

# Balance SICTED 2022

Febrero 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

Introducción .....	3
El SICTED en 2022 – principales datos .....	4
Comités de distinción celebrados en 2022 .....	9
El SICTED por comunidades autónomas .....	10
Formación para Nuevos Agentes SICTED “Claves para la gestión del modelo” 2022. ....	13
Mejoras llevadas a cabo en el sistema.....	19
Premios SICTED .....	22
Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED .....	24

## Introducción

El año 2022 ha estado marcado por la vuelta a la normalidad tras retomar la actividad habitual en el año 2021. Con el fin de la crisis de la COVID-19 y la lenta vuelta a la normalidad, este 2022 ha estado marcado por las adhesiones de destinos y servicios turísticos y la reducción en el número de prórrogas solicitadas de cara a los comités ordinarios de distinción.

A lo largo de este último año, se han mantenido elementos de apoyo a los servicios turísticos y destinos implantados en el año anterior, como pueden ser los comités extraordinarios y las distinciones PREPARADO COVID-19, las evaluaciones y asesorías a distancia y se ha facilitado la prórroga de los servicios que no han podido mantener una actividad total.

Pese a lo anterior, en SICTED se ha realizado un gran esfuerzo de sensibilización hacia los destinos para que retomasen el ritmo habitual del proyecto, animando a los servicios turísticos a trabajar en la implantación de los manuales y en la mejora continua. Se han retomado las acciones de revisión metodológica, abordando importantes aspectos como puede ser la revisión de la inclusión de Teatralizaciones Turísticas o la revisión del mantenimiento en el proyecto de los Bingos y Casinos.

En este documento se realiza un breve análisis sobre la evolución del proyecto SICTED a lo largo del año 2022, en el que se muestran los principales datos del proyecto a nivel global y las actuaciones más destacadas que se han llevado a cabo este año.

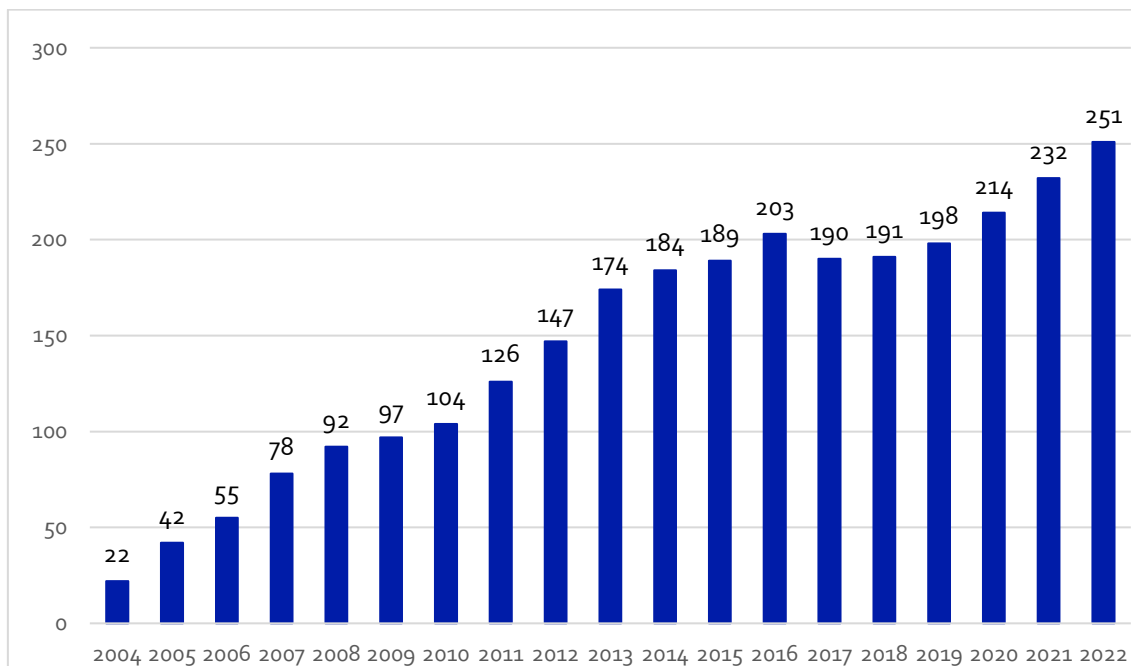
## El SICTED en 2022 – Principales datos

### Destinos turísticos

#### Evolución de las adhesiones

La cifra de **destinos adheridos** ha mantenido un incremento positivo continuo, en términos absolutos, desde la puesta en marcha del SICTED.

**Evolución del número de destinos adheridos – dic 2022**



A final de diciembre 2022 el SICTED cuenta con un total de 251 destinos adheridos.

#### Análisis de la permanencia en el SICTED

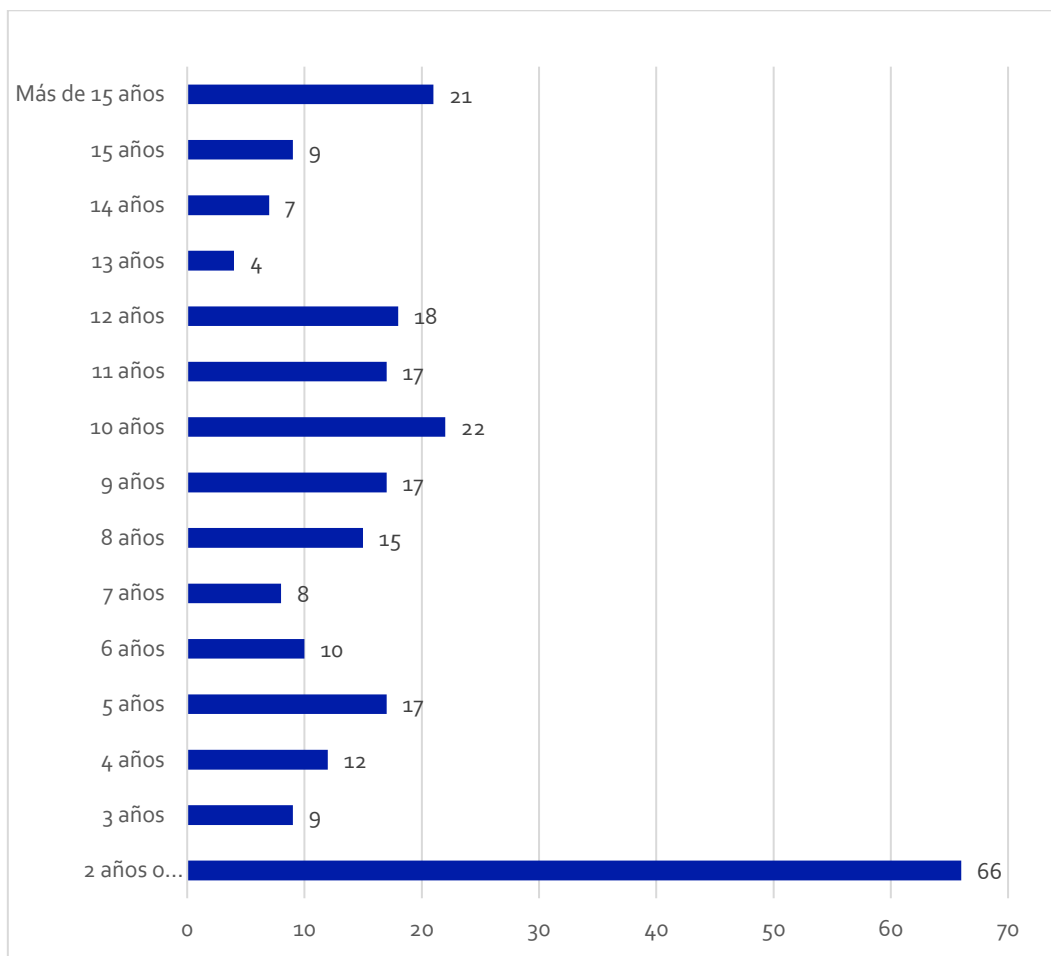
Con la incorporación de un número de destinos tan elevado en los últimos años, la distribución por años participando en el proyecto se iguala entre las diversas franjas, obteniendo una **permanencia media de 8 años**. De cualquier modo, destacamos la continuidad de aquellos destinos que llevan apostando por el SICTED más de 10 años:

- 87 destinos, un 35% del total, llevan hasta 4 años participando
- 67 destinos, el 27% del total, están entre los 5 y 9 años de participación
- 98 destinos, un 39% del total, se encuentra en la franja de más de 10 años

En los tres últimos años ha habido un gran aumento de adhesiones, lo que ha provocado que la media de años de permanencia en el proyecto haya disminuido.

Además, se han puesto en marcha los Planes de Sostenibilidad Turística (PST) que se utilizan como marco para incorporar el SICTED como una actuación más de los mismos.

### Permanencia de los destinos desde su adhesión – dic 2022



### Identificación de las altas y las bajas

El año 2022 ha cerrado con un saldo de 251 destinos adheridos al proyecto SICTED.

Se han dado de **alta 21 nuevos destinos** y tan solo dos destinos han causado baja.

### Altas y bajas de destinos SICTED 2022

ALTAS 1º SEMESTRE 2022	
Destinos	CCAA
Aracena	Andalucía
Bujalance	
Cañete de las Torres	
Chiclana de la Frontera	
Granada (reactivada)	
Montanejos (reactivado)	C. Valenciana
Plana de l'Arc	Galicia
Barbanza Arousa	
Ourense Termal	
Argamasilla de Alba	Castilla La Mancha
Campo de Criptana	
Sigüenza	Principado de Asturias
Cangas del Narcea	

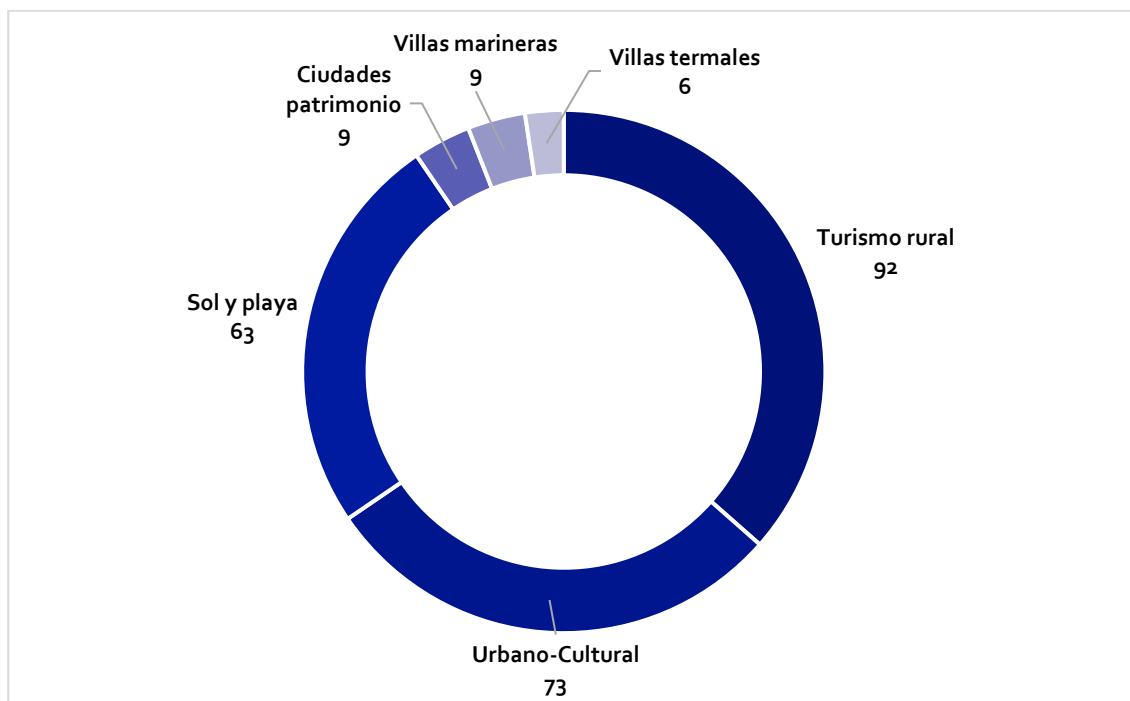
ALTAS 2º SEMESTRE 2022	
Destinos	CCAA
Grazalema	Andalucía
Rus	
Abarán	R. de Murcia
Torre Pacheco	
A Coruña	Galicia
El Hierro	Canarias
Castelló Sud	
Alboraya-Alboraia	Comunitat Valenciana

BAJAS 2º SEMESTRE 2022	
Destinos	CCAA
Villardecervos	Castilla y León
Selva	Illes Balears

### Distribución por tipología de destino

En relación a la tipología de los destinos adheridos al SICTED, no hay cambios respecto a años anteriores y sigue predominando claramente la de destinos de interior, turismo rural, agrupados en municipios, bien a través de figuras como las mancomunidades o comarcas.

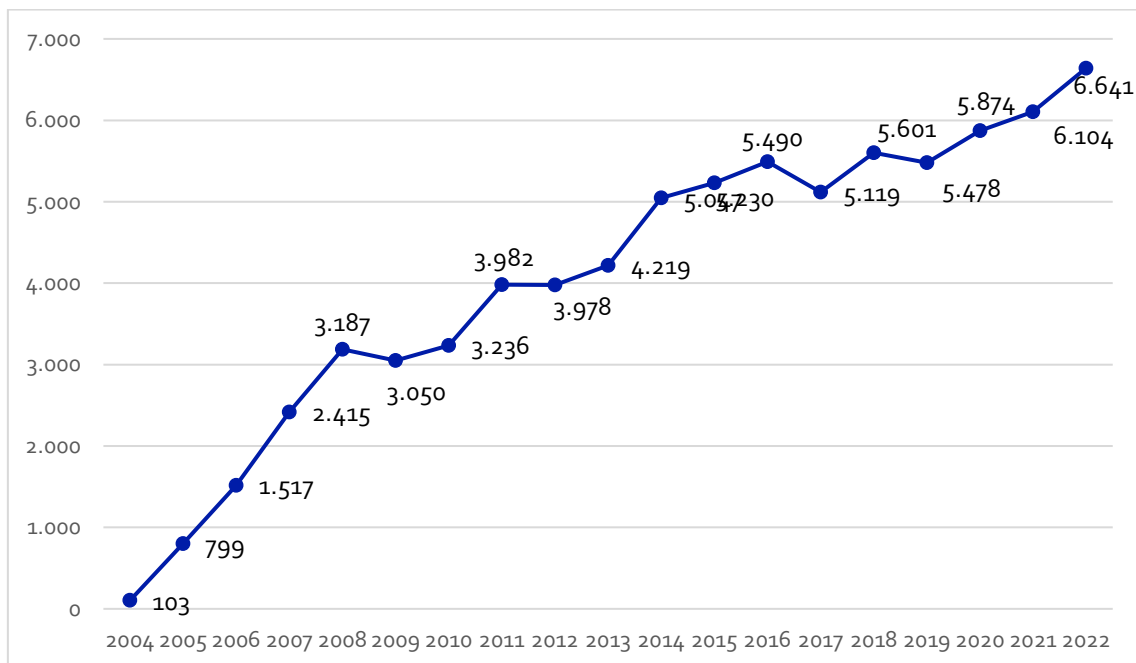
Destinos adheridos por tipologías – dic 2022



## Servicios turísticos

### Evolución de las distinciones Compromiso de Calidad Turística

#### Evolución de servicios turísticos distinguidos Compromiso de Calidad Turística – dic 2022



La cifra de 2022 incluye los servicios distinguidos en el comité de diciembre de 2022 y aquellos que se encuentran prorrogados. Además, incluye una prórroga global a todos los servicios de Euskadi-País Vasco que, pese a mantener su estado de distinguidos, tienen paralizada su implantación.

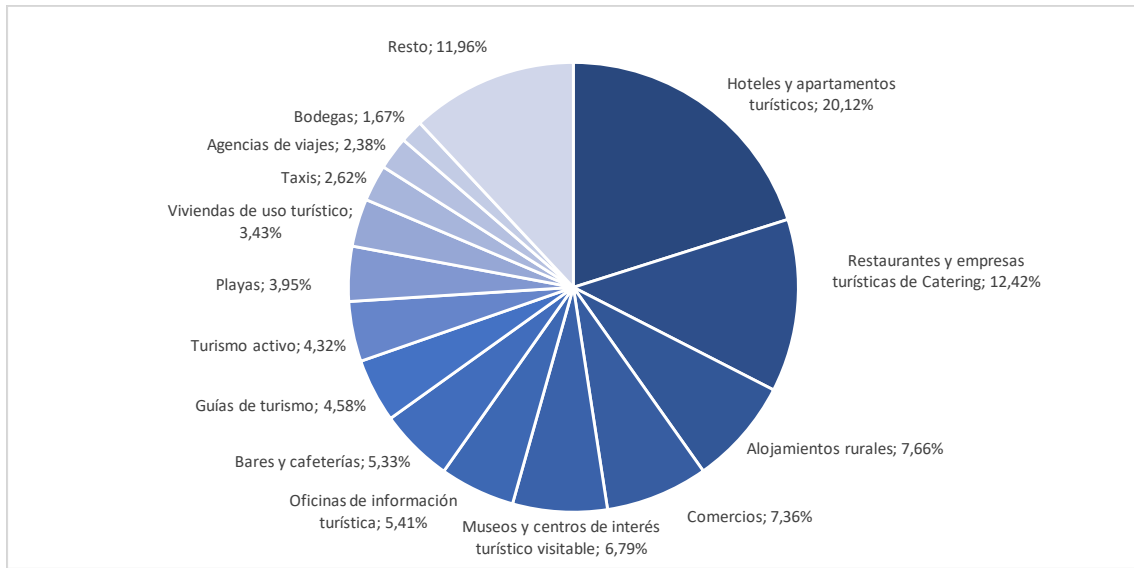
El 2022 se cierra con un total de 6.641 servicios turísticos con el distintivo Compromiso de Calidad Turística. En el comité de junio de 2022 fueron 953 servicios turísticos los que obtuvieron o renovaron este distintivo y en el comité de diciembre de 2022, este dato se eleva hasta los 4.822 servicios turísticos.

#### Distinciones Compromiso de Calidad Turística por oficio SICTED

En las distinciones por oficio, los 10 subsectores que suman un mayor número de establecimientos/servicios turísticos distinguidos son:

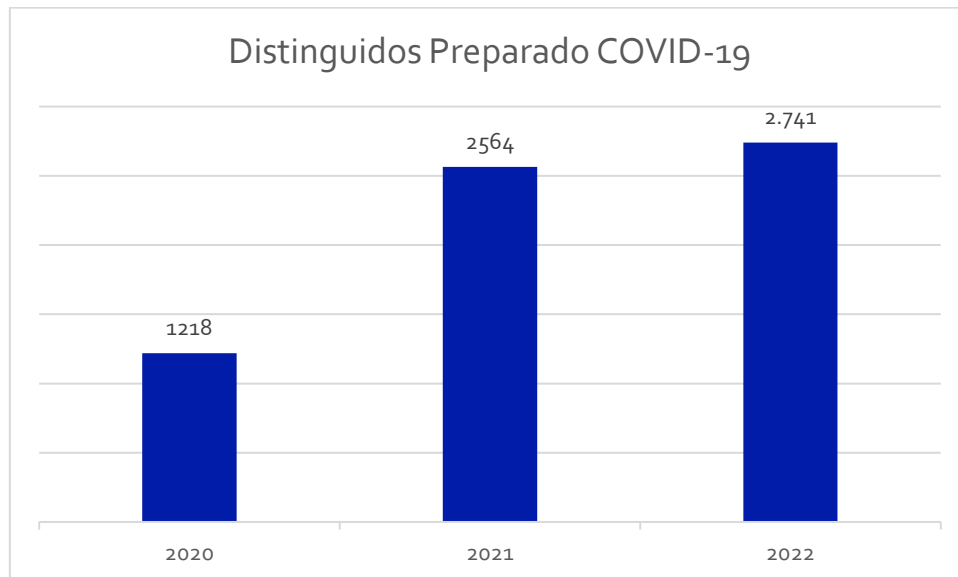
- **Hoteles y apartamentos turísticos** (1.336), seguido de **restaurantes y empresas turísticas de catering** (825). A continuación, y a diferencia de lo que ocurría otros años, los **alojamientos rurales** distinguidos superan en número (509) a los **comercios** (489).
- **Los museos y centros de interés** se sitúan a continuación (451), seguidos de las **oficinas de información turística** (359) y los **bares y cafeterías** (354).
- Los **guías turísticos** han conseguido un papel destacable entre las distinciones anuales (304), seguidos de las **empresas de turismo activo** (287).

### Distribución de los establecimientos y servicios con el distintivo Compromiso de Calidad Turística por oficio – dic 2022



### Distinciones "Preparado COVID-19"

El distintivo "PREPARADO COVID-19", creado en 2020 como respuesta a la crisis de la COVID-19 ha mantenido su demanda a lo largo de 2022 contando, al finalizar el último comité de distinción de este año, un total de 2.741 servicios turísticos distinguidos.





## Comités de distinción celebrados en 2022

- Comité extraordinario "Preparado COVID-19". 28 enero 2022
  - 3 destinos presentados.
  - 20 nuevos servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
  - Total: 2.483 servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
- Comité extraordinario "Preparado COVID-19". 18 marzo 2022
  - 16 destinos presentados.
  - 64 nuevos servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
  - Total 2.506 servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
- Comité ordinario 15 junio 2022. Compromiso de Calidad Turística
  - 51 destinos presentados.
  - 953 nuevos servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística".
  - Total: 6.207 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística".
  - Total: 2.642 servicios distinguidos "Preparado COVID-19".
- Comité extraordinario "PREPARADO COVID-19" – 7 de julio 2022
  - 3 destinos presentados.
  - 7 nuevos servicios turísticos distinguidos "PREPARADO COVID-19".
  - Total: 2.649 servicios turísticos distinguidos.
- Comité extraordinario "PREPARADO COVID-19" – 21 julio 2022
  - 7 destinos presentados.
  - 23 nuevos servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
  - Total: 2.639 servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
- Comité ordinario 15 diciembre 2022
  - 131 destinos presentados.
  - 4.816 servicios turísticos distinguidos Compromiso de Calidad Turística.
  - Total: 6.641 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística".
  - Total: 2.741 servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".

## El SICTED por comunidades autónomas

La evolución del proyecto SICTED por comunidades autónomas es muy heterogénea.

Actualmente hay cuatro comunidades autónomas, Andalucía, Comunitat Valenciana, Euskadi-País Vasco e Illes Balears, que agrupan el 60% de los destinos, un porcentaje similar al de hace un año. Andalucía, Comunitat Valenciana y Galicia, agrupan el 53% de los servicios turísticos distinguidos.

CCAA	Nº destinos
Andalucía	58
Comunitat Valenciana	38
Euskadi-País Vasco	28
Región de Murcia	26
Illes Balears	18
Castilla-La Mancha	15
Galicia	14
Castilla y León	10
Extremadura	9
Principado de Asturias	9
Comunidad de Madrid	7
Islas Canarias	8
Aragón	6
Cantabria	2
Cataluña	1
Ciudad Autónoma de Ceuta	1
La Rioja	1
<b>Total</b>	<b>251</b>

### Servicios distinguidos por comunidad autónoma – Compromiso de Calidad Turística

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Andalucía	0	52	52	97	276	278	255	539	573	683	646	767	856	825	979	958	1.043	1.189	1.190
Aragón	0	74	141	202	319	252	151	167	96	130	206	190	186	183	189	145	164	191	137
I. Canarias	17	17	62	117	211	176	218	130	302	380	429	341	379	383	430	363	422	484	395
Cantabria	0	45	46	46	15	13	13	15	13	11	29	36	34	22	24	20	19	17	0
Castilla-La Mancha	0	21	30	30	67	75	81	90	106	111	97	93	88	111	157	181	193	217	251
Castilla y León	0	5	10	84	167	114	109	246	140	147	186	156	152	136	135	148	168	187	165
Cataluña	0	59	69	317	476	579	548	504	445	480	515	541	549	102	64	69	73	78	73
Ciudad de Ceuta	0	8	27	18	22	24	36	37	35	44	49	55	62	62	57	66	69	78	85
C. de Madrid	0	0	0	0	15	45	61	84	104	105	135	138	131	129	118	112	116	117	120
C. Valenciana	0	25	25	25	0	0	0	4	44	100	433	539	678	813	947	875	1.011	1.295	1.400
Extremadura	0	88	131	172	211	193	142	114	145	121	181	131	87	87	81	76	80	85	78
Galicia	59	81	236	366	286	261	333	375	259	295	352	414	396	457	580	656	772	900	915
I. Balears	27	27	27	63	81	102	144	264	303	306	400	441	528	522	632	627	642	680	600
La Rioja	0	0	33	33	56	57	35	20	53	51	59	67	84	75	69	74	6	10	17
C. Foral de Navarra	0	0	9	59	98	115	158	144	84	83	90	98	96	62	0	0	0	0	0
Euskadi-País Vasco	0	0	0	0	18	58	42	515	732	707	739	687	666	640	601	605	599	589	587
Pdo. de Asturias	0	234	520	599	614	408	587	494	408	362	347	367	315	283	303	262	258	224	177
Región de Murcia	0	63	99	187	255	300	323	240	136	103	154	169	203	227	235	241	239	323	451
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>799</b>	<b>1.517</b>	<b>2.415</b>	<b>3.187</b>	<b>3.050</b>	<b>3.236</b>	<b>3.978</b>	<b>3.978</b>	<b>4.219</b>	<b>5.047</b>	<b>5.230</b>	<b>5.490</b>	<b>5.119</b>	<b>5.601</b>	<b>5.478</b>	<b>5.874</b>	<b>6.664</b>	<b>6.641</b>

La tabla siguiente muestra los resultados por comunidad autónoma tras el comité de diciembre de 2022 con relación al año anterior. En lo referente a las distinciones Preparado COVID-19, se han distinguido un total de 1.940 servicios turísticos. El grueso de servicios turísticos que han obtenido el distintivo Preparado COVID-19 pertenecen a Comunitat Valenciana, Andalucía e Illes Balears.

#### Comité de Distinción diciembre 2022, distinciones

	Número de destinos presentados		Número de empresas distinguidas		Distintivos Preparados COVID-19*
	dic-22	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22
Andalucía	33	33	1084	307	276
Aragón	4	4	137	42	60
Canarias	4	6	373	180	130
Cantabria	0	0	0	4	0
Castilla La Mancha	10	7	189	78	99
Castilla y León	5	4	126	67	72
Cataluña	1	1	73	66	2
C.A Ceuta	1	1	85	61	17
Comunidad Madrid	3	3	102	64	0
Comunitat Valenciana	26	24	1123	757	491
Euskadi- País Vasco	0	0	0	0	0
Extremadura	5	5	78	70	54
Galicia	11	10	902	557	170
Illes Balears	15	16	479	252	266
La Rioja	1	1	17	0	6
Principado de Asturias	6	7	173	45	65
Región de Murcia	6	7	309	116	232
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>129</b>	<b>5.250</b>	<b>2.666</b>	<b>1.940</b>

## Formación para Nuevos Agentes SICTED “Claves para la gestión del modelo” 2022.

A lo largo del año 2022 se han realizado **10 cursos** de “Formación para Nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo”, en formato virtual.

El contenido formativo se reparte en **10 módulos**. El curso alterna el **estudio de los módulos formativos**, de manera individual, con las **sesiones tutorizadas** y de ejercicios prácticos, guiadas por el docente.

### Primera edición 2022

Fecha: Del 24 de enero al 4 febrero de 2022 (Fecha tope de inscripción: 12 enero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 28 asistentes
- Media del contenido: 4,63 sobre 5
- Media de organización: 4,10 sobre 5
- Media profesorado: 4,67 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,47 sobre 5**

### Segunda edición 2022

Fecha: Del 14 al 25 de febrero de 2022 (Fecha tope de inscripción: 26 enero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 24
- Media del contenido: 4,23 sobre 5
- Media de organización: 4,05 sobre 5
- Media profesorado: 4,69 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,32 sobre 5**

### Tercera edición 2022

Fecha: Del 7 al 18 de marzo de 2022 (Fecha tope de inscripción: 23 febrero)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 26 asistentes
- Media del contenido: 4,17 sobre 5
- Media de organización: 3,98 sobre 5
- Media profesorado: 4,34 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,16 sobre 5**

### Cuarta edición 2022

Fecha: Del 28 de marzo al 8 de abril 2022 (Fecha tope de inscripción: 9 marzo)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 17 asistentes
- Media del contenido: 4,25 sobre 5

- Media de organización: 4,18 sobre 5
- Media profesorado: 4,53 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,32 sobre 5**

#### Quinta edición 2022

Fecha: Del 18 al 29 de abril 2022 (Fecha tope de inscripción: 4 abril)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 12 asistentes
- Media del contenido: 4,09 sobre 5
- Media de organización: 3,76 sobre 5
- Media profesorado: 4,44 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,10 sobre 5**

#### Sexta edición 2022

Fecha: Del 9 al 20 de mayo de 2022 (Fecha tope de inscripción: 27 abril)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 28 asistentes
- Media del contenido: 4,16 sobre 5
- Media de organización: 3,84 sobre 5
- Media profesorado: 4,47 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,16 sobre 5**

#### Séptima edición 2022

Fecha: Del 19 sept al 30 septiembre de 2022 (Fecha tope de inscripción: 7 septiembre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 22 asistentes
- Media del contenido: 4,14 sobre 5
- Media de organización: 3,91 sobre 5
- Media profesorado: 4,56 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,20 sobre 5**

#### Octava edición 2022

Fecha: Del 17 al 28 octubre de 2022 (Fecha tope de inscripción 5 octubre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 20 asistentes
- Media del contenido: 4,33 sobre 5
- Media de organización: 4,15 sobre 5
- Media profesorado: 4,66 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,38 sobre 5**

## Novena edición 2022

Fecha: Del 7 al 18 de noviembre de 2022 (Fecha tope de inscripción: 26 octubre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º asistentes: 21 asistentes
- Media del contenido: 4,13 sobre 5
- Media de organización: 4,06 sobre 5
- Media profesorado: 4,43 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,21 sobre 5**

Las cifras totales y los resultados de la satisfacción de los alumnos respecto de la formación de Nuevos Agentes SICTED "Claves para la gestión del modelo" del año 2022 se reflejan en la siguiente tabla:

Satisfacción de los alumnos					
Fechas curso	Número alumnos	Formadores	Organización y logística	Contenido	Media
24 enero - 4 febrero 2022	28	4,67	4,10	4,63	4,47
14 al 25 febrero 2022	24	4,69	4,05	4,23	4,32
7 al 18 de marzo 2022	26	4,34	3,98	4,17	4,16
28 marzo - 8 abril 2022	17	4,53	4,18	4,25	4,32
18 al 29 abril 2022	12	4,44	3,76	4,09	4,10
9 al 20 mayo 2022	28	4,47	3,84	4,16	4,16
19 al 30 septiembre 2022	22	4,56	3,91	4,14	4,20
17 al 28 octubre 2022	20	4,66	4,15	4,33	4,38
7 al 18 noviembre 2022	21	4,43	4,06	4,13	4,21
<b>Medias totales</b>	<b>198</b>	<b>4,53</b>	<b>4,00</b>	<b>4,24</b>	<b>4,26</b>

## Novedades en la edición 2022-2023

En la edición 2022-2023 de los cursos de nuevos agentes SICTED se han introducido las siguientes novedades:

- Se dispone de **dos formadores simultáneamente**. Uno de los formadores se encarga de dirigir la sesión e ir avanzando en las prácticas y el segundo da apoyo y ayuda en una sala virtual paralela a todos los alumnos que tengan dudas o dificultades.
- Se ha reducido el número máximo de alumnos admitidos en cada edición, que oscila entre un mínimo de 12 y un **máximo de 20**.
- Las sesiones de conexión en directo se celebran a través del **sistema de videoconferencias Webex**, elegido por la empresa adjudicataria, quien facilita a los alumnos un enlace único para todas las conexiones en directo del curso. Este sistema permite grabar las sesiones de las conexiones en directo para la consulta posterior por

parte de los alumnos interesados, así como generar un informe de asistencia de los alumnos a cada una de ellas.

- Se ha incorporado un **cuestionario de evaluación** de los contenidos de la formación, que debe ser realizado y aprobado por los alumnos a la finalización del curso para poder superarlo y obtener la acreditación de agente SICTED. Se trata de un cuestionario de 10 preguntas de elección múltiple con cuatro opciones en la que sólo una es cierta. Los alumnos deben obtener una puntuación mínima de 7 sobre 10, disponiendo de 3 intentos para superar la prueba.
- La superación del curso lleva asociada la obtención de un **certificado de aprovechamiento**, tras la superación del correspondiente cuestionario de evaluación y el cumplimiento del resto de objetivos y requisitos del curso.
- La herramienta o sistema de videoconferencias elegida por la empresa adjudicataria permitirá a los alumnos y/o formadores **lanzar preguntas sobre la marcha**, fomentando la interacción entre participantes en las sesiones en directo.
- Se habilita una **sala de apoyo paralela** que permite prestar asistencia personal y directa a aquellos alumnos con incidencias o dificultades para seguir el ritmo de la sesión, evitando así interrumpir o ralentizar el ritmo del resto de la clase. En esa sala paralela, el segundo formador va realizando la misma clase que el grupo general, atendiendo en detalle a aquellas personas con más dificultad.

### Revisiones realizadas sobre el contenido de los cursos

Como resultados de las modificaciones metodológicas que se han producido en el proyecto SICTED, se ha adecuado y actualizado el contenido formativo de los cursos de "Formación para nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo".

En concreto, las actuaciones realizadas en este punto han sido las siguientes:

- Revisión\* de contenidos, simplificación de diapositivas y modificación de estilos de todos los módulos del alumno.
- Revisión de las locuciones de los módulos 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9 y 10.
- Revisión de los resúmenes de todos los módulos (1-11).
- Revisión de las diapositivas existentes de manera que reflejasen los cambios llevados a cabo tanto en las operativas como en la gestión y uso de la Plataforma de Gestión.
- Revisión e incorporación en el contenido del curso de 6 nuevas prácticas adicionales relativas a los módulos 2, 4, 6, 7 y 8.

\*Este proceso incluye: Revisión de las locuciones ya existentes, grabación de las diapositivas nuevas o modificadas de acuerdo con las revisiones realizadas, maquetación de los vídeos para incluir las cortinillas de entrada y cierre.



Además, fruto del análisis de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los alumnos de los cursos y, atendiendo a sus comentarios, se han llevado a cabo una serie de mejoras tanto a nivel de infraestructura como de metodología del curso. Las áreas de mejora y las acciones implementadas para subsanarlas se describen a continuación:

#### **Relativas a las plataformas tecnológicas en las que se desarrolla el curso:**

- La plataforma en la que se realizan las prácticas da fallos y se ralentiza. Para solventarlo, se he llevado a cabo una revisión de la infraestructura tecnológica de dicha plataforma para mejorar su rendimiento.
- Se han detectado dificultades y problemas de acceso a la plataforma de formación por la configuración de seguridad informática de algunos organismos. Se ha adelantado un par de días el envío de las credenciales y matriculación en el curso. Se ha revisado el proceso de verificación, recomendando a los alumnos comprobar el acceso a dicha plataforma en cuanto reciban el correo automático de matriculación en el curso de Agentes SICTED y sus credenciales de acceso. De esta manera, en caso de surgir incompatibilidades se pueden resolver antes del inicio del curso.
- Los alumnos se han encontrado con la necesidad de resolver dudas tras la finalización del curso. Se ha creado un foro específico en la Comunidad SICTED para resolver dudas a la finalización del mismo. [Foro antiguos alumnos.](#)

#### **Relativas al horario de realización de las sesiones en directo:**

- No se considera conveniente realizar el curso por las mañanas coincidiendo con el horario laboral de los alumnos porque la atención y dedicación al mismo disminuye. Las sesiones de tarde se retrasan 30 minutos, salvando las horas habituales de comida, quedando **de 16.00 a 19.00 horas.**

#### **Relativas a los contenidos del curso:**

Muchos de los comentarios recibidos coincidían en que los contenidos eran muy densos, desarrollando mucha información en poco tiempo. Para garantizar la adquisición de los conocimientos esperados con el curso se han realizado las siguientes adaptaciones:

- Para los cursos a partir de febrero 2023 se ha alargado su duración de 2 a 3 semanas, manteniendo el mismo número de sesiones prácticas. De este modo, los alumnos dispondrán de más días entre sesión y sesión para analizar y profundizar en los contenidos tratados.
- Para reforzar los conocimientos adquiridos en cada clase, se ha diseñado una serie de ejercicios prácticos complementarios que podrán realizar los alumnos por su cuenta en la plataforma de prácticas.
- Se ha remarcado a los alumnos que, una vez finalizado el curso de acreditación, dispondrán del curso de reciclaje para repasar todos los contenidos, así como el manual del gestor con todo el detalle de todos los procesos, donde podrán seguir profundizando y resolviendo las dudas que les puedan surgir.

### **Relativas a la realización de las sesiones en directo:**

Se han detectado retrasos e interrupciones en las sesiones en directo, provocadas, principalmente, por el distinto ritmo entre los alumnos a la hora de hacerse con el manejo de la plataforma de gestión SICTED en la que se realizan las prácticas. Para resolver este aspecto, se ha habilitado una sala virtual paralela con el objeto de que, cuando en una clase una persona se pierda de manera reiterada, se le pueda prestar asistencia directa sin necesidad de interrumpir o ralentizar el ritmo del resto de la clase. En esa sala paralela, un segundo profesor irá realizando la misma clase que el grupo general, atendiendo en detalle a aquellas personas con más dificultad. Al final de la sesión deben haber terminado las prácticas programadas. En la siguiente sesión, comenzará de nuevo el grupo al completo.

### **Proyección de la formación en 2023**

Están proyectados en la actualidad, para el primer semestre de 2023, un total de 5 cursos:

- Curso del 23 de enero al 3 de febrero (Fin inscripción: 11 de enero)
- Curso del 1 al 21 de marzo (Fin inscripción: 15 de febrero)
- Curso del 12 de abril al 2 de mayo (Fin inscripción: 26 de marzo)
- Curso del 17 de mayo al 6 de junio (Fin inscripción: 30 de abril)
- Curso del 19 de junio al 7 de julio (Fin inscripción: 4 de junio)

## Mejoras llevadas a cabo en el sistema

A lo largo de 2022 se han llevado a cabo diversas acciones con el objetivo de mejorar el uso de la plataforma y seguir avanzando en el perfeccionamiento de la metodología SICTED. Destacamos en este sentido las siguientes:

### Metodología SICTED:

#### 1. Actualización y mejora de los Manuales de Buenas Prácticas:

a) MBP de Campings y áreas de autocaravanas: Ampliación del alcance del MBP de Campings para dar cabida a las autocaravanas.

b) Nuevo manual de Aparcamientos turísticos.

Se crea un Grupo de Trabajo para la elaboración del MBP de aparcamientos turísticos que recoge los estándares de calidad que se aplican a aparcamientos de pago, para vehículos de motor, que estén situados en centros turísticos o cerca de recursos de alto interés para turistas, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.

Quedan excluidos de este alcance: Las zonas de estacionamiento regulado en la vía pública, las áreas de autocaravanas, los aparcamientos dependientes o accesorios de otras instalaciones y los aparcamientos que sean gratuitos.

c) Pequeñas modificaciones en la redacción de algunos módulos:

Se producen pequeñas modificaciones de redacción en los siguientes módulos

- i) Servicios de guías
- ii) Atención al cliente. Básico
- iii) Facturación. Básico
- iv) Información. Básico
- v) Instalaciones. Básico
- vi) Medio ambiente. Básico
- vii) Seguridad. Básico
- viii) Seguridad. Recintos
- ix) Reserva. Básico
- x) Venta online
- xi) Taxi. Espacio cliente – vehículo
- xii) Taxi. Presentación de servicios
- xiii) Taxi. Sistema de comunicación (Taxi. Emisoras)

#### 2. Revisión del alcance de los manuales de buenas prácticas

Se ha revisado el alcance, conceptos y terminología de los siguientes oficios:

- a) Alquiler de vehículos y embarcaciones turísticos
- b) Transporte turístico
- c) Espacios protegidos (Espacios naturales protegidos)
- d) Turismo activo

### 3. Revisión de exclusiones SICTED

#### a) Cines.

- i) Se aprueba la inclusión de cines con valor histórico o cultural, o situados en zonas de especial afluencia turística, así como los cines de verano.

#### b) Casinos y bingos.

- i) Se aprueba la **exclusión del SICTED**. Si bien, en aquellos casos en los que se trate de bingos y casinos con un especial significado para el destino turístico, podrán admitirse, participando en el MBP de Otros Servicios. Para ello, el gestor SICTED argumentará la conveniencia de su inclusión en una consulta a la SETUR y a la comunidad autónoma de referencia.
- ii) Se realiza una revisión de casinos y bingos que actualmente están trabajando en SICTED y se valora su continuidad con el gestor del destino y el técnico de la comunidad autónoma correspondiente.

#### c) Teatralizaciones y recreaciones históricas.

- i) Se aprueba la inclusión de las **teatralizaciones y recreaciones históricas** en el SICTED atendiendo siempre al cumplimiento de la normativa legal vigente en la comunidad autónoma para este tipo de actividad. La adhesión de empresas que realizan teatralizaciones, siempre que cumplan los requisitos anteriormente descritos, se realizará en base a los siguientes criterios:
  - (1) MBP de Experiencias y talleres turísticos: Se aplicará el MBP de Experiencias y talleres turísticos para aquellas teatralizaciones que no exigen título o acreditación de guía oficial de turismo.
  - (2) MBP Guías turísticos: Se aplicará el MBP de Guías turísticos para aquellas teatralizaciones para las que se exija título/acreditación de guía turístico.

#### **Comunicación:**

- Boletín SICTED con carácter quincenal.
- Publicación de noticias e información de interés en la Comunidad SICTED.

#### **Formación continua Agentes SICTED:**

- Píldora: Metodología para la gestión de empresas con sucursales distinguibles.
- Píldora: Realización de encuestas de satisfacción en los dispositivos móviles.
- Curso: Cuadros de mando SICTED.

#### **Acciones de soporte:**

1. Distintivo Preparado COVID-19:

- a. Se añade la fecha de caducidad de los distintivos COVID en la ficha técnica del servicio turístico, para un mayor control y gestión de estos distintivos.
  - b. En el listado de servicios turísticos se incluye un nuevo filtro que permitirá buscar servicios turísticos "Preparados COVID-19" y servicios "en proceso" de obtener este distintivo.
  - c. En la "Ficha Técnica del Servicio Turístico", se añaden los campos con las fechas de primera y última distinción "Preparado COVID-19".
  - d. También en la "Ficha Técnica del Servicio Turístico" se habilita la descarga del distintivo digital "Preparado COVID-19" actualizado. Esto es importante para aquellos servicios que obtuvieron el distintivo en estado adherido y han obtenido la distinción Compromiso de Calidad Turística a posteriori.
  - e. En el menú "Evaluación y distinción", se habilita la pantalla para los gestores "Control de Preparados COVID próximos a caducar". Este listado presenta los servicios turísticos a los que caduca el distintivo "Preparado COVID 19" en los próximos 11 meses.
2. Sesión de resolución de dudas para los destinos de la C. Valenciana.
  3. Revisión de la adhesión de servicios turísticos en los oficios de:
    - a. Viviendas de Uso Turístico.
    - b. Transporte turístico.
    - c. Alquiler de vehículos y embarcaciones.
    - d. Otros servicios - casinos y bingos.
    - e. Otros servicios – aparcamientos y parkings.
  4. Renovación de servidores plataforma de formación.
  5. Reparación de errores a la hora de eliminar ATIs por parte de los asesores.
  6. Ajustes y mejoras en los cuadros de mando SICTED.
  7. Se añade la información de los destinos dados de baja y reactivados posteriormente, en la ficha técnica del servicio turístico.

## Premios SICTED

Los Premios SICTED 2023, que valoran el trabajo realizado por los diversos participantes en SICTED a lo largo de 2022, han estado marcados por una serie de ajustes y modificaciones:

- Especificación de un plazo de presentación de candidaturas libres.
- Definición de la nueva categoría especial que, en esta edición, ha premiado las mejores acciones de sostenibilidad en SICTED denominándose "Mejor acción de sostenibilidad en SICTED". Para su valoración, se han establecido unos criterios de valoración *ad hoc*.
- Revisión de los requisitos de los candidatos en determinadas categorías.
- Modificación del sistema de puntuación.
- Redefinición del sistema de organización de los grupos del Comité de Valoración para que se minimicen las abstenciones por incompatibilidad.

### Acto de entrega de los premios

Los ganadores han recibido su reconocimiento de mano de la nueva Secretaria de Estado de Turismo, doña Rosa Ana Morillo y Don Alfonso Rodríguez Badal, Presidente de la Comisión de Turismo de la FEMP y alcalde de Calviá en un acto celebrado en el marco de FITUR 2023 (19 de enero de 2023).

Para este acto, se han realizado tarjetas de acceso a sala personalizadas, con validación a través de lectura de códigos QR para cada asistente con el objeto de un mejor control del aforo.

 Compromiso de Calidad Turística	<b>Premios SICTED</b> <b>Ticket:</b> Entrada de los Premios 0.00 € - Taquilla <b>Fecha :</b> Jueves 19 enero de 2023 a las 10:30 hasta las 11:30 <b>Organiza:</b> SICTED SEGITTUR	 CM9WMR4ME
--	--	--

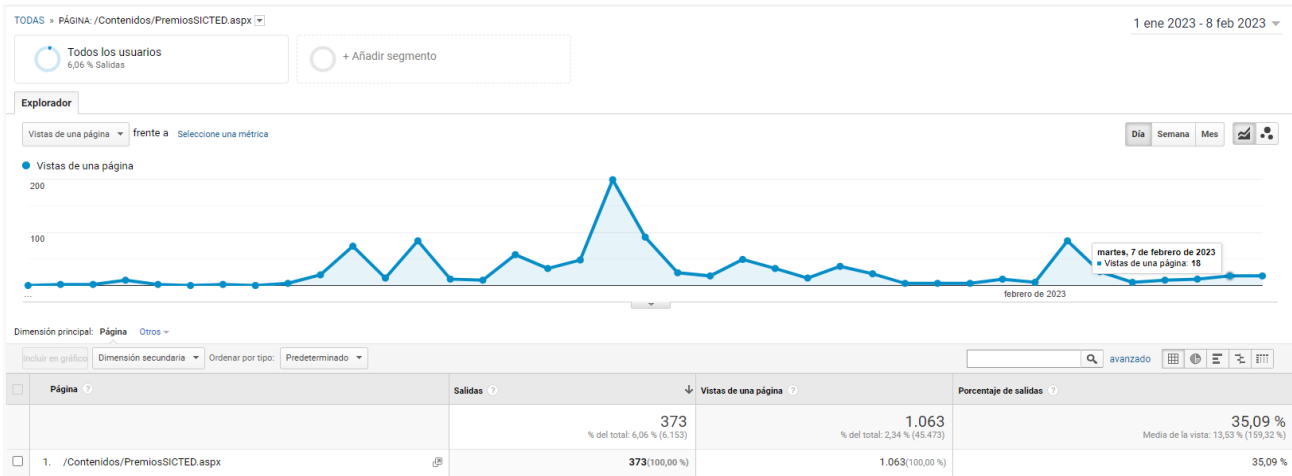
<https://vivetix.com/> (Tonic Time SL B-87667507) "La Plataforma", gestiona la distribución de tickets por cuenta de SICTED SEGITTUR ("El Organizador", por lo que queda eximido de cualquier responsabilidad u obligación relativa al evento. "El Organizador" se reserva el derecho de admisión, no se permiten devoluciones, el QR deberá ser legible y completo, se considerará válido el primer ticket presentado en la fecha y hora indicada. En las entradas nominativas se podrá solicitar identificación. Sin gastos de gestión.

A la finalización del acto, todos los asistentes disfrutaron de un coffee break.

### Web de la XIII Edición de los Premios SICTED

- Como en la edición anterior, se establece una web para los premios SICTED a la que se accede a través de un Código QR  
<https://www.calidadendestino.es/Contenidos/PremiosSICTED.aspx>
- Se facilita a los medios de comunicación, en este portal de los Premios SICTED, toda la información relativa a los premiados.
- La FEMP realiza un dossier fotográfico del acto que se pone a disposición de los participantes en el mismo: [link de las fotos](#)
- Se pide a los galardonados material digital que complemente su candidatura ganadora, así como material promocional del destino, que se ordena a través de una plantilla realizada al efecto.
- Se ha realizado un dossier con todas las apariciones en prensa relativas a los Premios SICTED.

## ESTADÍSTICAS DE VISITAS A LA WEB DE LOS PREMIOS



## Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED

### Accesos a la Web pública SICTED [www.calidaddestino.org](http://www.calidaddestino.org)

#### Sesiones en la web pública SICTED

La cifra y distribución de visitas en la web pública de SICTED ha sufrido un ligero descenso a lo largo de 2022, en comparación con años anteriores.

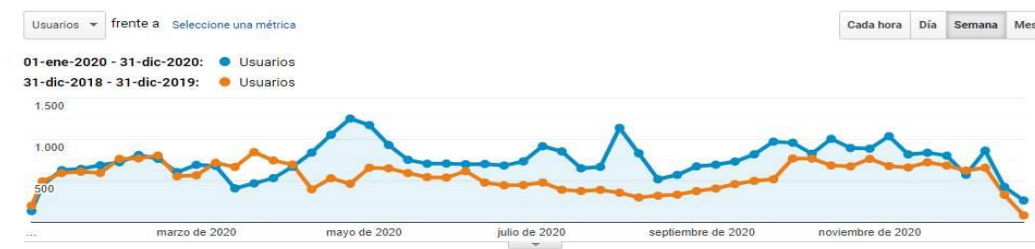
2022



2021



2020





## Accesos por tipo de dispositivo

Actualmente las entradas a la web siguen realizándose mayoritariamente a través de ordenadores. El acceso a través de dispositivos móviles ha cogido fuerza, quedándose el acceso desde Tablet en último lugar.

Categoría de dispositivo ?	Adquisición		
	Usuarios ? ↓	Usuarios nuevos ?	Sesiones ?
	<b>9,72 %</b> ↓ 11.341 frente a 12.562	<b>9,57 %</b> ↓ 10.882 frente a 12.033	<b>11,29 %</b> ↓ 63.567 frente a 71.660
<b>1. desktop</b>			
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>10.467</b> (92,09 %)	10.004 (91,93 %)	61.025 (96,00 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>11.485</b> (91,32 %)	10.955 (91,04 %)	68.513 (95,61 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-8,86 %</b>	<b>-8,68 %</b>	<b>-10,93 %</b>
<b>2. mobile</b>			
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>789</b> (6,94 %)	770 (7,08 %)	2.216 (3,49 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>945</b> (7,51 %)	936 (7,78 %)	2.655 (3,70 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-16,51 %</b>	<b>-17,74 %</b>	<b>-16,53 %</b>
<b>3. tablet</b>			
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>110</b> (0,97 %)	108 (0,99 %)	326 (0,51 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>146</b> (1,16 %)	142 (1,18 %)	492 (0,69 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-24,66 %</b>	<b>-23,94 %</b>	<b>-33,74 %</b>

## Accesos por países

Aproximadamente el 83% de estas visitas se hacen desde España, seguidos de Estados Unidos y China.

País	Usuarios	% Usuarios
<b>1. 🇪🇸 Spain</b>		
1 ene 2022 - 31 dic 2022	28.728	83,14 %
1 ene 2021 - 31 dic 2021	32.287	82,97 %
<b>% de cambios</b>	<b>-11,02 %</b>	<b>0,20 %</b>
<b>2. 🇺🇸 United States</b>		
1 ene 2022 - 31 dic 2022	1.215	3,52 %
1 ene 2021 - 31 dic 2021	2.186	5,62 %
<b>% de cambios</b>	<b>-44,42 %</b>	<b>-37,41 %</b>
<b>3. 🇨🇳 China</b>		
1 ene 2022 - 31 dic 2022	606	1,75 %
1 ene 2021 - 31 dic 2021	980	2,52 %
<b>% de cambios</b>	<b>-38,16 %</b>	<b>-30,36 %</b>

Dentro de España, destacan los accesos de Madrid (12,68%), seguidos por Barcelona, Valencia, Sevilla y Alicante.

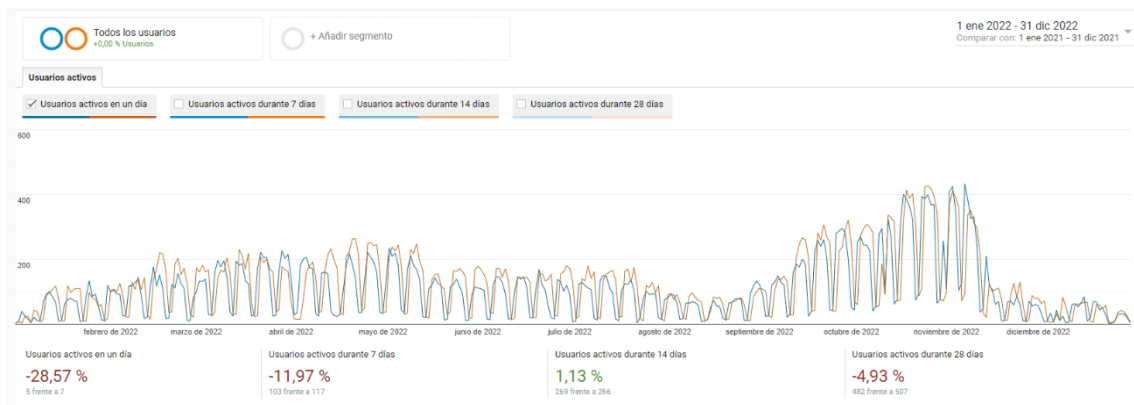
<b>Madrid</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>3.877</b> (12,68 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>4.122</b> (11,95 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-5,94 %</b>
<b>Barcelona</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>2.045</b> (6,69 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>1.915</b> (5,55 %)
<b>% de cambios</b>	<b>6,79 %</b>
<b>Valencia</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>1.906</b> (6,23 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>2.389</b> (6,93 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-20,22 %</b>
<b>Seville</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>1.364</b> (4,46 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>1.282</b> (3,72 %)
<b>% de cambios</b>	<b>6,40 %</b>
<b>Alicante</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>952</b> (3,11 %)
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>1.335</b> (3,87 %)
<b>% de cambios</b>	<b>-28,69 %</b>

## Acceso a la plataforma de gestión SICTED

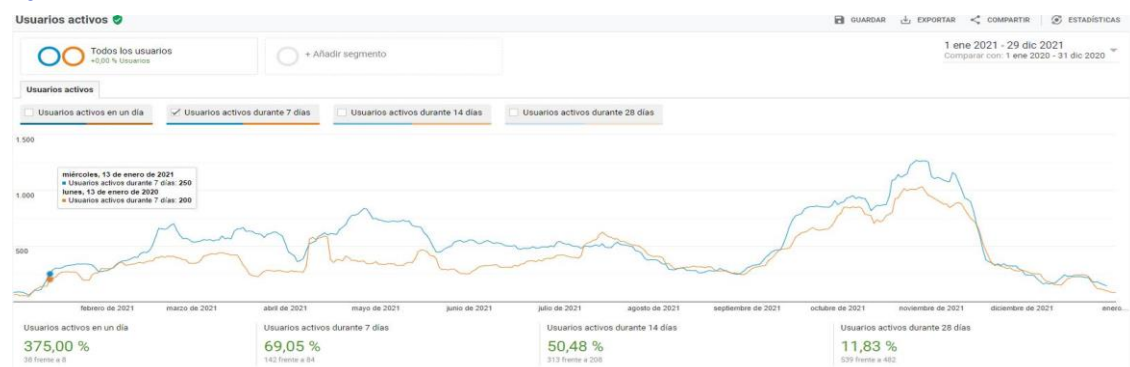
### Sesiones en la plataforma SICTED

Se mantienen las cifras del 2021 en el año 2022. Se sigue observando un mayor número de sesiones en las fechas previas al cierre de la plataforma en torno al 14 de mayo y 14 de noviembre.

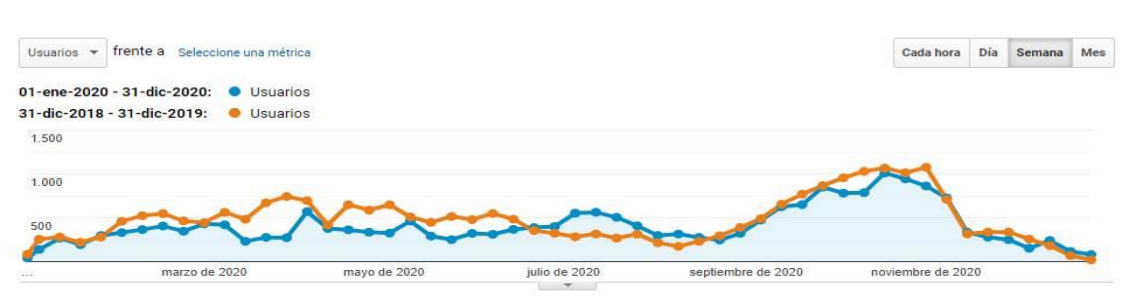
#### 2022



#### 2021



#### 2020



## Acceso a la plataforma de gestión SICTED por zonas

En la siguiente tabla se puede ver la distribución de los usuarios, divida por principales provincias y en comparación con el año 2021. En la mayoría de los casos se puede ver que ha habido mayor acceso en el año 2022 que en el 2021.

En 2022 se observa que se mantiene la concentración de usuarios y sesiones en puntos concretos del país muy similares respecto al año anterior. Se destaca el área de Comunitat Valenciana, la de la Comunidad de Madrid y, en menor medida, destaca Andalucía.

<b>Madrid</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>1.309 (9,45 %)</b>
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>1.028 (6,95 %)</b>
<b>% de cambios</b>	<b>27,33 %</b>
<b>Valencia</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>721 (5,20 %)</b>
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>924 (6,24 %)</b>
<b>% de cambios</b>	<b>-21,97 %</b>
<b>Alicante</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>607 (4,38 %)</b>
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>704 (4,76 %)</b>
<b>% de cambios</b>	<b>-13,78 %</b>
<b>Barcelona</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>551 (3,98 %)</b>
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>427 (2,89 %)</b>
<b>% de cambios</b>	<b>29,04 %</b>
<b>Seville</b>	
1 ene 2022 - 31 dic 2022	<b>390 (2,82 %)</b>
1 ene 2021 - 31 dic 2021	<b>354 (2,39 %)</b>
<b>% de cambios</b>	<b>10,17 %</b>