



Compromiso
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

07/12/2023

¿Qué sucede en SICTED?

Formación nuevos Agentes SICTED – Nuevas convocatorias

Ya está disponible el calendario de los próximos cursos de **“Acreditación para Nuevos Agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo”**, en modalidad on-line, para el primer y segundo trimestre de 2024.

El objetivo es acreditar, a través de un curso formativo a los futuros agentes del modelo SICTED. El curso está abierto a todos los interesados hasta completar las plazas disponibles en cada curso.

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 esas 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.

La inscripción para los siguientes cursos está abierta a través de los siguientes enlaces:

- 29 de enero al 16 de febrero de 2024: <https://forms.gle/6FeBJ1kYJtEBqfFZA> (Fin inscripción: 5 de enero de 2024)
- 4 al 22 de marzo de 2024: <https://forms.gle/z5ozfmwugdm1Shm36> (Fin inscripción: 18 de febrero de 2024)
- 8 al 26 de abril de 2024: <https://forms.gle/SqYPxqXSzjTTtwKig> (Fin inscripción: 17 de marzo de 2024)
- 13 al 31 de mayo de 2024: <https://forms.gle/qRoXixff1vwo53y49> (Fin inscripción: 21 de abril de 2024)
- 17 de junio al 5 de julio de 2024: <https://forms.gle/PK5zpnQZ73Q5wJ5k8> (Fin inscripción: 2 de junio de 2024)

Puedes ampliar la información sobre el Curso Acreditativo para Nuevos Agentes SICTED en la Comunidad SICTED

Comité de distinción de diciembre de 2023

Desde el pasado 30 de diciembre está en curso el Comité de Distinción de diciembre de 2023. En esta ocasión se han presentado 5.077 empresas y servicios públicos turísticos, correspondientes a 143 destinos turísticos, para obtener la distinción Compromiso de Calidad Turística.

Hasta el 15 de diciembre, momento en que se otorga oficialmente la distinción, se van a revisar los posibles incumplimientos de los requisitos del SICTED que puedan presentar los servicios turísticos, y se descartarán aquellos que no logren superarlos.



Premios SICTED – Destinos noveles

En SICTED, los destinos noveles son aquellos cuyas empresas y servicios públicos turísticos obtienen la distinción Compromiso de Calidad Turística por primera vez.

Cada año la Secretaría de Estado de Turismo reconoce a los destinos noveles el esfuerzo realizado durante esta primera fase de implantación del SICTED a través de una mención especial que tiene lugar coincidiendo con el acto de entrega de los Premios SICTED.

En 2023, han distinguido por primera vez servicios turísticos los siguientes destinos:

DESTINOS	COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> • Montanejos • Alboraya-Alboraia • Plana de l'Arc • Castelló Sud 	Comunidad Valenciana
<ul style="list-style-type: none"> • Salobreña 	Andalucía
<ul style="list-style-type: none"> • Abanilla • Cehegín • Abarán • Torre Pacheco 	Región de Murcia
<ul style="list-style-type: none"> • Reserva de la Biosfera de La Siberia 	Extremadura
<ul style="list-style-type: none"> • Barbanza Arousa • A Coruña • A Mariña Lucense • Costa da Morte • Xeodestino Allariz-Maceda 	Galicia
<ul style="list-style-type: none"> • Mancomunidad de Tierras Altas de Soria 	Castilla y León

Actualidad

Sistema de Calidad Turística Responsable - SSTI



A través de la plataforma de formación Anfitriones se pone a disposición de todos los interesados la grabación del seminario online que realizamos el pasado 24 de noviembre en el que, gracias a la colaboración entre SEGITTUR y Microsoft para impulsar la transformación digital y acelerar la transformación de los destinos y empresas de nuestro sector, pudimos analizar diversos métodos y proyectos para afrontar con garantías los retos en cuanto a la recuperación social, económica y medioambiental.

En este espacio se presentaron, las principales líneas para la transformación del SCTE en un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral.

[Accede ahora a la grabación del seminario sobre sostenibilidad en turismo](#)

Además, si quieres conocer con más detalle la estrategia de las diferentes líneas de acción del SSTI, puedes hacerlo a través del siguiente enlace:

<https://www.segittur.es/ods-y-sostenibilidad/proyectos-sostenibilidad/sistemas-de-gestion-de-calidad-turistica/>

Comunidad SICTED

Implementación de Buenas Prácticas Avanzadas en materia de Innovación – El caso del destino Santiago de Compostela.

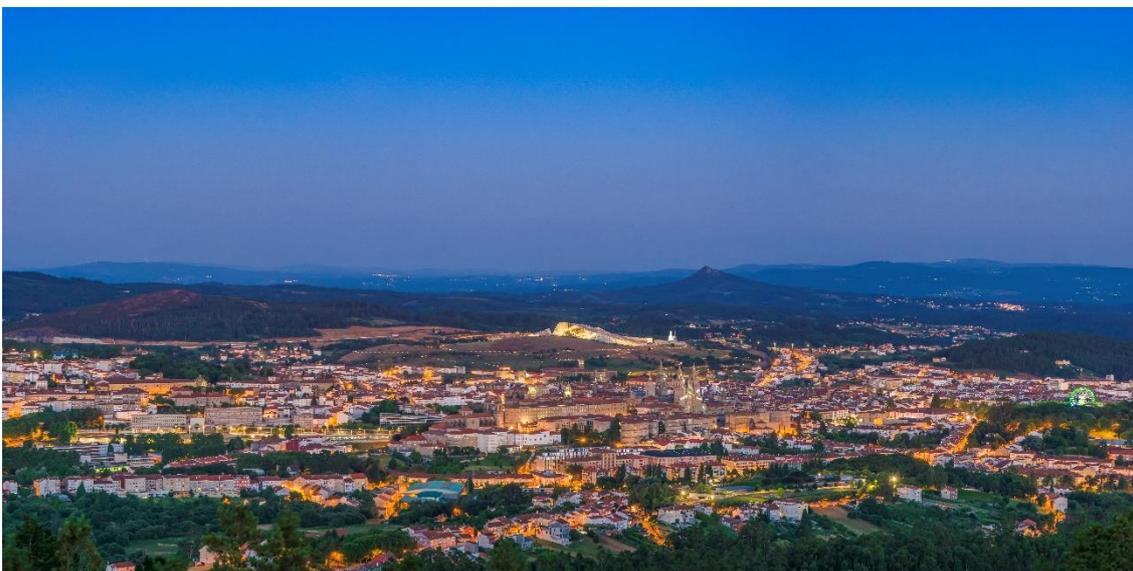
La innovación se presenta como un elemento clave para mantener la competitividad y el atractivo de España y su oferta turística. Impulsar la innovación en turismo supone utilizar una palanca para la mejora de los procesos y servicios turísticos. Es por ello por lo que la innovación, como herramienta al servicio de la gestión turística, se incorpora en un módulo de buenas prácticas del SICTED.

Desde el SICTED contamos con un módulo de buenas prácticas avanzadas de innovación. A través de este, se busca poner en marcha una gestión del negocio más avanzada, en la que la organización trate de garantizar su supervivencia futura mediante la gestión del capital humano y el análisis continuo de la cambiante realidad que le rodea. Estas prácticas no son obligatorias para la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística, pero sí recomendables. El objetivo es que los servicios turísticos estén al tanto sobre el marketing turístico en la era digital, sigan una estrategia digital, dispongan de una guía para la gestión del negocio, realicen un taller de benchmarking, accedan a otros modelos de gestión de la calidad y se fomente el trabajo en equipo, motivación del personal y liderazgo.

Como caso de éxito en la implantación acciones de innovación y digitalización en de sus servicios turísticos destacamos las acciones que está llevando a cabo el destino **Santiago de Compostela**.

Este destino participa en el programa SICTED desde 2002, contando hoy en día con 141 servicios turísticos, de los que 108 están distinguidos. De esos servicios turísticos, hubo un total de 52 que implantaron el módulo de buenas prácticas avanzadas en innovación en 2022.

Hablamos con **Beatriz Castellano Ferreiro**, gestora SICTED del destino Santiago de Compostela, para que nos explique cómo se está integrando e implementando el módulo de buenas prácticas avanzadas en innovación en los servicios turísticos del destino.



Cuéntanos brevemente sobre ti. ¿Desde cuándo te encargas de la gestión del destino SICTED?

Como ya sabéis, Santiago de Compostela formó parte de los 9 destinos piloto que en 2002 comenzaron a trabajar en el proyecto SICTED. Yo me incorporé a Turismo de Santiago en 2003, ya en el departamento de calidad, y en 2004 obtuvimos las primeras empresas distinguidas.

Como destino turístico ¿Qué acciones estáis llevando a cabo con relación a la innovación de cara a los visitantes y cómo están implicados los servicios turísticos?

En este punto destacaría la estrategia de marketing y comunicación digital que Turismo de Santiago está llevando a cabo desde el año 2022 y con la que se pretende mejorar el reconocimiento de la calidad a través del SICTED, tanto social como sectorial en el destino Santiago, fomentando la implicación y participación de los propios establecimientos y empresas que participan en el proyecto, al mismo tiempo que se les ofrece promoción y se motivan nuevas adhesiones.

En este sentido, cabe destacar una participación muy activa de los establecimientos tal y como se puede constatar en las entrevistas y vídeos promocionales que se han ido realizando.

Respecto a la implantación del módulo de buenas prácticas avanzadas sobre innovación, ¿Tienes pensado fomentar estos manuales en las próximas evaluaciones para que la mayoría de los servicios turísticos cuenten con ellas?

De momento hemos propuesto la implantación de las buenas prácticas avanzadas sobre innovación a aquellas empresas o servicios turísticos que han destacado en los últimos años en el cumplimiento del modelo y que disponían de una cierta estructura de personal y de instalaciones.



Además, estas buenas prácticas han servido para estimular a aquellas empresas o servicios turísticos que en los últimos años han estado cumpliendo con los requisitos de los manuales y que demandaban algo más.

¿Están los servicios turísticos concienciados y dispuestos a realizar cambios innovadores?

El mercado turístico está en un proceso constante de cambio e innovación, acentuado en los últimos tiempos por la era digital, estando los servicios turísticos cada vez más concienciados de la necesidad de adaptarse a esta situación. Entendiendo que la realidad de cada una de las empresas es diferente, el cambio se realiza a distintas velocidades dependiendo de la clientela, del tipo de producto o servicio ofrecido, de la estructura organizativa de la empresa y de los recursos necesarios para llevar a cabo estos cambios.

¿Con qué retos se enfrentan, sobre todo aquellos servicios turísticos con menos recursos?

El mayor reto con el que se enfrentan es el de la capacidad de adaptación a los cambios que se vienen produciendo en el sector pero que pueden compensar con la especialización, con la atención

personalizada o con la oferta de productos y servicios cada vez más sostenibles.

Precisamente el hecho de que muchos servicios turísticos no tuviesen capacidad suficiente para llevar a cabo una estrategia digital para promocionar sus productos/recursos, llevó a Turismo de Santiago a desarrollar el Plan de Marketing y Comunicación del SICTED que, además de suplir estas carencias, sirve como instrumento de difusión del proyecto.

¿Cómo crees que el proyecto SICTED ayuda y/o fomenta que un destino sea innovador?



Fundamentalmente proporcionando a las empresas y servicios turísticos unas buenas prácticas que les permitan analizar su grado de implantación, así como conocer nuevas oportunidades de mejora. Además, a lo largo del proceso están acompañados por un equipo de gestores, formadores y asesores, que aportan ideas y conocimientos extraídos de sus experiencias en el sector, y que les ayudan en este cambio hacia la innovación. Por otra parte, y atendiendo a la filosofía origin del SICTED, hay que entender el cambio individual en cada una de las empresas repercutirá en el cambio global del destino.

De los servicios turísticos que han incluido el módulo de buenas prácticas en innovación en sus manuales, podemos destacar a **O Sendeiro Food Experience** y el **Hotel Altaïr**.

Hablamos con Sergio Delpont, dueño del servicio turístico O SENDEIRO FOOD EXPERIENCE, adherido al SICTED en el 2022. ¿Cómo nos conocisteis y por qué decidisteis formar parte de este proyecto?

En su día recibí una comunicación de Turismo de Santiago informando de la posibilidad de participar en un proyecto de calidad de destino, en la misma notificación se adjuntaba el enlace para la adhesión al mismo. Debido a que vi que podía ser un proyecto interesante para mi restaurante, rellené los datos de adhesión a través del enlace y a partir de aquel momento, ya se

puso en contacto conmigo el equipo de consultores para iniciar todo el proceso de implantación.

Considero que el SICTED es una ayuda fundamental a la hora de estructurar una empresa joven como la mía, de cara a un desarrollo óptimo.

Para el poco tiempo que lleváis, tenéis implantadas las Buenas Prácticas del módulo de innovación. ¿Ya contabais con medidas innovadoras en vuestro establecimiento? ¿De qué manera os ha beneficiado contar con el módulo de Buenas Prácticas en innovación?

Antes de iniciar el proceso de las Buenas Prácticas del módulo de innovación ya teníamos

implantados aspectos como el libro de reservas digital, una página web con tienda para comprar menús degustación o tarjetas regalo, comanda digital a través de móvil, sistema de gestión de costes e ingresos en la nube. Todas estas iniciativas me han permitido ahorrar tiempo, costes innecesarios y mejorar mi calidad de vida.

Para el futuro, estamos desarrollando una estrategia digital de comunicación para crear un nuevo producto para el segmento MICE, que consiste en la adecuación de uno de nuestros reservados para que sea una sala de reuniones con otra sala contigua que permita ofrecer los coffee-break, almuerzos y cenas de negocios, adaptando nuestra oferta a este segmento.

Asimismo, fruto del módulo de innovación, nos ha permitido realizar reuniones con el personal para identificar mejoras y necesidades de la clientela, hecho que nos ha posibilitado iniciar un nuevo proyecto para reenfocar el negocio hacia un segmento en alza en sector de la restauración, como es el de los desayunos y brunch. Durante este año hemos formado a 2 personas de la organización para crear un departamento profesionalizado para ofrecer cócteles en nuestro establecimiento, así abrimos una nueva línea de negocio.

Vemos que, a raíz de la última evaluación, se mencionan 3 áreas de mejora en relación al módulo de innovación. ¿Tenéis pensado implementarlas en un futuro?

De las 3 áreas de mejora consideramos que podemos implantar las herramientas de benchmarking para conocer de una forma más efectiva cómo trabaja nuestra competencia directa y poder analizar e identificar posibles áreas de mejora. En estos momentos nos encontramos en el proceso de análisis de la competencia que

ofrece desayunos y brunch para crear nuestra propuesta gastronómica.



También quiero destacar que este año vamos a estar muy enfocados a la formación del personal, iniciando formación en inglés, coctelería, cafés, tiraje de cañas, para todo el personal de sala. Para el personal de cocina se realizará formación en técnicas y cocina al vacío y una formación en pastelería.

Hablamos con [Ana Liñares](#), dueña del servicio turístico [HOTEL ALTAÏR](#), adherido al SICTED en el 2019. ¿Cómo nos conocisteis y por qué decidisteis formar parte de este proyecto?

El SICTED lo conocimos gracias a la participación en el proyecto de mi hermano a través de su establecimiento el HOTEL COSTA VELLA. Vimos que era un modelo que aportaba valor a la gestión del establecimiento y quisimos implantarlo en el HOTEL ALTAÏR. Todo el aspecto documental que exige el proyecto nos ha ayudado a la integración de nuevo personal a la organización.

A pesar de embarcaros en el proyecto SICTED en una época complicada debido a la pandemia, destacamos el esfuerzo invertido al ver que habéis ido cumpliendo los compromisos por ciclo conforme han pasado los años. Vemos que hace relativamente poco, habéis decidido incluir el módulo de Buenas Prácticas en innovación, ya que estas se

**evalúan en la última evaluación realizada.
¿A qué se debe este cambio?**

Los conceptos de análisis del negocio, la motivación, participación y creación de grupos de mejora con el personal de la organización, la innovación y la estrategia digital son conceptos que tenemos asumidos desde el inicio de nuestra actividad y que llevamos a cabo de forma permanente en la gestión del establecimiento.

Entendemos que analizar el entorno y la competencia en un destino como Santiago es algo que debemos realizar de forma permanente para adaptarnos a los cambios que se produzcan.

La participación del personal en la toma de decisiones consideramos que es fundamental, debido a su conocimiento del día a día del hotel, entendiéndolo que hacer partícipe al personal se convierte en una herramienta de motivación e involucración.

Fruto de la pandemia, los hoteles de pequeñas dimensiones han acelerado todos los procesos de innovación y digitalización, debido al cambio repentino de los procedimientos de trabajo y las normativas establecidas por la administración. Muchos de estos aspectos innovadores y digitales se han quedado en nuestro día a día.

¿Habéis introducido medidas innovadoras desde vuestra adhesión al SICTED? ¿Cómo os ha ayudado este módulo de Buenas Prácticas a la hora de desarrollar medidas innovadoras?

Hemos implantado aspectos como el pago online y seguro en nuestro motor de reservas, la posibilidad de realizar el check-in online, la implantación del código QR para el directorio de servicios de las habitaciones. Asimismo, hemos mejorado el sistema de apertura de las habitaciones mediante un sistema en remoto.

El Hotel Altair forma parte del club de calidad de Rusticae que nos permite

desarrollar herramientas de benchmarking y mejorar e innovar todos los procedimientos internos del hotel, fruto de las experiencias compartidas con otros establecimientos del club.

Vemos que, a raíz de la última evaluación, se mencionan 3 áreas de mejora con relación al módulo de innovación. ¿Tenéis pensado implementarlas en un futuro?

De las 3 áreas de mejora identificadas, consideramos que podemos mejorar en la gestión del conocimiento, debido a que vamos a formar y a transmitir de forma más eficiente los procesos internos del establecimiento.



Por lo que hace referencia al benchmarking seguiremos utilizando la herramienta que nos proporciona Rusticae pero vamos a ampliar el alcance de los establecimientos a analizar, como son los de proximidad y de características similares.

Respecto a otros distintivos en materia de gestión, consideramos que el SICTED es el mejor modelo que se adapta a nuestras necesidades debido a que otros modelos de gestión como son la Q de Calidad lo rechazamos en su momento al verificar que se requería de un nivel de documentación no proporcional a la tipología de nuestro establecimiento. Podemos decir que el nivel de implantación y de documentación que requiere el SICTED se adapta a la perfección a nuestras necesidades.



DATOS PRÁCTICOS

Destino: Santiago de Compostela

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2002

<https://www.santiagoturismo.com/>

Contacto: info@santiagoturismo.com



Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a uno de los destinos más noveles, adherido en 2022, Cangas del Narcea. Junto a él, un destino adherido en el año 2018, Caminito del Rey y uno de los destinos más veteranos en el proyecto, Oarsoaldea que lleva trabajando en el SICTED desde 2011.



DESTINOS SICTED



CANGAS DEL NARCEA

LA ASTURIAS POR Y PARA
DESCUBRIR

BOSQUES MÁGICOS Y PAISAJES RURALES QUE SE DESCUBREN DE MANERA DIFERENTE EN CADA ESTACIÓN DEL AÑO, ACOGEN RÍOS TRUCHEROS Y UNA FAUNA DONDE EL OSO Y EL UROGALLO SON LAS ESPECIES MÁS EMBLEMÁTICAS.

WWW.AYTO-CNARCEA.ES
AÑO ADHESIÓN: 2022

CAMINITO DEL REY

EL ENTORNO DEL CAMINITO DEL
REY

SEIS MUNICIPIOS QUE RODEAN AL EMBLEMÁTICO CAMINITO DEL REY CON UNA AMPLIA OFERTA CULTURAL, GASTRONÓMICA Y DE OCIO

WWW.ENTORNO.CAMINITODELREY.INFO

AÑO ADHESIÓN: 2018
SERVICIOS ADHERIDOS: 15
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 47





OARSOALDEA

5 PLANES TOP A TAN SOLO 5
MINUTOS DE DONOSTIA - SAN
SEBASTIÁN

SITUADA AL ABRIGO DE LA MONTAÑA Y BAÑADA POR EL MAR DE LA SINGULAR BAHÍA DE PASAIA, ESTA COMARCA AÚN CONSERVA PERFECTAMENTE SU ESENCIA, CONJUGANDO TRADICIÓN Y VANGUARDIA.

WWW.OARSOALDEATURISMOA.EUS

AÑO ADHESIÓN: 2011
SERVICIOS ADHERIDOS: 4
SERVICIOS DISTINGUIDOS: 18



Compromiso
de Calidad Turística

BOLETÍN SICTED



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

Diciembre es un mes de novedades y en este mes dará comienzo la primera convocatoria del curso MOOC “**Maletín de herramientas Google para potenciar destinos y empresas turísticas**”. Tras el éxito de inscripciones en los *microlearnings* de este itinerario “Herramientas Google para el turismo”, te invitamos a profundizar en su conocimiento, para **implantarlas** y obtener el **máximo potencial** de tu negocio o destino: **visibilidad y reputación online, gestión ágil o toma de decisiones basadas en datos.**

Tanto si te has quedado con ganas de más, tras cursar los *microlearnings* o la píldora formativa previa, como si deseas empezar ahora, con este curso **¡tendrás la oportunidad de avanzar!**

No te pierdas su inicio el día **11 de diciembre**. Las inscripciones se abrirán de forma inminente [en nuestra página web](#).

Maletín de herramientas **Google** para potenciar destinos y empresas turísticas

Eleva a tu organización o destino turístico a **un nivel mayor de digitalización**, mejora la visibilidad y **posicionamiento online**, **la gestión diaria** con herramientas ágiles y la toma de decisiones.

- Google My Business
- Google Analytics
- Google Trends
- Google Ads
- Google Maps

Y mucho más.

ABIERTO PLAZO DE INSCRIPCIONES

Inicio: **11/12/2023**  **MOOC**
Fin: **31/01/2024**  **20 horas**







© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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