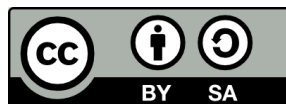


XIV Edición de los Premios SICTED 2024
Bases de la convocatoria
11 de octubre de 2023



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional ([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



Índice de contenidos

Transparencia del proceso de valoración	3
Categorías	3
Premios y reconocimientos	3
El Comité Evaluador	4
Fases y plazos de valoración	6
Categoría "Mejor Equipo Gestor SICTED"	10
Categoría "Mejor Destino SICTED"	14
Categoría "Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED"	17
Categoría "Servicio turístico SICTED más competitivo"	20
Categoría "Mejor Agente SICTED"	23
Categoría "Plan de mejora de servicio turístico SICTED"	26
Categoría "Proyecto de mejora de destino SICTED"	28
Categoría especial Premios SICTED 2024 – "Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos"	31

Transparencia del proceso de valoración

La documentación generada en el proceso de valoración y resolución de los Premios SICTED 2024, estará a disposición de todos los agentes participantes en el proyecto SICTED en el apartado de la Comunidad SICTED: <https://formacion.calidadendestino.org/community/>

Categorías

1. Categoría 1: Mejor Equipo Gestor SICTED
2. Categoría 2: Mejor Destino SICTED
3. Categoría 3: Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED
4. Categoría 4: Servicio turístico SICTED más competitivo
5. Categoría 5: Mejor Agente SICTED
6. Categoría 6: Plan de mejora de servicio turístico SICTED
7. Categoría 7: Proyecto de mejora de destino SICTED
8. Categoría especial XIV edición de los Premios SICTED 2024 "Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos"

Premios y reconocimientos

Los premios reconocen el trabajo y esfuerzo realizados en el año **2023** (año de referencia).

Por cada una de las categorías se otorgarán 3 premios:

- Primer premio
- Segundo premio
- Tercer premio

En el marco de FITUR 2024 (del 24 al 28 de enero), y en el acto de entrega de los Premios SICTED, se darán los galardones y diplomas a los premiados en la XIV Edición de los Premios SICTED.

Asimismo, se les facilitará un logo en formato digital que les identifique como premiados, del que podrán hacer uso como pie de firma para mensajes de correo electrónico, redes sociales o en páginas web propias.

Los premios SICTED no conllevan dotación económica.

El Comité Evaluador

Las funciones del Comité Evaluador son:

- Valorar los informes en base a criterios definidos en las bases de cada convocatoria.
- Proponer modificaciones, si procede, de las bases de convocatoria que regirán en la siguiente convocatoria de los Premios SICTED.
- Realizar propuestas sobre el objeto a premiar en la categoría "libre" de la siguiente convocatoria de los Premios SICTED.

El Comité Evaluador estará formado por un presidente, un secretario y los miembros del Comité Interdestinos (con la composición que figura en el [Reglamento del Comité Interdestinos](#) en vigor), con un total de 22 participantes (21 votos).

- **Presidente:** la Subdirectora General Adjunta de Desarrollo y Sostenibilidad Turística o persona en quien delegue que ostenta el voto de calidad.
- **Secretario:** un miembro del equipo SICTED de SEGITTUR, con voz, pero sin voto. A designar por SEGITTUR de entre el equipo colaborador en el proyecto SICTED.
- **Vocales:** miembros del Comité Interdestinos vigente en el momento de la publicación de las bases de cada convocatoria.

Grupos de vocales en el Comité Evaluador

Los vocales miembros del Comité Evaluador, en el momento de la convocatoria de los premios, serán organizados en cuatro grupos. La distribución de los vocales en los grupos del Comité Evaluador para la XIV Edición de los Premios SICTED en FITUR 2024 se realizará una vez recibidos todos los informes cualitativos, de tal modo que se produzca el menor número posible de abstenciones por incompatibilidad.

En cada uno de estos grupos existirá necesariamente al menos un representante de comunidad autónoma además de representantes de destinos. Cada uno de los grupos designará un ponente.

El presidente y el secretario valorarán las candidaturas de todas las categorías, pero sólo el presidente emitirá una valoración de todas las categorías.

Cada grupo será el responsable de valorar dos candidaturas en base a la tabla siguiente:

División de grupo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Categorías que valora	Cat. 1 <i>Mejor Gestor</i>	Cat 2. <i>Mejor Destino</i>	Cat 3. <i>Mejor Administración</i>	Cat 6. <i>Plan de mejora</i>
	Categoría especial	Cat 4. <i>Mejor Servicio Turístico</i>	Cat 5 <i>Mejor agente</i>	Cat 7 <i>Proyecto de mejora</i>

Los grupos de vocales dispondrán de un plazo para el análisis y puntuación de cada una de las candidaturas. Se sumarán las puntuaciones de todos los miembros, obteniendo la puntuación media definitiva para cada una de las candidaturas.

Para que sean válidas las puntuaciones por grupo, será necesario un mínimo de **3 valoraciones**. En caso de que no se alcance el número mínimo de votaciones, se solicitará la participación a miembros de otros grupos.

El Comité Evaluador en pleno, se reunirá para realizar una puesta en común de las valoraciones realizadas para cada candidatura. Para que se pueda constituir el Comité Evaluador deberán estar presentes los representantes de la SETUR, la FEMP y SEGITTUR, así como al menos el 50% de los vocales.

Durante esa reunión, el portavoz de cada grupo expondrá al Comité Evaluador las puntuaciones motivadas de las candidaturas valoradas, con el fin de que todos los miembros tengan una visión global.

Los miembros del Comité Evaluador que sean representantes de destinos o de comunidades autónomas, se abstendrán de valorar y de emitir puntuación respecto de los candidatos de su ámbito territorial (destino o comunidad autónoma).

En caso de empate, corresponde al presidente emitir el voto de calidad. Para ello, tendrá siempre en cuenta la opinión de la FEMP antes de emitir el mismo.

El Comité Evaluador, una vez celebrada la reunión, levantará acta con la Propuesta de Resolución de Premios SICTED que contendrá tres premiados para cada una de las categorías.

A la vista de la Propuesta de Resolución de Premios SICTED elevada por el Comité Evaluador, la Secretaría de Estado de Turismo lo comunicará a los premiados dando validez a la misma.

Al objeto de una mayor transparencia, la documentación generada en el proceso de valoración será publicada para consulta de cualquier agente SICTED.

Sistema de puntuaciones por parte del Comité evaluador

A la hora de otorgar las puntuaciones, los miembros del Comité Evaluador se regirán, además de por los criterios de valoración propios de cada categoría, por las siguientes indicaciones:

- Calificación "No evaluado" Esta evaluación supondrá cero puntos: Se otorgará cuando el informe cualitativo o el escrito de autocandidatura no recojan ningún punto de la información requerida o no se disponga del mismo.
- Calificación "Insuficiente": Esta evaluación supondrá 1 punto
- Calificación "Suficiente": Esta evaluación supondrá 2 puntos
- Calificación "Bien": Esta evaluación supondrá 3 puntos
- Calificación "Muy bien": Esta evaluación supondrá 4 puntos
- Calificación "Excelente": Esta evaluación supondrá 5 puntos

Las puntuaciones máximas por cada criterio se ponderarán multiplicándose por el peso específico de cada criterio, para una vez sumados, componer la nota final sobre 10 puntos.

En lo referente a la valoración del contenido de los informes presentados por los candidatos, el Comité Evaluador se atenderá a las siguientes directrices:

- Valorará únicamente el contenido del informe cualitativo o del escrito de autocandidatura **dentro de la extensión indicada** en estas bases para cada categoría. Toda la información que exceda de esta extensión no será tomada en cuenta y por tanto no será valorada.
- No valorará las acciones anteriores al año de referencia de los premios, no pudiendo considerarse como méritos.
- Tampoco tendrá en cuenta los archivos adjuntos al informe cualitativo o escrito de autocandidatura en caso de que los hubiese.
- El uso de enlaces a webs presentados por el candidato en ningún caso sustituirá a la información escrita, sino que se empleará como elemento de apoyo.

Fases y plazos de valoración

Publicación de las bases de la XIV Edición de los Premios SICTED	11 octubre 2023
Preselección (según el proceso establecido para cada categoría). Descarga datos de plataforma de gestión SCITED – desde el 22/10/2022 al 16/10/2023). Día de descarga: 16/10/2023.	16-26 octubre 2023
Comunicación del resultado de la preselección	26 octubre 2023
Presentación de candidaturas libres	27 octubre al 7 noviembre 2023
Comunicación de los candidatos a los premios (preseleccionados + candidatura libre)	8 noviembre 2023
Remisión de informes cualitativos por parte de: Equipo Gestor, Destino o Mejor Servicio Turístico si se envían de forma independiente al informe de la Comunidad Autónoma. Se enviarán a sicted@caliaddendestino.org con copia a la Comunidad Autónoma	27 de octubre al 17 de noviembre
Remisión de Informes cualitativos sobre los candidatos e informes de autocandidatura según formularios habilitados a la SETUR	27 octubre al 20 de noviembre
Valoración de las candidaturas por parte del Comité Evaluador	21 noviembre a 13 diciembre 2023
Reuniones parciales de los grupos del Comité Evaluador	14 diciembre 2023
Reunión del Comité Evaluador	15 diciembre 2023
Comunicación de los premiados	18 diciembre 2023
Publicación y difusión de los ganadores	21 diciembre 2023
Refuerzo de la comunicación y publicidad	5-10 enero 2023
Acto de entrega de premios SICTED- FITUR	24-26 enero 2024

Preselección

La Secretaría de Estado de Turismo efectuará la preselección, verificando los requisitos de cada una de las candidaturas y siguiendo los criterios definidos en estas bases, para las categorías de:

- *Mejor Equipo Gestor SICTED*
- *Mejor Destino SICTED*
- *Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED*
- *Servicio turístico SICTED más competitivo*
- *Mejor Agente SICTED*
- *Proyecto de mejora de destino SICTED*

La categoría de "Plan de mejora de servicio turístico SICTED" no pasa por fase de preselección.

Para la categoría especial Premios SICTED 2024 "Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos", tampoco se realizará preselección. Los destinos, comunidades autónomas y servicios turísticos que lo deseen, podrán enviar a la SETUR sus actuaciones como si de una candidatura libre se tratase.

La preselección se realiza de manera automatizada en base a los datos cuantitativos recogidos en la plataforma de gestión SICTED. Se tomarán los datos recogidos en la plataforma de gestión SICTED en el intervalo de tiempo del 22 de octubre de 2022 (fecha en que se descargaron los datos en la edición anterior de los Premios SICTED) hasta el 15 de octubre de 2023.

La preselección es informativa y constituye únicamente una invitación a presentarse. No excluye al resto de posibles candidatos que lo deseen, y cumplan las condiciones, de presentar su propia candidatura, que será valorada en pie de igualdad con el resto de las candidaturas preseleccionadas.

Presentación de candidaturas libres

Aquellos candidatos sin estar preseleccionados que lo deseen, y cumplan con las condiciones, podrán presentar su propia candidatura en el plazo establecido. Para ello, enviarán un correo electrónico indicando esta circunstancia, **señalando en el asunto "Candidatura libre" y el nombre de categoría y del candidato a la siguiente dirección: sicted@calidaddestino.org.**

Se emitirá un acuse de recibo para verificar la correcta entrada de la documentación a la recepción de la misma. La no remisión de la documentación requerida en el plazo establecido implica la renuncia a postularse como candidato a los Premios SICTED 2024.

Se revisará que cumplan con los Requisitos de los candidatos para su categoría.

Comunicación de los candidatos a los premios

Finalizado el plazo de presentación de candidaturas libres, se publicarán los **listados definitivos de candidatos a los premios**, que será la suma de los candidatos preseleccionados más las candidaturas libres aceptadas. **No se admitirán más candidaturas finalizado el plazo.**

Remisión de informes cualitativos sobre los candidatos e informes de autocandidatura según formularios habilitados

En el momento de la comunicación de los candidatos a los premios para cada categoría, la SETUR solicitará formalmente los informes cualitativos o los escritos de autocandidatura de cada candidato a los premios al órgano encargado de redactarlo (comunidades autónomas, entes gestores/gestores, agentes y servicios SICTED).

Los informes deberán poner en valor los esfuerzos realizados por los candidatos en los diferentes aspectos a valorar para cada categoría que se identifican en estas bases, para lo que se habilita un formulario específico para cada una de ellas que se remitirán en el momento de la solicitud de los informes a los interesados.

Los informes deberán estructurarse en base al índice marcado en el formulario que estará en concordancia con los criterios de valoración del mismo. En caso de que el informe no se ajuste al índice marcado, se requerirá subsanación cuando haya tiempo para ello. Si el plazo ha finalizado siendo imposible la subsanación, la candidatura será excluida y no será presentada al Comité Evaluador.

Los **informes cualitativos/escritos de autocandidatura** de todos los candidatos de todas las categorías (hayan sido previamente preseleccionados o no), se **remitirán** a la Secretaría de Estado de Turismo en formato electrónico, **indicando en el asunto el nombre de categoría y del candidato**, a la siguiente dirección de correo electrónico:

sicted@calidadendestino.org

Se emitirá un acuse de recibo para verificar la correcta entrada de la documentación a la recepción de la misma. La no remisión de la documentación requerida en el plazo establecido implica la renuncia a postularse como candidato a los Premios SICTED 2024.

Valoración de las candidaturas por los Grupos del Comité Evaluador

Una vez recibido todos los informes cualitativos, la Secretaría de Estado de Turismo establecerá la composición de cada uno de los 4 grupos de vocales que componen el Comité Evaluador, de tal modo que se produzca el menor número posible de abstenciones por incompatibilidad.

Una vez conformados los grupos, la Secretaría de Estado de Turismo hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de las candidaturas que deben valorar en función del grupo en que se encuentren.

El Comité evaluador, dividido en grupos, valorará los informes cualitativos y escritos de autocandidatura de los candidatos en base a criterios definidos en estas bases de convocatoria, disponiendo del plazo arriba indicado, para el análisis y puntuación de cada una de las candidaturas. Se sumarán las puntuaciones de todos los miembros, obteniendo la puntuación media definitiva para cada una de las candidaturas.

En caso de empate, corresponde al presidente del Comité Evaluador emitir el voto de calidad. Para ello, tendrá siempre en cuenta la opinión del representante de la FEMP.

Reuniones parciales de los Grupos del Comité Evaluador

Una vez finalizado el plazo de valoración de las candidaturas se realizarán reuniones parciales de cada uno de los grupos en las que estarán presentes sus miembros y el secretario del Comité. En estas reuniones se pondrán en común las impresiones y observaciones de cada uno de los miembros y se llegará a un acuerdo sobre la puntuación final a cada candidatura.

Reunión del Comité Evaluador

El Comité Evaluador celebrará una reunión y levantará acta con la Propuesta de Resolución de Premios SICTED 2024, que contendrá tres premiados para cada una de las categorías y lo elevará a la Secretaría de Estado de Turismo.

Comunicación a los premiados

A la vista de la Propuesta de Resolución de Premios SICTED elevada por el Comité Evaluador, la Secretaría de Estado de Turismo lo comunicará a los premiados dando validez a la misma.

La comunicación a los premiados se realizará el 20 de diciembre de 2023.

Publicación y difusión de los ganadores

El 21 de diciembre de 2023 se publicarán los premiados dándoles difusión a través de los canales de comunicación habituales del proyecto SICTED.

Acto de entrega de premios SICTED 2024

El acto de entrega de los premios se efectuará en el marco de FITUR 2024.

Categoría “Mejor Equipo Gestor SICTED”

Qué reconoce esta categoría

El esfuerzo realizado por el gestor o gestores (equipo gestor SICTED del destino), en la coordinación e implantación del proyecto SICTED en su destino, así como la difusión del mismo y su participación en el mantenimiento y evolución del SICTED.

Proceso para la categoría de “Mejor Equipo Gestor SICTED”

- Preselección
 - La Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) valorará a todos los equipos gestores SICTED que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#), conforme a los [Criterios de preselección](#) establecidos para esta categoría.
 - La SETUR preseleccionará los 10 equipos gestores con mayor puntuación.
- Formalización de candidaturas.
 - La SETUR comunicará a los destinos y las comunidades autónomas quiénes son los equipos gestores preseleccionados de su territorio.
 - La comunidad autónoma, o los destinos de forma directa, remitirán a la SETUR, un informe cualitativo por cada uno de los equipos gestores preseleccionados.

En el caso de que sea el destino el que emita dicho informe cualitativo, el equipo gestor deberá remitirlo **con copia a la comunidad autónoma a la que pertenezca y con una antelación mínima de tres días hábiles antes de la fecha límite establecida en el calendario de las bases de convocatoria** correspondiente.

La comunidad autónoma tendrá capacidad para remitir un informe complementario con sus sugerencias y aportaciones sobre el remitido por el destino. Ambos informes serán remitidos conjuntamente a los miembros del comité evaluador.
 - Este informe tendrá una extensión máxima de 3 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del informe (remitido por el destino y/o por la comunidad autónoma), queda formalizada la candidatura.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos.
 - El Comité Evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría “Mejor Equipo Gestor SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.

Criterios de preselección

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Puntuación (sobre 100)
1	Índice de eficacia del destino	Índice de eficacia calculado en la plataforma SICTED.	Se otorgarán 15 puntos al gestor o equipo gestor cuyo destino obtenga un índice de eficacia más alto, asignando puntos de manera proporcional al resto de candidatos	15
2	Incremento de adhesiones	Se valora positivamente que el gestor o equipo gestor del destino sensibilice a los servicios turísticos del destino para que participen en el proyecto SICTED.	$(N.º \text{ adhesiones nuevas del año de referencia} - n.º \text{ adhesiones nuevas en el año previo}) * 100$ Se otorgarán 15 puntos al gestor o equipo gestor que consiga un valor más elevado en este indicador. Se otorgarán puntos al resto de destinos de manera proporcional.	15
3	Incremento de distinciones	Se valora positivamente el trabajo del gestor o equipo gestor del destino para aumentar el número de servicios turísticos distinguidos.	$(N.º \text{ distinguidos en año de referencia} - N.º \text{ distinguidos en el año previo}) / N.º \text{ distinguidos en el año previo} * 100$ Se otorgarán 20 puntos al gestor o equipo gestor que consiga un valor más elevado en este indicador. Se otorgarán puntos al resto de gestores de manera proporcional.	20
4	Realización de ATIs (Asistencias técnicas individuales) adicionales	Se valorará positivamente el aumento en el número de ATIs adicionales a las requeridas por la metodología SICTED.	Se otorgarán 10 puntos al gestor o equipo gestor que haya realizado un mayor número de ATIs adicionales a las requeridas. Se otorgarán puntos al resto de gestores de manera proporcional.	10
5	Realización de ATCs (Asistencias técnicas colectivas) adicionales	Se valorará positivamente el aumento en el número de ATCs adicionales a las requeridas por la metodología SICTED.	Se otorgarán 10 puntos al gestor o equipo gestor que haya realizado un mayor número de ATCs adicionales a las requeridas. Se otorgarán puntos al resto de gestores de manera proporcional.	10
6	Mantenimiento, madurez y continuidad de los servicios turísticos distinguidos	Se valorará positivamente la permanencia y estabilidad de los servicios turísticos del destino.	Se otorgarán 15 puntos al gestor o equipo gestor de destino con un mayor porcentaje de servicios turísticos distinguidos en ciclos avanzados (seguimiento, renovación y distinción acelerada) respecto del total de distinciones. Se asignarán puntos de manera proporcional al resto de candidatos.	15
7	Trabajo para la mejora global del destino	Se valorará positivamente la buena gestión por parte del gestor o equipo gestor de los grupos de trabajo de mejora del destino a lo largo del periodo de referencia.	Se otorgarán 15 puntos al gestor o equipo gestor que haya trabajado de manera activa en el mayor número de grupos de mejora del destino a lo largo del periodo de referencia. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de gestores.	15

Informe cualitativo

Extensión máxima: 3 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Planificación anual del proyecto.
2. Planteamiento de propuestas y objetivos a Mesa de Calidad de calidad del destino.
3. Realización de jornadas de sensibilización u otras acciones de captación e información a servicios turísticos.
4. Adaptación del SICTED a la realidad empresarial del destino.
5. Dinamización de proyectos de mejora innovadores en el destino.
6. Sinergias de SICTED con otros proyectos.
7. Colaboración con entidades fuera del ámbito del destino (SET, FEMP, CCAA, diputaciones provinciales, etc.) para el desarrollo del proyecto.
8. Colaboración con otros destinos y organismos locales u autonómicos.
9. Participación en grupos de trabajo a nivel nacional.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos preseleccionados en esta categoría, de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente]

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Planificación anual del proyecto	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor realice una planificación anual como clave para la correcta implantación del SICTED	2
2	Planteamiento de propuestas y objetivos a Mesa de calidad del destino	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor participe de manera activa en la Mesa de Calidad del destino, aportando información, propuestas, conclusiones de los grupos de mejora del destino, etc.	1
3	Realización de jornadas de sensibilización u otras acciones de captación e información a servicios turísticos	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor realicen jornadas de sensibilización e información periódicas para mantener el proyecto vivo y favorecer la captación y adhesión de nuevos servicios turísticos.	1
4	Adaptación del SICTED a la realidad empresarial del destino	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor adapte la comunicación, medios a utilizar y la documentación, a la idiosincrasia y necesidades del empresariado local para facilitarles la implantación del SICTED.	1
5	Dinamización de proyectos de mejora de destino innovadores	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor promueva y dinamice los grupos de mejora del destino para que surjan proyectos de mejora del destino innovadores a elevar a la Mesa de Calidad del Destino y, en su caso, al Ente Gestor del destino.	0,5
6	Sinergias de SICTED con otros proyectos	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor emplee las características organizativas y demás herramientas que provee el SICTED, para su integración y/o desarrollo de otros proyectos turísticos.	1

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
7	Colaboración con entidades fuera del ámbito del destino (SET, FEMP, CCAA, diputaciones provinciales, etc.) para el desarrollo del proyecto	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor mantenga una relación cercana y colaborativa con estos organismos respecto al desarrollo del proyecto SICTED, compartiendo información, iniciativas, creando sinergias ...	1
8	Colaboración con otros destinos u organismos locales o autonómicos.	Se valorará positivamente que el gestor o el equipo gestor mantenga una colaboración cercana y colaborativa con otros destinos y organismos locales o autonómicos.	1,5
9	Participación en grupos de trabajo a nivel nacional	Se valorará positivamente que el gestor o equipo gestor haya participado o participe de forma activa en los grupos de trabajo (GT) que la Secretaría de Estado de Turismo convoca periódicamente o en el Comité Interdestinos	1

Categoría “Mejor Destino SICTED”

Qué reconoce esta categoría

Destaca el compromiso del Ente Gestor del destino por su compromiso en favor de la competitividad de los servicios turísticos y del destino en general, así como el impulso del proyecto SICTED dentro de su territorio.

Proceso para la categoría de “Mejor Destino SICTED”

- Preselección
 - La Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) valorará a todos los destinos SICTED que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#), conforme a los [Criterios de preselección](#) establecidos para esta categoría.
 - La SETUR preseleccionará los 10 destinos con mayor puntuación.
- Formalización de candidaturas
 - La SETUR comunicará a los destinos y a las comunidades autónomas los destinos preseleccionados de su territorio.
 - La comunidad autónoma, o los destinos de forma directa, remitirán a la SETUR, un informe cualitativo por cada uno de los destinos preseleccionados.

En el caso de que sea el destino el que emita dicho informe cualitativo, el equipo gestor deberá remitirlo **con copia a la comunidad autónoma a la que pertenezca y con una antelación mínima de tres días hábiles antes de la fecha límite establecida en el calendario de las bases de convocatoria correspondiente.**

La comunidad autónoma tendrá capacidad para remitir un informe complementario con sus sugerencias y aportaciones sobre el remitido por el destino. Ambos informes serán remitidos conjuntamente a los miembros del comité evaluador.
 - Este informe tendrá una extensión máxima de 3 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del informe remitido por el destino o por la comunidad autónoma, queda formalizada la candidatura.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos
 - El Comité evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría “Mejor Destino SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.
- Cumplir con todas las cláusulas del [Protocolo de adhesión de destinos](#).
- Disponer de servicios turísticos distinguidos en el destino.

Criterios de preselección

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Puntuación (sobre 100)
1	Índice de eficacia del destino	Índice de eficacia calculado en la plataforma SICTED.	Se otorgarán 15 puntos al destino que obtenga un índice de eficacia más alto, asignando puntos de manera proporcional al resto de candidatos.	15
2	Mantenimiento, madurez y continuidad de los servicios turísticos distinguidos	Se valorará positivamente la permanencia y estabilidad de los servicios turísticos distinguidos del destino.	Se otorgarán 15 puntos al destino con un mayor porcentaje de servicios turísticos distinguidos en ciclos avanzados (seguimiento, renovación y distinción acelerada) respecto del total de distinciones. Se asignarán puntos de manera proporcional al resto de candidatos.	15
3	Variedad de oficios de los servicios turísticos distinguidos	Se valorará positivamente que, entre los servicios turísticos distinguidos del destino, haya representación del mayor número de oficios posible.	1-5 oficios = 5 puntos 6-10 oficios = 7 puntos 11- 15 oficios = 10 puntos >15 oficios = 15 puntos	15
4	Satisfacción del destino	Se valorará positivamente que el destino cuente con una buena valoración en las encuestas de satisfacción del destino.	Se otorgarán 15 puntos al destino con una mayor puntuación en el índice de satisfacción del destino. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de destinos.	15
5	Trabajo por la mejora global del destino	Se valorará positivamente que los Grupos de mejora del destino deriven en Proyectos de mejora.	Se otorgarán 20 puntos al destino que más proyectos vinculados a los "Grupos de Mejora del Destino SICTED" hayan puesto en marcha para el periodo de referencia, asignando puntos de forma proporcional al resto de destinos.	20
6	Concepción de la Mesa de Calidad del destino como un órgano activo en el destino	Se valorará positivamente que la Mesa de Calidad del destino sea un órgano activo, presente en la planificación y gestión turística del destino.	Se otorgarán 20 puntos al destino con mayor número de reuniones de la Mesa de Calidad correctamente registradas en plataforma (que tengan los participantes y el acta), asignando puntos de forma proporcional al resto de destinos.	20

Informe cualitativo

Extensión máxima: 3 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Implicación del Ente Gestor en el proyecto.
2. Dinamismo y actividad de la Mesa de Calidad del destino.
3. Colaboración con entidades supramunicipales en el desarrollo del proyecto SICTED.
4. Realización de campañas de sensibilización para la adhesión y captación de servicios turísticos.
5. Acciones de promoción y difusión del SICTED en el destino.
6. Integración de SICTED con proyectos de sostenibilidad y accesibilidad.

7. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del destino.
8. Ejecución de proyectos de mejora de destino resultantes de los Grupos de mejora SICTED.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos preseleccionados en esta categoría, de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente]

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Implicación del Ente Gestor en el proyecto	El Ente Gestor dedica todos los recursos necesarios (humanos, económicos, materiales, etc.) para el correcto desarrollo del proyecto y está al tanto de su evolución y resultados.	1
2	Dinamismo y actividad de la Mesa de Calidad.	La Mesa de Calidad se reúne con periodicidad, analiza los resultados de la implantación del proyecto y propone nuevas iniciativas	1
3	Colaboración con entidades supramunicipales en el desarrollo del proyecto SICTED	El ente gestor y/o la mesa de calidad del destino colaboran con entidades supramunicipales de su comunidad autónoma y fuera de ella respecto al desarrollo del proyecto SICTED, compartiendo información, iniciativas, creando sinergias, mediante la firma de acuerdos, convenios, etc.	1
4	Realización de campañas de sensibilización para la adhesión y captación de servicios turísticos	Se valorará positivamente que el destino realice labores de sensibilización y captación de nuevos servicios turísticos.	2
5	Acciones de promoción y difusión del SICTED en el destino	Se valorará positivamente que el destino lleve a cabo acciones de promoción y difusión del SICTED y de los servicios turísticos distinguidos	1
6	Integración de SICTED con proyectos de sostenibilidad y accesibilidad	Se valorará positivamente que el Ente Gestor y/o la Mesa de Calidad promuevan e integren el proyecto SICTED con otros proyectos de sostenibilidad y accesibilidad	1
7	Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del destino	Se valorará positivamente que el destino analice y saque conclusiones de los resultados de las encuestas de satisfacción del destino.	1
8	Ejecución de proyectos de mejora de destino resultantes de los Grupos de mejora SICTED	Se valorará positivamente que el Ente Gestor ponga en marcha los proyectos de mejora resultantes del trabajo de los Grupos de mejora SICTED.	2

Categoría “Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED”

Qué reconoce esta categoría

Destaca el apoyo prestado por las administraciones autonómicas y administraciones locales (diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares) que no sean ente gestor de ningún destino SICTED, como elementos vertebradores, impulsores, dinamizadores y de apoyo en favor del buen desarrollo del SICTED en su territorio.

Proceso para la categoría de “Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED”

- Preselección
 - La Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) valorará a todas las administraciones públicas supramunicipales en favor del SICTED que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#), conforme a los [Criterios de preselección](#) establecidos.
 - La SETUR preseleccionará las 5 administraciones públicas supramunicipales con mayor puntuación.
- Formalización de candidaturas
 - La SETUR comunicará a las administraciones públicas supramunicipales correspondientes su estado de preseleccionada.
 - Las administraciones públicas supramunicipales remitirán un [escrito de autocandidatura](#) a la SETUR. Este informe tendrá una extensión máxima de 3 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría
 - Con la recepción del escrito de autocandidatura, queda formalizada la misma.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos
 - El Comité Evaluador valorará las candidaturas recibidas de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría de “Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.
- Disponer de un convenio de colaboración marco con la SETUR que contemple el SICTED.
- Colaborar activamente con la SETUR en el ámbito del SICTED.
- No actuar como ente gestor de ningún destino.

Criterios de preselección

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Puntuación (sobre 100)
1	Participación en el Comité Interdestinos	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal participe en el Comité Interdestinos SICTED.	Se otorgarán 10 puntos a toda aquella administración pública supramunicipal que forme parte del Comité Interdestinos.	10
2	Madurez y continuidad de los destinos en la implantación del proyecto SICTED en su territorio	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal realice actuaciones para que los destinos participantes en el SICTED se mantengan en el tiempo.	$100 - (N.º \text{ de bajas de destinos turísticos} / N.º \text{ total de destinos}) * 100$ Se otorgarán 45 puntos a la administración que consiga un valor más elevado en este indicador. Se otorgarán puntos al resto de administraciones de manera proporcional.	45
3	Incremento de los destinos adheridos en el territorio de la administración	Se valorará positivamente que el número de destinos se vea incrementado en el territorio de la administración pública supramunicipal.	$N.º \text{ destinos del año de referencia} - N.º \text{ destinos en el año previo}$ Se otorgarán 45 puntos a la administración que consiga un valor más elevado en este indicador. Se otorgarán puntos al resto de administraciones de manera proporcional.	45

Informe cualitativo

Extensión máxima: 3 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Implicación del candidato con los destinos de su territorio.
2. Participación de los técnicos de la administración pública supramunicipal en las mesas de calidad de los destinos.
3. Implicación con el desarrollo del proyecto a nivel nacional.
4. Integración del SICTED con otros proyectos turísticos desarrollados por el candidato.
5. Recursos humanos, económicos, ayudas o subvenciones dedicadas al proyecto.
6. Análisis de los resultados de la implantación del proyecto SICTED y de su impacto en la satisfacción del turista.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los escritos de autocandidatura de los candidatos preseleccionados en esta categoría, de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente]

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Implicación del candidato con los destinos de su territorio	Se valora positivamente que la administración candidata tenga una interlocución continua y constante con los destinos de su territorio, promueva la comunicación y las sinergias entre ellos.	1,5
2	Participación de los técnicos de la administración pública supramunicipal en las mesas de calidad de los destinos	Se valora especialmente la participación en las Mesas de Calidad de los destinos de su territorio, y que asista a las reuniones de las mismas	2
3	Implicación con el desarrollo del proyecto a nivel nacional	Se valora positivamente que la administración candidata participe en acciones destinadas a la planificación, implantación, evaluación y mejora de la metodología, como pueden ser proyectos piloto, grupos de trabajo, etc.	1
4	Integración del SICTED con otros proyectos turísticos desarrollados por el candidato	Se valora positivamente que la administración candidata haga uso de las características organizativas y/o metodológicas del SICTED para la realización de otros proyectos	1
5	Recursos humanos, económicos, ayudas o subvenciones dedicadas al proyecto	Se valorará positivamente que la administración pública supramunicipal destine recursos humanos, económicos al proyecto SICTED para garantizar el buen desarrollo del mismo	3
6	Análisis de los resultados de la implantación del proyecto SICTED y de su impacto en la satisfacción del turista	Se valorará positivamente que la administración candidata analice el impacto que la implantación de SICTED en el territorio tiene sobre el itinerario de consumo del turista	1,5

Categoría “Servicio turístico SICTED más competitivo”

Qué reconoce esta categoría:

Reconoce el logro realizado en materia de competitividad gracias a la mejora continua en la calidad operativa en el servicio turístico a sus clientes.

Proceso para la categoría de “Servicio turístico SICTED más competitivo”

- Preselección
 - La Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) valorará a todos los servicios turísticos que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#), conforme a los [Criterios de preselección](#) establecidos.
La SETUR preseleccionará los 10 los servicios turísticos con mayor puntuación.
- Formalización de candidaturas
 - El Destino, o los Servicios Turísticos de forma directa, remitirán a la SETUR, un informe cualitativo por cada uno de los servicios preseleccionados.
 - En el caso de que sea el Servicio Turístico el que emita dicho informe cualitativo, el Servicio Turístico deberá remitirlo con copia al Destino al que pertenezca y con una antelación mínima de tres días hábiles antes de la fecha límite establecida en el calendario de las bases de convocatoria correspondiente.
 - Los equipos gestores de los destinos remitirán a sicted@calidadendestino.org un [informe cualitativo](#) por cada uno de los servicios turísticos preseleccionados. Este informe tendrá una extensión máxima de 2 páginas. El Destino tendrá capacidad para remitir un informe complementario con sus sugerencias y aportaciones sobre el remitido por el Servicio Turístico. Ambos informes serán remitidos conjuntamente a los miembros del comité evaluador.
 - Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del informe, queda formalizada la candidatura.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos
 - El Comité Evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría de “Servicio turístico SICTED más competitivo” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.

- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.
- Haber estado distinguidos durante los últimos tres años en el SICTED, es decir, en el año objeto del premio y los dos anteriores, según el modelo 4+2 o el primer año según el modelo de aceleración.
- Estar entre los tres mejor puntuados en la preselección de su destino. Es decir, sólo pueden ser candidatos tres establecimientos por Destino.

Criterios de preselección

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Puntuación (sobre 100)
1	Cumplimentación y actualización de la información del servicio turístico en plataforma	Se valorará positivamente a aquellos servicios turísticos que tengan cumplimentada y actualizada su ficha de información en la plataforma	Se otorgarán 20 puntos al candidato que mantenga la ficha técnica del servicio turístico de la plataforma de gestión SICTED cumplimentada y actualizada.	20
2	Permanencia en el proyecto	Se valorará positivamente que el servicio turístico tenga una permanencia y trayectoria en el SICTED.	<ul style="list-style-type: none"> • 1-3 años = 5 puntos • 4-6 años = 10 puntos • 7-9 años = 15 puntos • 10-13 años = 20 puntos • > 13 años = 25 puntos 	25
3	Apuesta por continuar mejorando en materias complementarias	Se valorará positivamente que el candidato haya incorporado algún módulo de Buenas Prácticas Avanzadas a su Manual de Buenas Prácticas y que hayan pasado al menos un comité de distinción con dichos módulos.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 módulo= 5 puntos • 2 módulos= 15 puntos • 3 módulos = 25 puntos 	25
4	Participación en la realización de encuestas de destino	Se valorará positivamente la contribución del empresario en la realización de la encuesta de satisfacción del destino.	Se otorgarán 10 puntos al candidato con el mayor número de encuestas realizadas, asignando puntos de forma proporcional al resto de candidatos.	10
5	Participación en el diseño de los proyectos de mejora del destino	Se valorará positivamente que el candidato haya tomado parte en los proyectos de mejora a través de su participación en los Grupos de mejora vinculados al mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación 1 grupo de mejora= 5 puntos • Participación 2 grupo de mejora= 15 puntos • Participación 3 grupo de mejora o más= 20 puntos 	20

Informe cualitativo

Extensión máxima: 2 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Apuesta por la formación continua.
2. Apuesta por la mejora continua.
3. Participación en las actividades que se organicen en su destino o región, en el marco del SICTED.
4. Participación en órganos y entidades de gestión, consulta, participación turística del destino o región.
5. Empleo de recursos locales en la oferta de productos y servicios.
6. Apuesta por la mejora de la sostenibilidad.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos preseleccionados en esta categoría, de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente]

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Apuesta por la formación continua	Se valorará positivamente que el personal del servicio turístico haya realizado cursos de formación adicionales a los establecidos en SICTED.	1,5
2	Apuesta por la mejora continua	Se valorará positivamente que el servicio turístico disponga de un plan de mejora continua potente, correctamente planteado, registrado y ejecutado.	2
3	Participación en las actividades que se organicen en su destino o región, en el marco del SICTED	Se valorará positivamente el interés del servicio turístico por participar en cualquier actividad, evento, reuniones, talleres, etc. relacionados con el SICTED que se organicen en su destino o región.	1,5
4	Participación en órganos y entidades de gestión, consulta, participación turística del destino o región	Se valorará positivamente la participación del servicio turístico en asociaciones, grupos de trabajo, grupos de consulta, participación ciudadana en materia de turismo, del destino o región y su representación, a través de los mismos, en la Mesa de Calidad del Destino SICTED.	1,5
5	Empleo de recursos locales en la oferta de productos y servicios	Se valorará positivamente el empleo de recursos Km. 0 (locales) como oportunidad de mejora de la empleabilidad y de la economía circular.	1,5
6	Apuesta por la mejora de la sostenibilidad	Se valorará positivamente que el servicio turístico haya proyectado medidas encaminadas a la mejora de la sostenibilidad del establecimiento.	2

Categoría “Mejor Agente SICTED”

Qué reconoce esta categoría

Reconoce la excelencia en la actividad realizada por el agente SICTED en coordinación con los destinos para asesorar, formar y evaluar a los servicios turísticos participantes en SICTED.

Proceso para la categoría de “Mejor Agente SICTED”

- Preselección
 - La Secretaría de Estado de Turismo (SET) valorará a todos los agentes SICTED que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#), conforme a los [Criterios de preselección](#) establecidos.
 - La SETUR preseleccionará los 10 agentes con mayor puntuación.
- Formalización de candidaturas
 - La SETUR comunicará a agentes SICTED preseleccionados este hecho.
 - Los agentes SICTED remitirán un [escrito de autocandidatura](#) a la SETUR. Este informe tendrá una extensión máxima de 2 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del escrito de autocandidatura, queda formalizada la misma.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos (hasta un máximo de 10 informes para esta categoría).
 - El Comité evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría de “Mejor Agente SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.
- Los candidatos deben ser agentes SICTED. Se exceptúan aquellos que son gestores de destino o técnicos de comunidades autónomas en el momento de presentar la candidatura o en algún momento durante el año objeto del premio.

Criterios de preselección

N.º	Criterio	Qué se valora	Puntuación y cálculo	Puntuación (sobre 100)
1	Realización de la formación continua para agentes SICTED	Se valorará positivamente que el agente SICTED haya realizado todos los cursos de formación continua para agentes SICTED ofertados en la plataforma de formación online.	Se otorgarán 25 puntos a todos los agentes SICTED que hayan aprobado todos los cursos de formación continua para agentes SICTED. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de agentes.	25
2	N.º de ATIS realizadas en el periodo de referencia	Se valorará positivamente que los agentes SICTED hayan colaborado en el asesoramiento de servicios turísticos SICTED.	Se identificarán los 25 agentes SICTED que más ATIs hayan realizado en el periodo de referencia y se otorgarán 20 puntos a aquel con el número más alto. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de agentes	25
3	N.º de formaciones realizadas en el periodo de referencia	Se valorará positivamente que los agentes SICTED hayan participado en la formación de los servicios turísticos SICTED.	Se identificarán los 25 agentes SICTED que más formaciones hayan realizado en el periodo de referencia y se otorgarán 20 puntos a aquel con el número más alto. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de agentes.	25
4	N.º de evaluaciones realizadas en el periodo de referencia	Se valorará positivamente que los agentes SICTED hayan participado en la evaluación de los servicios turísticos SICTED.	Se identificarán los 25 agentes SICTED que más evaluaciones hayan realizado en el periodo de referencia y se otorgarán 20 puntos a aquel con el número más alto. Se otorgarán puntos de manera proporcional al resto de agentes. No se tendrán en cuenta las evaluaciones realizadas por cliente misterioso.	25

Informe cualitativo

Extensión máxima: 2 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Ideas novedosas o recursos planteados a los servicios turísticos que asesora para el cumplimiento de los requisitos de los manuales de buenas prácticas.
2. Ideas novedosas o recursos planteados a los equipos gestores que asesore para la correcta gestión del destino.
3. Implicación y participación en grupos de mejora de destino.
4. Implicación y participación con el desarrollo de SICTED a nivel nacional y autonómico.
5. Formación en otras materias.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los escritos de autocandidatura de los candidatos preseleccionados en esta categoría, de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Ideas novedosas o recursos planteados a los servicios turísticos que asesora para el cumplimiento de los requisitos de los manuales de buenas prácticas	Se valorará positivamente que el candidato aporte recursos metodológicos y su experiencia para ayudar a los servicios turísticos a cumplir satisfactoriamente con los compromisos de los manuales de buenas prácticas.	2,5
2	Ideas novedosas o recursos planteados a los equipos gestores que asesore para la correcta gestión del destino	Se valorará positivamente que el agente SICTED aporte ideas o recursos novedosos al equipo gestor del destino que asesora para una mejor la implantación del proyecto en el destino.	2,5
3	Implicación y participación en grupos de mejora de destino	Se valorará positivamente que el agente SICTED haya participado en la dinamización y gestión de los grupos de mejora de destino.	2
4	Implicación y participación con el desarrollo de SICTED a nivel nacional y autonómico	Se valorará positivamente que el agente SICTED haya participado en los grupos de trabajo a nivel nacional, en grupos a nivel autonómico etc.	2
5	Formación en otras materias	Se valorará positivamente la realización de otros cursos que puedan contribuir a un mejor desempeño de sus labores de asesoría en el marco del proyecto SICTED.	1

Categoría “Plan de mejora de servicio turístico SICTED”

Qué reconoce esta categoría

Destaca el Plan de mejora continua que han llevado a cabo servicios turísticos distinguidos SICTED.

Proceso para la categoría de “Plan de mejora de servicio turístico SICTED”

- Formalización de candidaturas
 - Los destinos podrán seleccionar, como máximo, 1 plan de mejora de servicio turístico del destino y remitirán un **informe cualitativo** a sicted@calidadendestino.org.
 - Este informe tendrá una extensión máxima de 2 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del informe, queda formalizada la candidatura.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos.
 - El Comité evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los **Criterios de valoración**.

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría de “Plan de mejora de servicio turístico SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- Haber tenido actividad real y demostrable en SICTED y haber cumplido con los compromisos por ciclo.
- El plan de mejora debe pertenecer a un servicio turístico distinguido con trabajo y actividad en el SICTED, en el año objeto del premio.
- Estar elaborado a partir de la revisión anual del sistema de calidad implantado.
- Estar finalizado o ejecutado.

Criterios de preselección

No se establecen.

Informe cualitativo

Extensión máxima: 2 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Estudio diagnóstico de la necesidad y viabilidad del plan de mejora.
2. Implicación del empresario y de su equipo en la planificación y definición del plan de mejora.
3. Ejecución de las acciones del plan de mejora según lo establecido y en plazo.
4. Cumplimiento de objetivos.
5. Análisis del impacto del plan de mejora tras su implementación.

Criterios de valoración

El Comité evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos a esta categoría de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente]

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Estudio diagnóstico de la necesidad y viabilidad del plan de mejora	Se valorará positivamente que el plan cuente con un <u>estudio diagnóstico</u> que demuestre su necesidad, así como los futuros beneficios de la implantación de las actuaciones que recoge el plan de mejora para el servicio turístico.	2
2	Implicación del empresario y de su equipo en la planificación y definición del plan de mejora	Se valora positivamente que sea el personal del servicio turístico el que se involucre en la definición del plan de mejora (objetivos, recursos humanos y materiales, temporalización).	2
3	Ejecución de las acciones del plan de mejora según lo establecido y en plazo	Se valora positivamente que las acciones del plan de mejora se ejecuten y se finalicen con la correcta dotación de recursos económicos y en las fechas establecidas. En caso de que se produzcan desviaciones, se tienen en cuenta y están registradas.	2
4	Cumplimiento de objetivos	Se valora positivamente que se hayan alcanzado los objetivos buscados a través del Plan de mejora.	2
5	Análisis del impacto del plan de mejora tras su implementación	Se valora positivamente que, tras la implantación del plan de mejora, se evalúe el impacto de su implementación.	2

Categoría “Proyecto de mejora de destino SICTED”

Qué reconoce esta categoría:

Reconoce la consecución de una iniciativa colectiva para la mejora de la calidad integral del destino, desarrollada y consensuada en los grupos de mejora del destino.

Proceso para la categoría de “Proyecto de mejora de destino SICTED”

○ Preselección

- La Secretaría de Estado de Turismo (SET) preseleccionará todos los proyectos de mejora de destino **iniciados a partir del 1 de enero de 2021 que tengan fecha de finalización hasta el 24 de octubre de 2023 (fecha de descarga del listado de proyectos de mejora de destino en la fase de preselección)** y que cumplan con los [Requisitos de los candidatos](#) establecidos para esta categoría.

○ Formalización de candidaturas

- La SETUR comunicará a los destinos y a las comunidades autónomas los proyectos de mejora de destino preseleccionados de su territorio. Por cada destino, se podrá formalizar la candidatura de un máximo de 2 proyectos de mejora de destino turístico.
- Las comunidades autónomas o los destinos de forma directa remitirán un informe cualitativo por cada uno de los destinos preseleccionados a sicted@calidadendestino.org.

En el caso de que sea el destino el que emita dicho informe cualitativo, el destino deberá remitirlo con copia a la comunidad autónoma a la que pertenezca y con una antelación mínima de tres días hábiles antes de la fecha límite establecida en el calendario de las bases de convocatoria correspondiente.

La comunidad autónoma tendrá capacidad para remitir un informe complementario con sus sugerencias y aportaciones sobre el remitido por el destino. Ambos informes serán remitidos conjuntamente a los miembros del comité evaluador. Este informe tendrá una extensión máxima de 4 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.

- Con la recepción del informe, queda formalizada la candidatura.

○ Valoración Comité Evaluador

- La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos.
- El Comité evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Para optar a ser preseleccionado a la categoría de “Proyecto de mejora de destino SICTED” se establecen los siguientes requisitos:

- Ser objeto de la categoría de premio al que se postula en el momento de presentar la candidatura y en el año objeto del premio.
- Los candidatos deberán tener correctamente actualizados todos sus datos en la plataforma www.calidadendestino.org.
- El proyecto debe haber surgido de un grupo de mejora SICTED y estar finalizado a lo largo de 2023, en el momento de presentar la candidatura, aunque la fecha de inicio corresponda a años anteriores.
- El grupo de mejora al que se refiere el proyecto candidato tendrá reuniones registradas (mínimo una) en el año de referencia. En caso de estar disuelto el grupo de trabajo, la fecha de disolución será dentro del año de referencia.
- Las evidencias del proyecto de mejora deberán corresponder con el año de referencia de los premios.

Criterios de preselección

Se seleccionarán todos los proyectos registrados en la plataforma SICTED, iniciados a partir del 1 de enero de 2022 que tengan fecha de finalización hasta el 15 de octubre de 2023.

Informe cualitativo

Extensión máxima: 4 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Involucración del empresariado: detalle del número de servicios turísticos SICTED participantes en el proyecto.
2. Acuerdos de la mesa de calidad del destino para la implementación del proyecto de mejora de destino.
3. Planificación y definición del proyecto.
4. Ejecución y resultados.
5. Carácter innovador del proyecto.
6. Materia relacionada con la sostenibilidad y/o diversidad funcional.
7. Acciones de comunicación.

Criterios de valoración

El Comité Evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos a esta categoría de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente].

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Involucración del empresariado SICTED	Se valora positivamente que exista un mínimo de 5 servicios turísticos participantes en el grupo de mejora origen del proyecto SICTED	2
2	Involucración de la Mesa de Calidad del destino en el proyecto	Se valora positivamente la existencia de acuerdos en la Mesa de Calidad del destino para la implementación de ese proyecto	1
3	Planificación y definición del proyecto.	Se valora positivamente que el proyecto de mejora lleve aparejado un diagnóstico, una planificación con el detalle de definición de objetivos, hitos, recursos, costes, plazos, indicadores de medición de la ejecución, etc.	1
4	Ejecución y resultados.	Se valora positivamente que el plan de mejora se ejecute y se finalice en las fechas establecidas, con la correcta dotación de recursos económicos, en las fechas establecidas. En caso de haber desviaciones, se tienen en cuenta y están correctamente registradas.	2
5	Carácter innovador del proyecto.	Se valorará positivamente que el proyecto verse sobre una temática que no se ha tratado anteriormente por el destino o de notoria actualidad.	2
6	Materia relacionada con la sostenibilidad y/o diversidad funcional.	Se valorará positivamente que el proyecto de mejora de destino esté relacionado con la sostenibilidad y/o accesibilidad del destino o del sector turístico del destino	1
7	Comunicación del proyecto.	Se valorarán positivamente las actuaciones de información, promoción, difusión y comunicación.	1

Categoría especial Premios SICTED 2024 – “Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos”.

Qué reconoce esta categoría:

Cualquier actuación llevada a cabo a lo largo del año 2023 en materia de transformación digital de un servicio turístico que sea destacable y de impacto, realizada en el marco del proyecto SICTED.

Proceso para la categoría libre “Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos”

- Formalización de candidaturas
 - Los destinos podrán seleccionar, como máximo, 1 actuación para la transformación digital de servicios turísticos de su destino y remitirán un [informe cualitativo](#) a la SETUR.
 - Este informe tendrá una extensión máxima de 4 páginas. Se usará el formulario habilitado para esta categoría.
 - Con la recepción del informe, queda formalizada la candidatura.
- Valoración Comité Evaluador
 - La SETUR hará llegar al Comité Evaluador los informes cualitativos de los candidatos.
 - El Comité evaluador valorará los informes cualitativos recibidos de acuerdo con los [Criterios de valoración](#).

Requisitos de los candidatos

Las actuaciones presentadas deben cumplir y justificar lo siguiente:

- Que esté implantada en el marco del SICTED.
- Que no se haya presentado a la categoría de “Plan de mejora de servicio turístico SICTED”.
- Que esté en fase de implantación o finalizado en 2023.
- Que fomente o mejore la transformación digital del servicio turístico.
- Que se disponga de un análisis de la mejora que ha implicado (con datos antes y después de la implementación) y/o indicadores de evolución de impacto con sus registros.
- Se valorará que sea aplicable a otros, pueda replicarse y/o sea escalable aumentando su implantación territorial.

Informe cualitativo

Extensión máxima: 4 páginas. Se recogerán los siguientes aspectos:

1. Descripción de la actuación desarrollada.
2. Grado de implicación en aspectos de transformación digital.

3. Pertenencia o coordinación con otros planes o actuaciones.
4. Planificación y definición de la actuación.
5. Ejecución y resultados.
6. Carácter innovador de la actuación.
7. Acciones de comunicación.

Criterios de valoración

El Comité Evaluador valorará los informes cualitativos de los candidatos a esta categoría de acuerdo con los criterios que se muestran en la tabla detallada tras este párrafo. Las puntuaciones se indicarán como: [No evaluado, Insuficiente, Suficiente, Bien, Muy bien, Excelente].

N.º	Criterio	Qué se valora	Relevancia (sobre 10)
1	Grado de implicación en aspectos de transformación digital.	Se valorará positivamente que la actuación esté claramente orientada a la transformación digital del servicio turístico.	2
2	Pertenencia o coordinación con otros planes o actuaciones	Se valorará positivamente que la actuación forme parte de un programa más amplio o global para la mejora continua de la transformación digital.	1
3	Planificación y definición de la actuación.	Se valora positivamente que la actuación lleve aparejado un diagnóstico, una planificación con el detalle de definición de objetivos, hitos, recursos, costes, plazos, indicadores de medición de la ejecución, etc.	2
4	Ejecución y resultados.	Se valora positivamente que la actuación se haya ejecutado en las fechas establecidas, con la correcta dotación de recursos económicos, en las fechas establecidas. En caso de haber desviaciones, se tienen en cuenta y están correctamente registradas.	2
5	Carácter innovador del proyecto.	Se valorará positivamente que el proyecto verse sobre una temática que no se ha tratado anteriormente por el destino o de notoria actualidad.	2
6	Comunicación del proyecto.	Se valorarán positivamente las actuaciones de información, promoción, difusión y comunicación.	1