



Compromiso  
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

09/11/2023

## ¿Qué sucede en SICTED?

### Comité de Distinción "diciembre 2023"



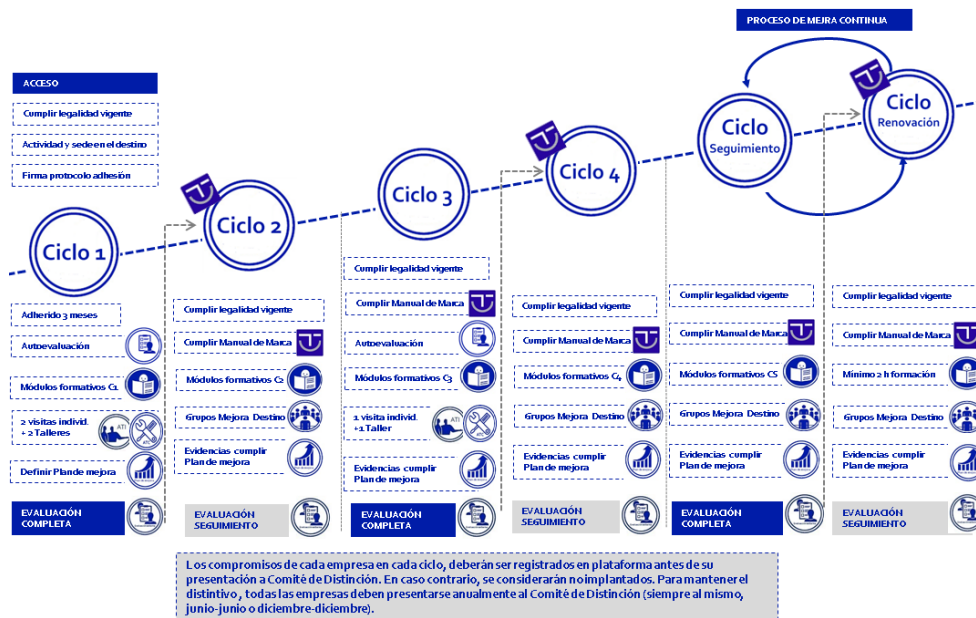
Nos encontramos en la recta final del comité de distinción de diciembre de 2023. Os recordamos que la plataforma cerrará el próximo **30 de noviembre a las 23:59 horas**.

### Cumplimiento de la legalidad vigente. Compromiso básico para la distinción.

Os informamos de que recientemente se ha resuelto una ineficiencia en la plataforma de gestión SICTED que hacía que no funcionara correctamente el marcado del *check* de "Cumplimiento de la legalidad vigente" en la ficha técnica del servicio turístico.

<input checked="" type="checkbox"/> Cumple la legalidad vigente	<input type="checkbox"/> Al marcar el check el gestor del destino declara que el servicio turístico cumple con la legalidad vigente que le es de aplicación por su actividad en base a la información analizada.
---	--

Si bien ha cambiado su apariencia en plataforma, no implica cambios en la metodología del proyecto, que desde sus orígenes establece el cumplimiento de la legalidad vigente como requisito obligatorio para todos los ciclos y modelos de implantación:



Dado que se trata de un requisito indispensable y permanente que deben cumplir todos los servicios turísticos en cada uno de los ciclos de implantación para poder participar en el proyecto, de cara al comité de distinción de diciembre 2023 se va a proceder a devolver del mismo todos aquellos destinos que ya habían sido enviados, a fin de que los gestores puedan revisar este compromiso para cada uno de los servicios turísticos presentados y volver a marcar el *check* en los casos en que corresponda. Como verás, ya no será necesario subir ningún

documento acreditativo, sino que bastará con marcar el check correspondiente. Una vez revisado este extremo, **deberán volver a enviar el destino a comité antes del día 30 de noviembre a las 23:59 horas, fecha de cierre de la plataforma** de gestión para el mismo.

Para advertir de este hecho, se enviará un correo a cada uno de los gestores de los destinos afectados, con el listado de todos los servicios turísticos que ya habían enviado a comité de distinción, para que pueda proceder a su revisión y envío de nuevo al comité en fecha.

Para cualquier duda podéis contactar con nosotros en el buzón de [sicted@calidadendestino.org](mailto:sicted@calidadendestino.org).

### Curso acreditativo "Nuevos Agentes SICTED"

Os recordamos las fechas del próximo curso de **"Acreditación para Nuevos Agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo"**, en modalidad on-line, que se celebrará a finales de este mes, del 27 de noviembre al 20 de diciembre (se suspende el curso del 6 al 8 de diciembre).

La inscripción está abierta hasta el domingo 12 de noviembre a las 23:59 horas a través del siguiente enlace:

[Inscríbete ahora para la edición del 27 de noviembre](#)

Para aquellos que no puedan realizar este curso en noviembre, podréis realizarlo en la edición de enero (29 de enero al 16 de febrero de 2024). La fecha límite de inscripción en este curso es el **5 de enero de 2024**.

[Inscríbete ahora para la edición del 29 de enero](#)

El objetivo de este curso es acreditar, a través de un curso formativo a los futuros agentes del modelo SICTED. El curso está abierto a todos los interesados. En caso de superarse el número de plazas disponible en cada curso, se realizará una selección de los participantes en base a los siguientes criterios:



1. **Futuros gestores SICTED.** Técnicos de destinos que han manifestado su intención de adherirse a SICTED y están a la espera de recibir la formación para poder iniciar la implantación.
2. **Gestores SICTED de destinos ya adheridos.** Técnicos de destinos SICTED ya adheridos que necesiten formación para incorporarse al proyecto en sus destinos.
3. **Técnicos de turismo de comunidades autónomas, diputaciones provinciales,** personal de sociedades de carácter mixto de los distintivos niveles de la administración, etc. que van a tener un papel activo en SICTED a través de la realización de evaluaciones, formaciones, etc.
4. **Otros agentes SICTED.** Nuevos evaluadores, formadores y asesores SICTED.
5. **Otros interesados** (estudiantes, desempleados, etc.).

El curso tiene una duración de 3 semanas, con una carga lectiva de 40 horas y con 6 sesiones prácticas de conexión en directo. Durante estas tres semanas se alternarán las sesiones de

autoformación y estudio de los contenidos por parte del alumno, con las sesiones de conexiones en directo o tutorías con los formadores, todo ello en entorno virtual, en sesiones de mañana y tarde.

### Premios SICTED 2024. Candidaturas libres.

El pasado 7 de noviembre finalizó el plazo para notificar la intención de presentar candidaturas libres.

Este paso da la oportunidad a todos los interesados que, no habiendo sido seleccionados en un primer momento, puedan participar en los Premios SICTED 2024. Las candidaturas libres recogen la intención de presentar la candidatura en las categorías de Mejor Equipo Gestor SICTED, Mejor Destino SICTED, Servicio turístico más competitivo SICTED, Administración supramunicipal en favor del SICTED, Mejor Agente SICTED y Mejor proyecto de mejora SICTED. Es importante destacar que todas las candidaturas libres deben ser formalizadas mediante la presentación del correspondiente informe cualitativo.



Así, a las anteriormente preseleccionadas, debemos añadir las siguientes candidaturas libres:

Categoría 1: "Mejor Equipo Gestor SICTED".

- Equipo gestor del destino Vall D'Albaida (C. Valenciana): Natàlia Quilles.

Categoría 3: "Administración pública supramunicipal en favor del SICTED".

- Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deporte de la Dirección General de Competitividad y Calidad Turística de la Región de Murcia.

Categoría 4: "Servicio turístico SICTED más competitivo".

- Marian de Dénia (Dénia, Comunitat Valenciana).
- Restaurante La Cantina de Diego (Monachil - Sierra Nevada, Andalucía).
- Momo (Murcia, Región de Murcia).
- Museo Arqueológico Los Baños (Territorio Sierra Espuña, Región de Murcia).

Categoría 5: "Mejor Agente SICTED".

- Pere Antoni Moner.

Categoría 7: "Proyecto de mejora de destino SICTED más destacable".

- Pantalla de información turística. (Monachil - Sierra Nevada, Andalucía).

[Consulta todo el detalle en la Comunidad SICTED](#)

## Actualidad

### Foro de Inteligencia Turística y datos, claves de la sostenibilidad

En el marco de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, y organizado conjuntamente con la Comisión Europea, el próximo día 16 de noviembre de 2023 se celebrará en Benidorm el Foro Europeo de Inteligencia Turística y datos, claves para la sostenibilidad.

A lo largo de esta Jornada, y en torno a diversas mesas redondas, se abordarán distintos aspectos relacionados con la inteligencia turística, los espacios datos y la sostenibilidad, cuyo objetivo es analizar la importancia de la toma de decisiones basada en datos, así como otros aspectos claves para mejorar nuestra competitividad del sector turístico, tanto en el sector público como en el privado.

El foro, que está dirigido a gestores de destinos y representantes del sector turístico, tanto nacionales como internacionales, tiene como objetivo analizar la importancia de los datos y la inteligencia turística desde distintos ámbitos para conocer cómo puede influir su análisis en la toma de decisiones para conseguir una mejor gestión del turismo, así como un turismo más sostenible.

[Descarga la agenda](#)

## Comunidad SICTED

### ¿Cómo es el día a día en la gestión del formativo Anfitriones?

El ámbito turístico requiere la captación y fidelización del talento más destacado, dado que los empleados desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de los visitantes. Para lograr esto, la capacitación se erige como el fundamento en el cual cimentar la percepción de calidad y la excelencia en la oferta turística. Debe asegurarse de que los profesionales del sector puedan llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y, a través de certificaciones profesionales o títulos pertinentes, proporcionar un ambiente de confianza tanto a los empresarios como a los empleados.

El proyecto Anfitriones del Turismo, promovido por la Secretaría de Estado de Turismo, se inicia enmarcado en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020, centrado en la mejora de la experiencia del turista a través de dos programas "Cultura del Detalle" que ofrecía pautas en materia de atención al cliente para profesionales del sector turístico, y "Destino en Detalle" que buscaba la mejora del embellecimiento de los destinos turísticos.



La oferta formativa de Anfitriones ha ido evolucionando a lo largo de los años, llegando hoy en día a tener un catálogo de más de 50 formaciones gratuitas, de distintas duraciones y modalidades formativas (cursos MOOC -Massive Online Open Courses o cursos online masivos

y abiertos de entre 8 y 32 horas, píldoras formativas online de entre 1 y 2 horas y formaciones de reducida duración o microlearning).

Hoy en día, la oferta formativa Programa Anfitriones contempla contenidos de actualidad y de gran aplicación para el sector turístico, como la sostenibilidad, las competencias digitales, la cultura del detalle, etc., con formaciones que se revisan y actualizan en cada nueva edición.

En esta ocasión, hablamos con **Eva García** y **Natalia Novoa**, las personas al frente del Programa y responsables de que este salga adelante. Con esta entrevista nos gustaría mostrar a nuestra comunidad SICTED todo el trabajo que hay detrás de un catálogo en crecimiento de opciones formativas y cuál es el minucioso procedimiento que siguen para su puesta en marcha.



**Antes de nada, nos gustaría comenzar con una breve introducción sobre vosotras. ¿Desde cuándo trabajáis para el programa Anfitriones?**

Nuestra incorporación coincide con la determinación de ampliar el programa formativo Anfitriones. El gran reto que supone el crecimiento del programa implica la necesidad de contar con un nuevo equipo especializado y exclusivo. Así, en noviembre de 2021 se incorporó Eva y en febrero de 2023 yo, Natalia.

**Sabemos que este proyecto es bastante novedoso, ¿Habíais trabajado anteriormente en algo parecido?**

Sí (Eva), en mi trayectoria profesional en consultoría de Formación y RRHH he participado y dirigido numerosos proyectos de formación & elearning para distintas empresas y perfiles profesionales, concretamente de diseño de programas y acciones formativas online y de otras modalidades, programas de gestión del cambio, diseño y gestión de Campus Virtuales, tanto en empresas privadas como en Administración Pública.



<https://www.linkedin.com/in/eva-garc%C3%ADa-carretero-86535b108/>

Sí (Natalia), comencé mi carrera en el sector turístico, del que provengo académicamente y al que me une un fuerte vínculo, si bien, desde 2011 me he especializado en el diseño y gestión de experiencias formativas para profesionales, especialmente en modalidad e-learning, además de impartición de formación y creación de contenidos para editoriales, lo que me ha posibilitado colaborar con excelentes profesionales en proyectos de gran impacto.



*Natalia Novoa*

[https://www.linkedin.com/in/natalianovoa\\_torres/nnoova.jpg](https://www.linkedin.com/in/natalianovoa_torres/nnoova.jpg)

### ¿Cómo fueron los inicios?

Fundamentalmente conocer un Programa como éste, de tan amplia trayectoria y valorar sus resultados durante todos estos años, como el gran volumen de usuarios/as que posee y su alto grado de fidelización, ya que en cada edición las personas registradas en el Campus del Programa realizaban una media de entre 4 y 5 formaciones y su valoración de la formación recibida ha contado siempre con un elevado grado de satisfacción.

A partir del conocimiento inicial, nos fuimos introduciendo en su planificación y gestión diaria, a la vez que analizando oportunidades de mejora para ampliar la oferta, los tipos de formaciones y desarrollar otras propuestas que potencien su planificación, gestión, seguimiento y evaluación. En este sentido, se ha diseñado un nuevo Modelo Formativo y de Evaluación del Programa, se han puesto en marcha nuevos procesos de seguimiento y evaluación de resultados a través de un "Cuadro de Mando" y se han redefinido los procesos de dinamización y seguimiento de la formación para incrementar las tasas de finalización y resultados de aprendizaje, así como las acciones de comunicación y difusión para llegar al mayor número de profesionales con intención de continuar formándose. Además, se está trabajando en la definición de la ampliación futura del Programa, a nivel de oferta, servicios a usuarios, herramientas de formación, etc., que esperamos estén disponibles a partir de 2024.

**Sabemos que el programa Anfitriones comenzó su andadura allá por 2008 con una estrategia mucho más reducida que la que Anfitriones tiene en la actualidad. Hablemos de cifras, ¿con cuántos usuarios comenzasteis y cuantos hay hoy en día?**

El Programa Anfitriones comenzó en 2008, si bien, en las primeras ediciones, las acciones formativas que se realizaban eran presenciales. Estas sesiones daban pie a la realización de dinámicas y, además, permitían la creación de redes entre los diversos actores de los destinos en los que se realizaban.

Pero la modalidad presencial impedía que estas formaciones llegasen a un gran número de participantes. Es por ello que, a partir de 2011 el programa formativo Anfitriones se transformó para su realización online. En su primera edición (octubre – diciembre de 2011), el programa formativo Anfitriones consiguió un total de 2.500 inscripciones.

En la actualidad, gracias al desarrollo del Programa y a la incorporación de nuevas acciones formativas, Anfitriones cuenta ya con un número de usuarios registrados cercano a 13.000 y con un total de 5.551 inscripciones.

Estos datos muestran el crecimiento continuado del Programa en estos años, tanto en número de personas participantes, como en formaciones (inscripciones) que estas realizan en cada convocatoria. Además, esperamos que esta tendencia siga creciendo con la ampliación de la oferta, recursos y servicios de formación previstos para incorporar al Programa en los próximos años.

### **Con relación a las formaciones ofertadas, ¿Cuál ha sido su evolución?**

En la edición realizada entre octubre y diciembre de 2011 se ofertaron 12 acciones formativas de las categorías "Cultura del Detalle" y "Destino en Detalle".

En 2023 se han ofrecido acciones formativas englobadas en torno a cuatro categorías: "Destino en detalle", "Cultura del detalle", "Turismo sostenible" y "Competencias digitales". En la primera edición de este año (febrero-julio 2023), contamos con 42 acciones formativas diferentes y en la segunda (sept.-diciembre



2023) hemos ampliado el catálogo, llegando a la 55.

Durante todos estos años de trayectoria del Programa, la oferta se ha ido ampliando, sumando nuevas formaciones y descatalogando otras por desactualización o por incorporación de nueva oferta.

### **¿Cuál es la ratio medio de participación por curso?**

En la anterior edición (febrero-julio 2023) se ofertaron 42 formaciones, con una media de 118 inscripciones o matrículas por acción formativa.

En la actual edición (en vigor hasta diciembre), se están ofertando 55 acciones formativas, con una media de 91,08 inscripciones en cursos MOOC, 80,95 inscripciones en píldoras formativas y 98,3 en formaciones de reducida duración tipo microlearning.

### **Desde fuera lo que se ve es el fruto del trabajo que hacéis, es decir, los cursos que se ofertan, pero queremos que deis a conocer el procedimiento que hay detrás de todo eso. ¿Cómo se estructura el trabajo y cómo os organizáis entre vosotras? ¿Cuál es el proceso de diseño y desarrollo de los cursos dentro de su programa de formación?**

En el proceso de creación de nuevas formaciones en el Programa Anfitriones seguimos el Modelo ADDIE de Diseño Instruccional, uno de los más conocidos y aplicados, ya que establece las fases y tareas principales para asegurar la calidad e idoneidad de los nuevos contenidos y recursos didácticos online: análisis de la necesidad y establecimiento de sus objetivos y programa de contenidos, diseño pedagógico, gráfico y funcional del nuevo curso, desarrollo y maquetación de pantallas y recursos multimedia, implementación en una plataforma e-learning y evaluación de sus resultados para aplicar posibles mejoras y modificaciones

antes de su puesta a disposición de los/as usuarios/as.

### **¿Cómo determináis las necesidades de formación de los usuarios antes de implementar un curso?**

El proceso de detección y análisis de necesidades formativas del Programa se realiza de forma continuada, recogiendo las sugerencias y propuestas de los participantes a través de la "Encuesta de satisfacción", los foros y mensajes recibidos en cada edición y sobre todo a través de la "Evaluación de transferencia", que se envía a quienes han finalizado los cursos MOOC para que evalúen la aplicación del aprendizaje e indiquen qué otras formaciones podrían ayudar a su desempeño y desarrollo profesional.

Además, también se realiza a través del análisis de los principales estudios y publicaciones de tendencias y necesidades (competencias, conocimientos, etc.) tanto del sector turístico, como en general de empleabilidad y futuro del mercado laboral.

### **¿Qué medidas se toman para evaluar la efectividad de los cursos y recopilar retroalimentación de los participantes?**

En el transcurso de las formaciones se realiza un seguimiento del avance de los participantes y resultados de cada acción (inscripciones, bajas, posibles incidencias, índice de finalización en cada formación e índices de calidad y satisfacción) para monitorizar y comprobar el grado de atracción y efectividad de la formación.

A la finalización de todas las acciones formativas se solicita a los participantes que cumplimenten una encuesta de satisfacción para que puedan valorar cada formación que han realizado y los aspectos que más y menos aprecian de éstas, además de expresar posibles propuestas de mejora.

Todos estos resultados se analizan a nivel general y por cada formación, para plantear



acciones de crecimiento y mejora del Programa para siguientes convocatorias.

### ¿Se realiza un seguimiento y apoyo a los participantes después de finalizar la formación?

Durante los cuatro meses posteriores a la finalización de cada curso MOOC, se contacta con los participantes que finalizaron dichos cursos para enviarles una "Encuesta de transferencia" de la formación y que puedan valorar el grado en el que están aplicando el aprendizaje y cómo el curso les está ayudando en el desempeño de su puesto y su progresión profesional.

### ¿Por qué creéis que este proyecto es importante? ¿Cómo beneficia al empresario/trabajador?

Este proyecto proporciona oportunidades de formación y crecimiento profesional para trabajadores/as del sector y otras personas que quieran incorporarse al mismo, teniendo en cuenta que **la formación es el pilar sobre el que construir la calidad percibida y la calidad de la oferta turística**, debe garantizar que los empleados del sector puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y, mediante cualificaciones profesionales o titulaciones adecuadas, ofrecer un entorno de confianza a empresarios y trabajadores.

El sector actualmente está viviendo un punto de inflexión en cuanto a la atracción y retención del talento y para ello la

formación puede actuar como elemento motivador para la incorporación y el crecimiento dentro de la industria turística.

### ¿Cómo se prevé que continúe la evolución del programa Anfitriones?

Está previsto, en el marco de los Planes PRTR potenciar en los próximos años el alcance del Programa, a través de una nueva estrategia que incluirá la ampliación de manera exponencial de la oferta formativa (en número y tipo de formaciones), tanto propias como de entidades externas, así como la disposición de nuevos recursos y servicios (tecnológicos y funcionales) para continuar potenciando la capacitación y el desarrollo de los profesionales del sector y de todas aquellas personas que estén en formación o deseen incorporarse al sector turístico.

De esta forma, el Programa Formativo Anfitriones con su ampliación futura pretende ser el referente para la formación continuada de profesionales del turismo en España, ofreciendo un ecosistema de recursos formativos de calidad, prácticos y novedosos, que permita adquirir y ampliar las habilidades y competencias que demanda el sector.

Todo ello con la finalidad de que la experiencia turística en España sea referente mundial gracias al nivel de competencia y formación de los profesionales turísticos.



## DATOS PRÁCTICOS

<https://www.turismo-formacion.com/>

Contacto: [anfitriones@turismo-formacion.com](mailto:anfitriones@turismo-formacion.com)



## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2022, A Coruña. Junto a él, un destino adherido en el año 2018, Carcabuey y uno de los destinos más veteranos en el proyecto, Valle del Jerte que lleva trabajando en el SICTED desde 2011.

**DESTINOS SICTED**



### A CORUÑA

**A CORUÑA. ES UN MUST**

EN A CORUÑA SE COME MUY, PERO QUE MUY, BIEN. PREPÁRATE PARA TODO UN FESTÍN DE PRODUCTOS FRESCOS DEL ATLÁNTICO, SUCULENTAS CARNES, LO MEJOR DE LA HUERTA GALLEGA Y DULCES QUE QUERRÁS PROBAR SÍ O SÍ.

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

**AÑO ADHESIÓN: 2022**  
**SERVICIOS ADHERIDOS: 36**  
**SERVICIOS DISTINGUIDOS: 14**

### CARCABUEY

**NUNCA DEJARÁS DE VOLVER**

UN PUEBLO, QUE SE NIEGA A ABANDONAR SUS HONDAS RAÍCES EN PRO DE LA UNIFORMIDAD Y QUE ACOGE AL VISITANTE CON LOS BRAZOS ABIERTOS.

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

**AÑO ADHESIÓN: 2018**  
**SERVICIOS ADHERIDOS: 9**  
**SERVICIOS DISTINGUIDOS: 7**



### VALLE DEL JERTE

**COLOR Y VIDA**

LA ESPECTACULARIDAD DE SUS PAISAJES, CUYO VARIADO HAZ DE COLORES OCRES, ROJOS, AMARILLO Y VERDES, TIENEN ESTA COMARCA DEL NORTE EXTREMEÑO.

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

**AÑO ADHESIÓN: 2011**  
**SERVICIOS ADHERIDOS: 10**  
**SERVICIOS DISTINGUIDOS: 30**

## Aprende

### ¡Llega el Black Friday al Programa Formativo Anfitriones!

Con motivo del Black Friday, el programa de anfitriones está ofertando varias acciones formativas de distinta duración.


El objetivo es ayudar a maximizar las oportunidades que nos brinda Internet en estas fechas de cara a la promoción de alojamientos, restaurantes, destinos para los puentes de diciembre, celebraciones de navidad, etc.



A continuación, se muestran los cursos:

Marketing turístico y comunicación en redes sociales.

 Formato: Curso (MOOC) 

 Desde el lunes 13 de noviembre de 2023

Gracias a este curso accederás al entorno del marketing turístico y las redes sociales, llegando a comprender su aplicación y el impacto que pueden tener en el desarrollo de la actividad turística. Aprenderás a comprender el comportamiento del viajero, qué busca cuando viaja, aspiraciones y el comportamiento de consumidor en base a distintas preferencias.

[Inscríbete al curso aquí](#)

✓ Instagram para establecimientos turísticos

📄 Formato: Píldora formativa 🍯

📅 Ya está disponible desde el 4 de septiembre de 2023

Esta píldora, realizada por la Secretaría de Estado de Turismo, dentro del programa Anfitriones Turismo, te va a permitir adquirir las competencias necesarias para la utilización de la herramienta Instagram para promocionar y aumentar las ventas en el sector turístico.

[Inscríbete al curso aquí](#)

✓ Itinerario Herramientas de Google

📄 Formatos: Píldoras formativas 🍯, Microlearnings, Cursos MOOC, etc.

📅 Según el curso

Se ofrecen un conjunto de acciones que te ayudarán a sacar el máximo partido a las diferentes herramientas de Google en el ámbito del turismo:



**ITINERARIO FORMATIVO ONLINE  
HERRAMIENTAS DE GOOGLE PARA EL TURISMO**

**1 DESCUBRE**

- Travel Insights with Google
- Google Trends
- Google Business Profile
- Google Maps
- Market Finder
- Google Alerts
- PageSpeed Insights
- Hotel Center Platform
- Google Ads

Microlearnings 5'-10'

**2 PROFUNDIZA**

- Gestión de canales de venta online 1H
- Maletín de herramientas Google 20H

**3 ESPECIALÍZATE Y PON EN MARCHA**

- Herramientas para Alojamientos Turísticos
- Herramientas para restaurantes
- Herramientas para negocios de Actividades y Experiencias en destino
- Taller online: cómo integrar herramientas Google en mi organización
- Taller online: Plan de acción a 12 meses para potenciar mi empresa turística con Google

1-2H

**¡INSCRÍBETE!**

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO  
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

[Accede a la lista de cursos aquí](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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