soluciones en un entorno real. (Área de Innovación)
- Desde el Consistorio se apoya a las pymes locales. (Área de Comercio)
- Dispone de un Plan de Movilidad Urbana Sostenible y cuenta con un centro histórico peatonalizado. (Áreas de Movilidad y de Medio ambiente)
- Se protege la biodiversidad y se vela por la conservación de la naturaleza. (Área de Medio Ambiente)
- Ponferrada dispone de un proyecto pionero a nivel mundial de medición de la calidad del aire en edificios públicos, comercios y buses urbanos, y está desarrollando otros muchos en torno a la tecnología IoT (internet de las cosas). (Área de Innovación)
- Ponferrada es firmante del Pacto de los Alcaldes por el Clima y la Energía, y realiza medición de la huella de carbono. (Área de Gobernanza)
- Se ha constatado el firme compromiso con la Agenda 2030 y los ODS. (Área de Gobernanza)
- Ponferrada trabaja en aras a la accesibilidad urbana, implementando políticas para favorecer el turismo inclusivo. (Área de Movilidad)
- Este año comenzaremos a ejecutar nuestro Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos, “Ponferrada en El Camino, puente al Futuro”, dentro de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Hoy en día, estos son los datos en relación con los proyectos mencionados:



# Ponferrada

## Mil maneras de vivirla

**Para saber un poco de ti, antes de nada, ¿Podrías contarnos tu trayectoria hasta llegar donde estás hoy? ¿Qué te llevó a dedicarte a la gestión del turismo de Ponferrada? ¿Cuánto tiempo llevas gestionando el destino para cada proyecto?**



Soy Diplomada en Empresas y Actividades Turísticas, formo parte del área de turismo del Ayuntamiento de Ponferrada desde hace más de una veintena de años. Dedicada desde entonces y hasta ahora al desempeño de las funciones que atañan al sector turístico del destino Ponferrada. Es una labor claramente transversal y que lleva implícita la gestión turística del destino.

Se trata de una tarea compartida y desarrollada en equipo. Sin la integración e involucración de todas las áreas de la administración no sería posible una buena gestión de los proyectos turísticos que atañan al destino. Igual de importante y necesaria es la participación del sector turístico privado.

Se trata de alcanzar conjuntamente los objetivos propuestos, los resultados son fruto del esfuerzo y del trabajo de todos.

**En lo referente al SICTED, ¿Cómo comenzasteis a trabajar en el SICTED y cómo ha ido evolucionando desde el 2008? ¿Alguna recomendación de mejora para el SICTED? ¿Y para destinos nuevos recién adheridos?**



Ponferrada deseaba brindar al sector turístico la oportunidad de cooperación con la administración pública y el destino, además, ofrecer un punto de unión al propio sector turístico con la posibilidad de disponer de herramientas comunes para la mejora continua, de manera individual y conjunta. La Secretaría de Estado de Turismo, a través del proyecto SICTED nos ofreció esta posibilidad, que no solo nos unifica a nivel nacional, sino que nos ayuda a posicionarnos de manera unida frente a otros destinos internacionales.

La evolución del proyecto es continua, y en ella, de manera directa o indirecta, participamos todos los destinos adheridos. Año tras año, hemos ido aumentando el número de empresas y sectores participantes, consiguiendo en estos momentos un grupo de establecimientos y



servicios con los que desarrollamos otro tipo de proyectos participativos como son la creación y comercialización de productos turísticos.



En mi opinión, por lo que a la mejora del SICTED se refiere, es todo siempre susceptible de mejorar, y en este caso, me gustaría señalar que los actuales Manuales de Buenas Prácticas podrían ser más dinámicos para los establecimientos y servicios adaptándose a la realidad del momento. Quizá sea también necesario un aumento de las acciones de promoción para la puesta en valor de las empresas que trabajan y se esfuerzan a lo largo de todos los ciclos y demuestran con su distinción su compromiso con la calidad y la sostenibilidad del destino. Sería bueno también renovar la plataforma, que sea más ágil e intuitiva.

A los destinos nuevos recién adheridos les recomendaría lo mismo que a los destinos maduros, esfuerzo, trabajo, constancia, continuidad y cooperación.

**Estamos al tanto de la gestión que se realiza en SICTED, pero nos gustaría aprovechar que conoces también el proyecto DTI para compartir con la comunidad tu experiencia, por si están interesados y puede ayudarles:**

**¿Cuándo y cómo se tomó la decisión de adherirse al DTI? ¿Cómo es el proceso de diagnóstico?**

Fue una propuesta del área de Innovación al área de Turismo. El área de Innovación venía desarrollando el proyecto

“Ponferrada 3.0, administración inteligente para ciudades inteligentes” y además estaban inmersos en la creación del laboratorio urbano de innovación, Ponferrada City Lab, gracias a ellos conocimos el proyecto DTI, Destinos Turísticos inteligentes. El programa DTI nos sometió de manera conjunta a un proceso continuo de diagnóstico, monitorización y actualización que ha contribuido a reforzar las capacidades de planificación y coordinación de los gestores de los destinos ante desafíos cada día más complejos y cambiantes, a los que tenemos que hacer frente, tanto la administración como las empresas del territorio.



El proceso de diagnóstico logramos acometerlo en los tiempos establecidos gracias, como ya he comentado anteriormente, a la implicación, trabajo y esfuerzo de todas las áreas del Ayuntamiento de Ponferrada, y al acompañamiento del personal técnico de SEGITTUR.

**Una vez se ha hecho el diagnóstico, ¿Cuál es el siguiente paso? ¿Tenéis que realizar alguna revisión próximamente? ¿Cuáles son los beneficios de pertenecer a dicho programa?**

Nuestro siguiente paso es seguir avanzando en las mejoras planificadas, trabajando con ilusión como hasta ahora.

El proyecto DTI nos ha brindado un completo diagnóstico de situación del destino, y con el mismo, un plan de acción

para la conversión del destino, aplicando un sistema de indicadores que mejoran aspectos en todo el ámbito territorial, el objetivo principal es la mejora conjunta y continua. Así como el turismo es una actividad transversal, esta transversalidad exige un enfoque en su gestión totalmente multidisciplinar dentro de la administración. La revisión del diagnóstico se realiza cada dos años y Ponferrada se encuentra en este momento en el periodo de revisión durante este año 2023. Aprovecho la ocasión para destacar el plan de acción, que se podría resumir como una hoja de ruta a llevar a cabo por las diferentes áreas del Ayuntamiento, su aplicación facilita la interacción e integración del visitante con el entorno incrementando la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes.

**Con respecto a pertenecer a SICTED y también ser DTI, ¿Cómo es coordinar ambos proyectos a la vez y además conseguir buenos resultados? ¿Crees que son proyectos que se complementan y dan un valor mayor al destino?**

Cada proyecto es diferente, la coordinación entre los mismos es llevada a cabo por los equipos encargados de su ejecución. El SICTED es un proyecto que en cooperación con la administración está dirigido a la empresa privada y a los servicios públicos turísticos, con ello se persigue la mejora integral de calidad del destino, mientras que DTI aporta herramientas a la propia administración para mejorar la gestión turística, que pasa a ser un elemento cohesionador que impulsa la competitividad y la mejora de la experiencia de los visitantes junto con la calidad de vida de los residentes desde los parámetros de sostenibilidad y accesibilidad y con la tecnología y la innovación como palancas impulsoras. En resumen, se podría decir que ambos tratan de mejorar los aspectos que atañan al destino turístico de manera positiva y complementaria.

**El hecho de pertenecer al SICTED, ¿Os ayudó a formar parte de la red DTI, así como de intentar coordinar y juntar varios proyectos? ¿Tenéis sinergias con otros proyectos?**

Consideramos que como destino turístico es nuestro deber participar y colaborar con los grandes proyectos de la Secretaría de Estado de Turismo, entendemos que desde la administración debemos hacerlo, ofreciendo con ello la oportunidad de participar a los diferentes componentes que forman el amplio sector turístico en un destino.



El SICTED nos ayuda a trabajar de forma coordinada con las empresas del destino y con distintos servicios de la administración, lo que aporta herramientas necesarias para llevar a cabo el proyecto DTI que engloba los cinco ejes, Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad, que son la base para definir una estrategia de desarrollo que garantice la competitividad e impulse la actividad turística manteniendo las características diferenciadoras de cada destino turístico sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico y que promueva la accesibilidad para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno.

**Por último, ¿Recomendarías a aquellos destinos que sólo pertenecen al SICTED adherirse a la red DTI? Si es así, ¿Qué consejo les darías en cuanto a eficacia y control de la gestión de ambos proyectos?**

Recomendaría a los destinos que, siempre y cuando dispongan de los recursos suficientes y necesarios, se adhieran a los proyectos auspiciados por la Secretaría de Estado que impliquen un desarrollo positivo a los destinos participantes, y que pongamos toda la energía e ilusión posible para llevarlos a cabo persiguiendo con ello

un éxito que siempre será de todos y para todos, y además, favoreciendo la forma de trabajar en equipo por parte de los destinos que conforman la marca turística España, unidos en ese objetivo de cambio de paradigma hacia un nuevo modelo turístico más accesible, inclusivo, sostenible y de calidad, y por tanto, unido e inteligente.



## Ponferrada

Mil maneras de vivirla



### DATOS PRÁCTICOS

Destino: Ponferrada

CCAA: Castilla y León

[Turismo Ponferrada](#)

Contacto: [turismo@ponferrada.org](mailto:turismo@ponferrada.org)

### SICTED

- Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2008
- Nº empresas participantes: 61
- Nº adheridos: 21
- Nº distinguidos: 40

### DTI

- Fecha de adhesión a la Red DTI: 30/09/2020
- Fecha del diagnóstico: 16/12/2021
- Ponferrada Certificado DTI Adherido 2021



## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2022, Chiclana de la Frontera. Junto a él, un destino adherido en el año 2017, Almonte y uno de los destinos más veteranos en el proyecto, Goierri que lleva trabajando en el SICTED desde 2010.



### DESTINOS SICTED



#### CHICLANA DE LA FRONTERA

**CHICLANA, ALGO QUE CONTAR**

NO BUSQUES MÁS, SEGURAMENTE HAS LLEGADO A TU DESTINO, A ESE DEL QUE LLEVAS TIEMPO ESCUCHANDO HABLAR.

[WWW.TURISMO.CHICLANA.ES](http://WWW.TURISMO.CHICLANA.ES)

AÑO ADHESIÓN: 2022  
SERVICIOS ADHERIDOS: 1  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 7

#### ALMONTE

**CALLES BLANCAS LLENAS DE TRADICIÓN**

POR TODA LA VILLA ENCONTRAREMOS UN CONJUNTO DE AZULEJOS QUE REFLEJAN MOMENTOS Y LUGARES DE LA HISTORIA LOCAL.

[WWW.TURISMODEALMONTE.ES](http://WWW.TURISMODEALMONTE.ES)

AÑO ADHESIÓN: 2017  
SERVICIOS ADHERIDOS: 17  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 25





#### GOIERRI

**BASQUE HIGHLANDS**

EN EL CORAZÓN DEL PAÍS VASCO SE ENCUENTRA LA REGIÓN DE LAS BASQUE HIGHLANDS, CONOCIDA COMO GOIERRI.

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

AÑO ADHESIÓN: 2010  
SERVICIOS ADHERIDOS: 4  
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 23

## Aprende

### Nueva Edición del Programa Anfitriones, un referente en la capacitación de los profesionales del sector turístico.

La **XXIII edición** de este consolidado Programa formativo es una clara apuesta por la innovación y por acercar a los profesionales del sector las claves de las últimas tendencias del turismo y el cómo llevarlas a la práctica en sus destinos y empresas. Desde la certeza de que la formación es uno de los pilares de la calidad y satisfacción percibida por los turistas, ampliamos la oferta formativa con dos nuevos itinerarios, que incluyen en total 22 formaciones de diversa carga lectiva sobre Herramientas de Google para el turismo y Turismo Pet Friendly.

- [Pet Friendly en el Sector de Turismo y Ocio](#)
- [Pet Friendly. Tendencia Turística y de Mercado](#)
- [Claves para ofrecer servicios turísticos Pet Friendly.](#)
- [Introducción a Travel Insights With Google](#)
- [Introducción a Google Trends](#)
- [Introducción a Google Business Profile](#)
- [Introducción a Google Maps](#)
- [Introducción a Google Alerts](#)
- [Introducción a Google Ads](#)

Las primeras formaciones comenzarán el **lunes 4 septiembre** y continuarán iniciándose semanalmente hasta el 18 de diciembre, en distintas modalidades formativas, pensadas para facilitar la formación los profesionales en función de su disponibilidad: Microlearning, Píldoras formativas, Seminarios online y Cursos Mooc, etc.

Este Programa, diseñado para potenciar el talento de los profesionales del sector, como actores clave del éxito de empresas y destinos turísticos, ha tenido en las ediciones previas una excelente acogida y ha sido valorado muy positivamente por los usuarios, quienes recomiendan activamente el Programa Anfitriones (NPS 60,97%). Este resultado es el mayor indicativo de la calidad y satisfacción del programa.

**Consulta el calendario de esta nueva edición** y descubre una oferta formativa diseñada para que como profesional de la industria, adquieras las herramientas y los conocimientos necesarios para garantizar vivencias inolvidables y auténticas y contribuyas a consolidar la experiencia turística en España como referente a nivel mundial.

[Toda la información e inscripciones aquí](#)

### Regresan los seminarios formativos online de SEGITTUR y Microsoft

**El programa de capacitación dirigido a potenciar la transformación digital en el sector turístico se retomará en septiembre.**

SEGITTUR y Microsoft han establecido un acuerdo de colaboración estratégica, que se traduce en diversas iniciativas, entre las que se encuentra este programa de capacitación digital para usuarios públicos y privados del sector turístico, que se está llevando a cabo a través de seminarios online con distintos expertos, han dado comienzo el pasado 9 de junio y se

reiniciarán en septiembre con dos seminarios sobre temáticas de máximo interés para los cuales ya se ha abierto el plazo de inscripción:

- **Seminario online: El primer agente conversacional experto en Turismo de Segittur con tecnología Azure Open AI.** En este seminario se explorará el piloto de Azure Open AI (GPT) entrenado con la información turística de SEGITTUR. A través de esta colaboración, los datos de SEGITTUR han enriquecido el modelo de GPT, lo que permite generar recomendaciones altamente personalizadas y respuestas precisas a las necesidades de los destinos y los usuarios, en un lenguaje absolutamente natural.

**Fecha: miércoles, 20 de septiembre, a las 11:00h.**

Puedes ver toda la información [pulsando aquí](#).

- **Seminario online: Casos de Uso: Sandboxes** En este webinar exploraremos cómo la colaboración entre destinos turísticos, empresas y desarrolladores puede catalizar la innovación y el crecimiento en la industria del turismo. Descubre cómo la plataforma Sandbox de SEGITTUR agiliza la creación de soluciones y prototipos para abordarlos. Esta estrategia ha dado lugar a la creación de productos y servicios turísticos personalizados y adaptados a las necesidades actuales del mercado.

**Fecha: lunes, 25 de septiembre, a las 11:00h.**

Puedes ver toda la información [pulsando aquí](#).

Estos dos nuevos seminarios se suman a los dos impartidos en junio, a los cuales, si no tuviste la oportunidad de asistir “en vivo” o deseas volver a verlos, ahora tienes la posibilidad de acceder, en el Campus de Anfitriones a las píldoras formativas basadas en dichos seminarios, con contenido adicional y la posibilidad de obtener un certificado.

- [SEGITTUR Plataforma Inteligente de Destinos](#)
- [Espacio de compartición de datos](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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