

Balance SICTED 2023

18 de enero de 2024



Compromiso
de Calidad Turística

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 2023 – Principales datos	4
Comités de distinción celebrados en 2023	10
Comités de distinción previstos para 2024.....	10
El SICTED por comunidades autónomas	11
Formación para Nuevos Agentes SICTED “Claves para la gestión del modelo”	14
2023	14
Mejoras llevadas a cabo en el proyecto.....	20
Reuniones del GT-CT y del Comité Interdestinos.....	32
Renovación del Comité Interdestinos	33
Premios SICTED	34
Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED	38

Introducción

En este documento se realiza un breve análisis sobre la evolución del proyecto SICTED a lo largo del año 2023, 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.

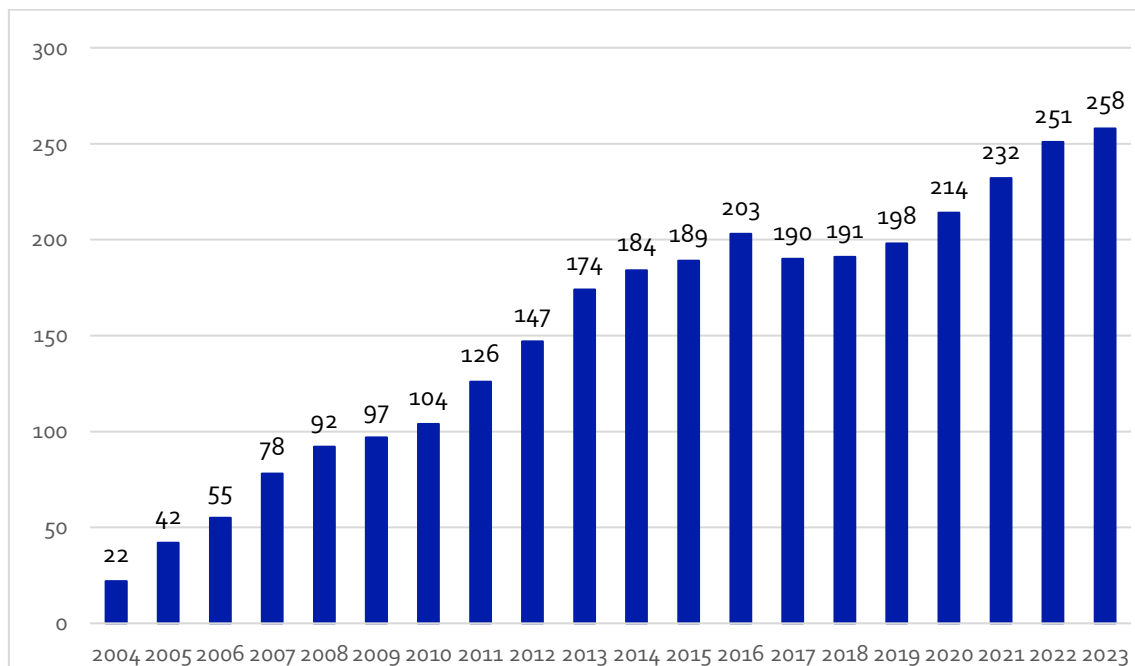
El SICTED en 2023 – Principales datos

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 – diciembre 2023



A finales de diciembre de 2023 el SICTED cuenta con un total de 258 destinos adheridos.

Análisis de la permanencia en el SICTED

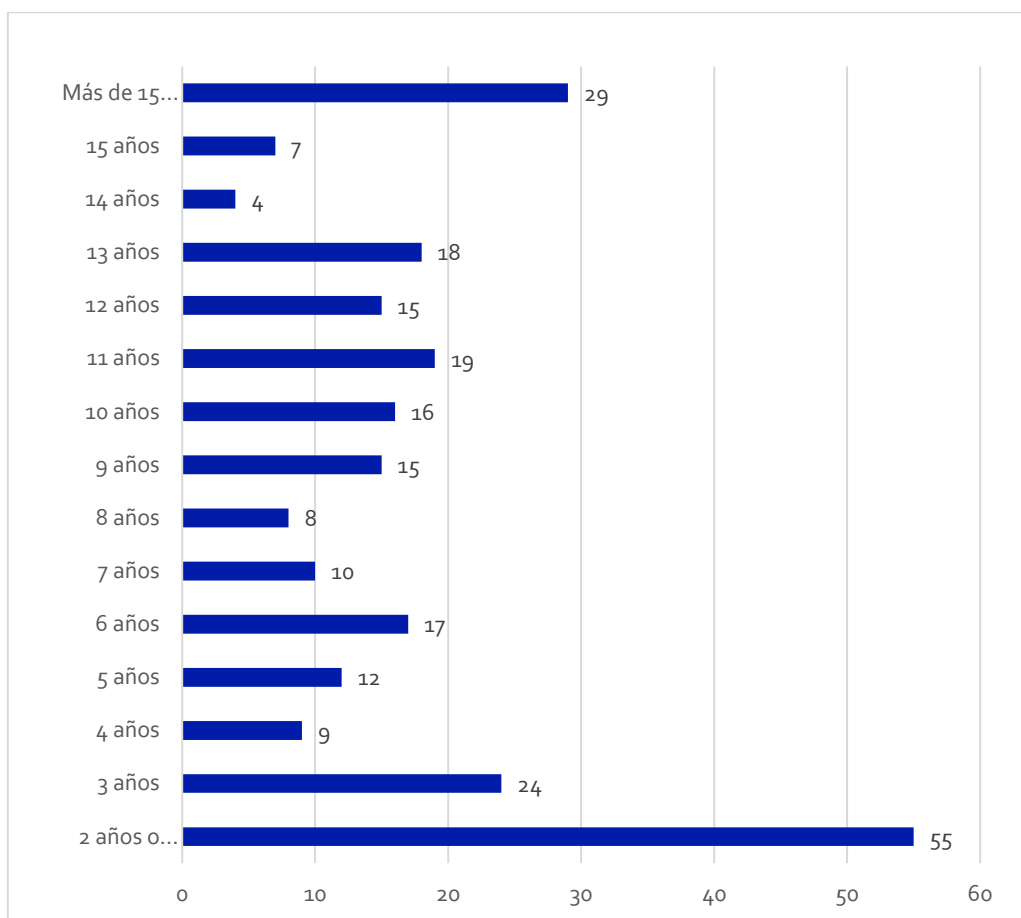
Con la incorporación de un número de destinos tan elevado en los últimos años, la distribución por años participando en el proyecto se acerca entre las diversas franjas, obteniendo una **permanencia media de 8 años**. De cualquier modo, destacamos la continuidad de aquellos destinos que llevan apostando por el SICTED más de 15 años:

- 88 destinos, un 34% del total, llevan hasta 4 años participando
- 62 destinos, el 24% del total, están entre los 5 y 9 años de participación
- 108 destinos, un 42% del total, se encuentran 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 – diciembre 2023



Identificación de las altas y las bajas

El año 2023 cerró, a 31 de diciembre, con un saldo de 258 destinos adheridos al proyecto SICTED.

A lo largo del año 2023 se han dado de **alta 14 nuevos destinos** y **9 destinos han causado baja**.

Altas y Bajas Destinos 2023

ALTAS 1º SEMESTRE 2023	
Destinos	CCAA
Alba de Tormes	Castilla y León
Ledesma	
A Mariña Lucense	Galicia
Costa da Morte	
Buñol	Comunitat Valenciana
El Puig de Santa María	
Santiponce	Andalucía
Mancomunidad de Tierras Altas de Soria	

BAJAS 1º SEMESTRE 2023	
Destinos	CCAA
Laredo	Cantabria
Noja	
Puerto de la Cruz	Islas Canarias
Costal del Sol Occidental	Andalucía
Monfragüe	Extremadura
Valle del Ambroz	
Vía Verde de la Jara	Castilla - La Mancha

ALTAS 2º SEMESTRE 2023	
Destinos	CCAA
Xeodestino Allariz-Maceda	Galicia
Xeodestino Trevinca-Valdeorras	
Terras de Celanova-Serra do Xurés	Comunitat Valenciana
Alto Turia	
Ruta del vino Ribera del Duero	Castilla y León
Las Médulas	

BAJAS 2º SEMESTRE 2023	
Destinos	CCAA

Revisión destinos inactivos

Tras cada comité de distinción, se realiza una revisión de destinos inactivos durante un periodo extenso de tiempo para conocer su situación real y proponerles acciones de reactivación, o bien proceder a tramitar su baja si no hay interés por continuar con la implantación del proyecto.

En el marco de esta acción, tras el comité de distinción de diciembre 2022, en el primer semestre de 2023 se ha procedido a tramitar la baja de:

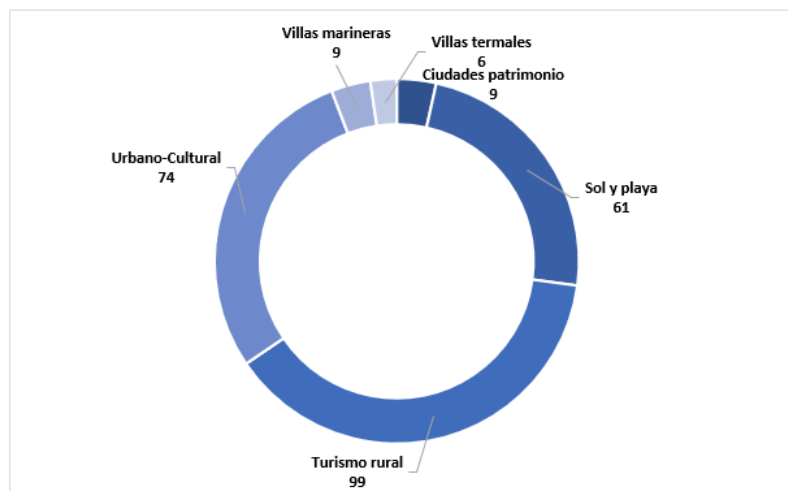
- a. Laredo
- b. Noja
- c. Costa del Sol Occidental
- d. Monfragüe
- e. Valle del Ambroz
- f. Vía Verde de la Jara

Además, estamos en contacto con los responsables de otros destinos para verificar su continuidad en el modelo.

Distribución por tipología de destino

En relación con 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 a través de figuras como las mancomunidades o comarcas.

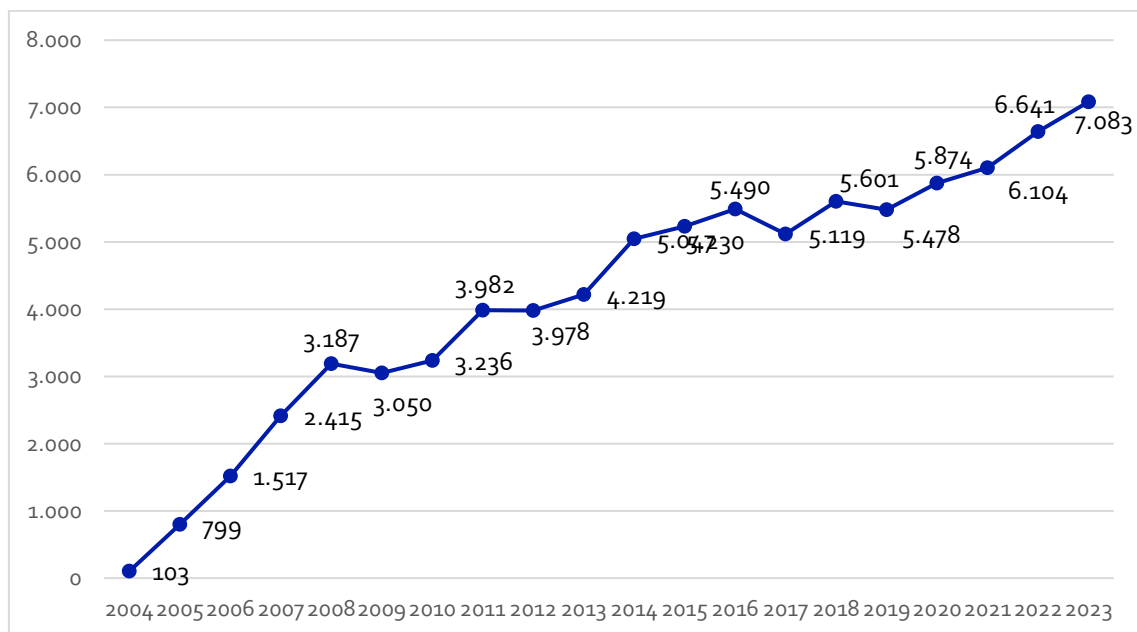
Destinos adheridos por tipologías – diciembre 2023



Servicios turísticos

Evolución de las distinciones “Compromiso de Calidad Turística”

Evolución de servicios turísticos distinguidos Compromiso de Calidad Turística – dic 2023



La cifra de servicios turísticos distinguidos a fecha de diciembre 2023 incluye los servicios distinguidos en el comité de diciembre de 2023 y aquellos que se encuentran prorrogados. Además, incluye una prórroga global a todos los servicios turísticos de Euskadi-País Vasco que, pese a mantener su estado de distinguidos, tienen paralizada su implantación.

A fecha de 31 de diciembre de 2023 el SICTED cuenta con un total de 7.083 servicios turísticos con el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”. Se encuentran con prórroga hasta el próximo comité ordinario de distinción 1.200 servicios turísticos.

Revisión Servicios Turísticos Inactivos

Se ha implementado en plataforma una nueva funcionalidad para los administradores en la que se identifican aquellos servicios turísticos que han permanecido sin actividad en los últimos dos años. Junto a los gestores se valora su situación, así como la posibilidad de reactivación. En caso de desinterés, desde esta misma pantalla, se puede tramitar la baja de manera masiva o bien, mantenerlos adheridos hasta el siguiente comité de distinción.

Listado Servicios turísticos inactivos
Relación de Servicios turísticos sin actividad en los procesos de distinción

Exportar a:

Total de Servicios turísticos: 1290

<input type="checkbox"/>	Destino	Nombre	Oficio	Fecha Control	Última acción	Fecha acción
<input type="checkbox"/>	Níjar	"Cortijo El Campillo"	Alojamientos rurales	01/03/2023	Adhesión	31/01/2020
<input type="checkbox"/>	Mérida	100 MONTADITOS	Restaurantes y empresas turísticas de Catering	01/03/2023	Adhesión	03/01/2019
<input type="checkbox"/>	Costa del Sol occidental	11y11 Restobar	Restaurantes y empresas turísticas de Catering	01/03/2023	Proceso distinción	24/04/2015
<input type="checkbox"/>	Écija	1948 Oleum Oleoturismo	Otros Servicios	01/03/2023	Adhesión	10/12/2018
<input type="checkbox"/>	Gran Canaria	3RJ SURF TIME	Turismo activo	01/03/2023	Proceso distinción	02/11/2016
<input type="checkbox"/>	Monfragüe	A.R. Finca Las Abubillas	Alojamientos rurales	01/03/2023	Proceso distinción	03/10/2018
<input type="checkbox"/>	Murcia	AC Hotel Murcia	Hoteles y apartamentos turísticos	01/03/2023	Proceso distinción	16/07/2018
<input type="checkbox"/>	Costa del Sol occidental	ACADEMIA NÁUTICA MEDIMAR S.L.	Otros Servicios	01/03/2023	Proceso distinción	03/10/2014
<input type="checkbox"/>	Costa del Sol occidental	Accesorios Nº 6	Comercios	01/03/2023	Proceso distinción	20/03/2015
<input type="checkbox"/>	Riata de los Castillos y las Batallas	Aceltes García Morón	Turismo Industrial	01/03/2023	Adhesión	09/02/2017

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 →

Actualizar listado | Correo 1º aviso | Correo 2º recordatorio | Pasar al siguiente comité | Dar de baja

Esta revisión de servicios inactivos se realizará automáticamente cada seis meses.

El proceso automático envía un primer correo electrónico a los gestores de los destinos con servicios turísticos inactivos, quienes tendrán la oportunidad de revisar si los servicios turísticos indicados deben causar baja efectiva inmediata en el proyecto o, por el contrario, si se comprometen a continuar en el mismo, en cuyo caso deberán comunicarlo expresamente a través del buzón sicted@calidaddestino.org. Un mes después de la primera comunicación se enviará un segundo correo automático recordatorio al gestor del destino. Por último, en el plazo de una semana desde esta segunda comunicación al gestor, se procederá a dar de baja todos aquellos servicios turísticos inactivos del destino sobre los cuales el gestor no haya solicitado expresamente y en plazo su continuidad en el proyecto por motivos debidamente justificados.

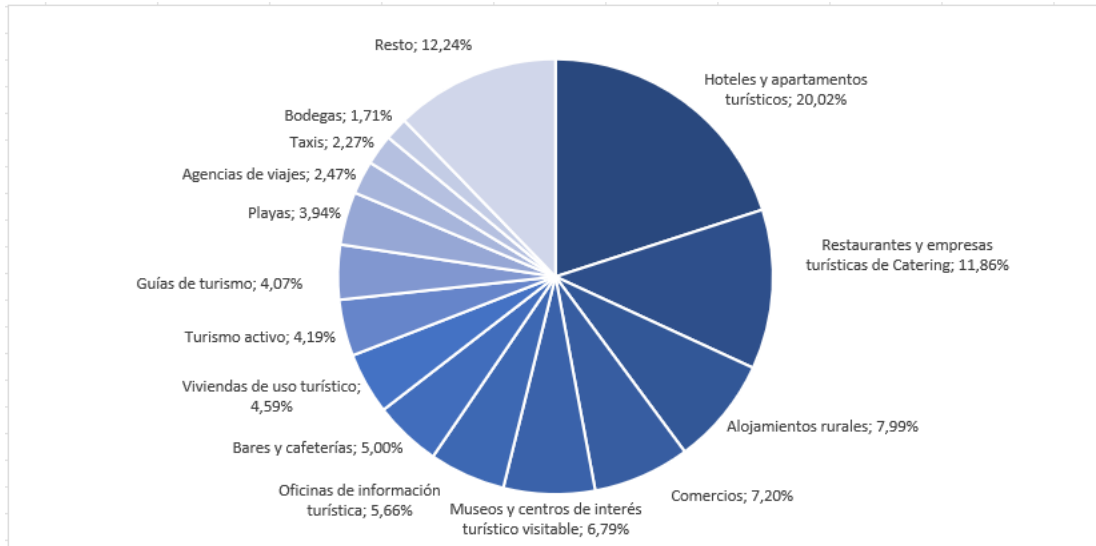
Distinciones "Compromiso de Calidad Turística" por oficio SICTED

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

- **Hoteles y apartamentos turísticos** (1.418), seguido de **restaurantes y empresas turísticas de catering** (840). A continuación, y a diferencia de lo que ocurría en años anteriores, los **alojamientos rurales** distinguidos superan en número (566) a los **comercios** (510).
- **Los museos y centros de interés** turístico visitable se sitúan a continuación (481), seguidos de las **oficinas de información turística** (401) y los **bares y cafeterías** (354).

- Las **viviendas de uso turístico** han conseguido un papel destacable entre las distinciones anuales (325), seguidas de las correspondientes a **turismo activo** (297) y **guías de turismo** (288).

Distribución de los servicios turísticos distinguidos por oficio – diciembre 2023

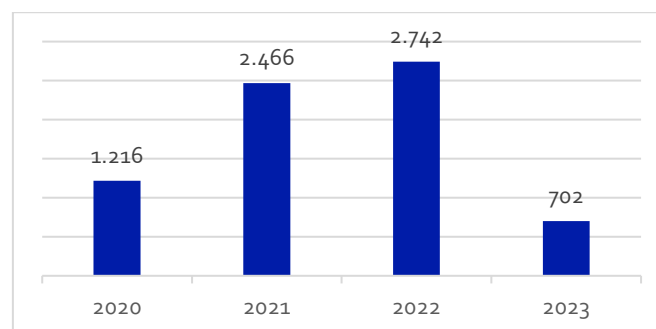


Distinciones “Preparado COVID-19”

A lo largo de 2023 se ha visto claramente reducido el interés y demanda por obtener el distintivo “PREPARADO COVID-19”, creado en 2020 como respuesta a la crisis de la COVID-19, por parte de los servicios turísticos participantes en SICTED. Así, tras la celebración en julio de 2023 del último comité extraordinario de distinción, el año 2023 cierra con un total de 702 servicios turísticos distinguidos en “Preparado COVID-19”.

Tras ese último comité extraordinario del 14 de julio de 2023, se ha suprimido la distinción y renovación de este distintivo. A partir de esa fecha los servicios turísticos participantes en SICTED ya no pueden distinguirse ni renovar el sello Preparado COVID-19, por lo que irá disminuyendo progresivamente el número de distinguidos durante los próximos dos años hasta que caduquen todos los distintivos en 2025.

Distinguidos Preparados COVID-19



Comités de distinción celebrados en 2023

- a. Comité extraordinario "Preparado COVID-19". 27 enero 2023
 - 1 destino presentado.
 - 12 nuevos servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".
 - Total: 1.976 servicios turísticos distinguidos "Preparado COVID-19".

- b. Comité ordinario 15 junio 2023
 - Apertura plataforma: 1 de febrero de 2023
 - Cierre plataforma: 31 de mayo de 2023 (23:59 h)
 - 52 destinos presentados
 - 1.038 servicios turísticos distinguidos
 - Total: 6.575 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística"

- c. Comité extraordinario "Preparado COVID-19". 14 julio 2023
 - Apertura plataforma: 30 de junio de 2023
 - Cierre plataforma: 11 de julio 2023 (23:59 h)
 - Ningún destino presentado
 - Ningún servicio turístico distinguido "Preparado COVID-19"

- d. Comité Ordinario 15 diciembre 2023
 - Apertura plataforma: 17 julio de 2023
 - Cierre plataforma: 30 noviembre de 2023 (23:59 h)
 - 143 destinos presentados
 - 5.053 servicios turísticos distinguidos
 - Total: 7.083 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística"

Comités de distinción previstos para 2024

A lo largo de 2024 se ha programado, en el marco del proyecto SICTED, la realización de los dos comités de distinción ordinarios, con las siguientes fechas de referencia:

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Ordinario	22 diciembre de 2023	31 mayo de 2024 (23:59 h)	15 junio 2024
Ordinario	26 junio de 2024	30 noviembre de 2024	15 diciembre 2024

Recordamos la ampliación del plazo para que los destinos realicen todas las actuaciones de implantación. Así, para el comité de junio la plataforma cerrará el 31 de mayo de 2024 a las 23:59 horas y para el de diciembre, cerrará el 30 de noviembre a esa misma hora.

El SICTED por comunidades autónomas

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

A fecha de 31 de diciembre de 2023, son cuatro las comunidades autónomas (Andalucía, Comunitat Valenciana, Euskadi-País Vasco y Región de Murcia), que agrupan el 59% de los destinos participantes en el proyecto.

CCAA	Nº destinos
Andalucía	58
Comunitat Valenciana	41
Euskadi-País Vasco	28
Región de Murcia	26
Galicia	19
Illes Balears	18
Castilla y León	15
Castilla La Mancha	14
Principado de Asturias	9
Extremadura	7
Canarias	7
Comunidad de Madrid	7
Aragón	6
Cataluña	1
Ciudad Autónoma de Ceuta	1
La Rioja	1
Total	258

Por su parte, las comunidades autónomas de Comunitat Valenciana (21%), Andalucía (18%) y Galicia (15%) aglutinan a finales de 2023 el 55% del total de servicios turísticos distinguidos con el “Compromiso de Calidad Turística”.

Servicios distinguidos por comunidad autónoma – Compromiso de Calidad Turística (diciembre 2023)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Andalucía	0	52	52	97	276	278	255	539	573	683	646	768	856	825	979	958	1.050	1.072	1.190	1.309
Aragón	0	74	141	202	319	252	151	165	96	130	206	190	186	183	189	145	164	132	137	143
I. Canarias	17	17	62	117	211	176	218	130	302	380	431	342	379	383	430	363	422	407	395	410
Cantabria	0	45	46	46	15	13	13	15	13	11	29	36	34	22	24	20	19	2	0	0
Castilla-La Mancha	0	21	30	30	67	75	81	90	103	111	97	93	88	111	157	181	193	202	251	263
Castilla y León	0	5	10	84	167	114	109	246	140	147	186	156	152	136	135	148	168	150	165	174
Cataluña	0	59	69	317	476	579	548	504	445	480	515	541	549	102	64	69	73	71	73	76
Ciudad de Ceuta	0	8	18	18	22	24	36	37	35	44	49	55	62	62	57	66	69	75	85	84
C. de Madrid	0	0	0	0	15	45	61	84	104	105	135	138	131	129	118	112	116	101	120	123
C. Valenciana	0	25	25	25	0	0	0	4	44	100	433	539	678	813	938	875	1.013	1.258	1.400	1.510
Extremadura	0	88	131	172	211	193	142	114	145	121	181	131	87	87	81	76	80	77	78	76
Galicia	59	81	236	366	286	261	333	375	259	295	352	414	396	457	580	656	772	863	915	1.091
I. Balears	27	27	27	63	81	102	144	264	303	306	400	441	528	522	632	627	642	581	600	510
La Rioja	0	0	33	33	56	57	35	20	53	51	59	67	84	75	69	74	6	10	17	16
C. Foral de Navarra	0	0	9	59	98	115	158	144	84	83	91	98	96	62	0	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	587
Pdo. de Asturias	0	234	520	599	614	408	587	494	408	362	346	366	315	283	303	262	259	194	177	161
Región de Murcia	0	63	99	187	255	300	323	240	136	103	154	169	203	227	235	241	239	319	451	550
TOTAL	103	799	1.508	2.415	3.187	3.050	3.236	3.980	3.975	4.219	5.049	5.231	5.490	5.119	5.592	5.478	5.884	6.103	6.641	7.083

La tabla siguiente muestra el número de destinos y de servicios turísticos distinguidos por comunidad autónoma, así como los datos referidos a los distinguidos en "Preparado COVID-19" a 31 de diciembre de 2023 para cada una de ellas. En concreto, en lo referente al distintivo "Preparado COVID-19", el año 2023 cierra con un total de 702 servicios turísticos distinguidos, concentrándose el grueso de servicios con ese sello vigente en las regiones de Comunitat Valenciana, Región de Murcia, Galicia y Castilla-La Mancha.

Destinos y servicios distinguidos por Comunidad Autónoma (diciembre 2023)

CCAA	Nº destinos	Nº distinguidos	% distinguidos s/ total	Nº distinguidos Preparado COVID-19
Comunitat Valenciana	41	1.510	21,32	193
Andalucía	58	1.309	18,48	57
Galicia	19	1.091	15,40	75
Euskadi-País Vasco	28	587	8,29	0
Región de Murcia	26	550	7,77	167
Illes Balears	18	510	7,20	51
Canarias	7	410	5,79	35
Castilla La Mancha	14	263	3,71	71
Castilla y León	15	174	2,46	15
Principado de Asturias	9	161	2,27	11
Aragón	6	143	2,02	4
Comunidad de Madrid	7	123	1,74	0
Ciudad Autónoma de Ceuta	1	84	1,19	0
Extremadura	7	76	1,07	21
Cataluña	1	76	1,07	0
La Rioja	1	16	0,23	2
C. Foral de Navarra	0	0	0,00	0
Cantabria	0	0	0,00	0
Total	258	7.083	100,00	702

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

2023

A lo largo del año 2023 se han realizado **8 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 2023

Fecha: Del 23 de enero al 3 febrero de 2023 (Fecha tope de inscripción: 11 enero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 17
- Media del contenido: 4,61 sobre 5
- Media de organización: 4,20 sobre 5
- Media profesorado: 4,80 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,54 sobre 5**

Segunda edición 2023

Fecha: Del 1 al 21 de marzo de 2023 (Fecha tope de inscripción: 15 de febrero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 18
- Media del contenido: 4,45 sobre 5
- Media de organización: 4,23 sobre 5
- Media profesorado: 4,83 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,50 sobre 5**

Tercera edición 2023

Fecha: Del 12 de abril al 2 de mayo de 2023 (Fecha tope de inscripción: 26 de marzo)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 16
- Media del contenido: 4,25 sobre 5
- Media de organización: 4,05 sobre 5
- Media profesorado: 4,40 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,23 sobre 5**

Cuarta edición 2023

Fecha: Del 17 de mayo al 6 de junio de 2023 (Fecha tope de inscripción: 30 de abril)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 20
- Media del contenido: 4,41 sobre 5
- Media de organización: 4,04 sobre 5
- Media profesorado: 4,75 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,40 sobre 5**

Quinta edición 2023

Fecha: Del 19 de junio al 7 de julio de 2023 (fecha tope de inscripción: 4 de junio)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 21
- N.º acreditados: 20
- Media del contenido: 4,21 sobre 5
- Media de organización: 4,16 sobre 5
- Media profesorado: 4,50 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,29 sobre 5**

Sexta edición 2023

Fecha: Del 18 de septiembre al 6 de octubre de 2023 (Fecha tope de inscripción: 1 septiembre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 20
- Media del contenido: 4,27 sobre 5
- Media de organización: 4,20 sobre 5
- Media profesorado: 4,38 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,28 sobre 5**

Séptima edición 2023

Fecha: Del 23 de octubre al 10 de noviembre de 2023 (Fecha tope de inscripción: 8 octubre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 19
- N.º acreditados: 19
- Media del contenido: 4,17 sobre 5
- Media de organización: 3,97 sobre 5
- Media profesorado: 4,61 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,25 sobre 5**

Octava edición 2023

Fecha: Del 27 noviembre al 20 diciembre de 2023 (Fecha tope de inscripción 12 noviembre)

- Sede: Online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 18
- Media del contenido: 4,50 sobre 5
- Media de organización: 4,40 sobre 5
- Media profesorado: 4,85 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,58 sobre 5**

Satisfacción de los alumnos 2023

Fechas cursos 2023	Número alumnos acreditados	Formadores	Organización y logística	Contenido	Media
23 enero - 3 febrero 2023	17	4,80	4,20	4,61	4,54
1 al 21 marzo 2023	18	4,83	4,23	4,45	4,50
12 abril - 2 mayo 2023	16	4,40	4,05	4,25	4,23
17 mayo - 6 junio 2023	20	4,75	4,04	4,41	4,40
19 junio - 7 julio 2023	20	4,50	4,16	4,21	4,29
18 sept - 6 octubre 2023	20	4,38	4,20	4,27	4,28
23 octubre - 10 nov 2023	19	4,61	3,97	4,17	4,25
27 nov - 20 diciembre 2023	18	4,85	4,40	4,50	4,58
Medias totales	18,5	4,64	4,16	4,36	4,39

Novedades en la edición 2023-2024

En la edición 2023-2024 de los cursos de nuevos agentes SICTED se han introducido las siguientes novedades, como respuesta a muchos de los comentarios recibidos de los alumnos, que 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:

- a. Incorporación de prácticas adicionales de plataforma. A lo largo del curso y como consecuencia de algunas opiniones expresadas por el alumnado se ha procedido a la elaboración de nuevas prácticas adicionales para que aquellos alumnos que voluntariamente quieran puedan practicar más allá de las prácticas obligatorias de las sesiones en directo.
- b. Aumento de la duración del curso. Por otra parte, y atendiendo igualmente a diferentes peticiones del alumnado, a partir del curso de febrero 2023 la duración del curso se ha alargado de dos a tres semanas, manteniendo el mismo número de sesiones prácticas. De este modo, los alumnos disponen de más días entre sesión y sesión para analizar y profundizar en los contenidos tratados. Este cambio ha supuesto la actualización de diversos documentos con información general del curso, así como de la programación y liberación del contenido del mismo.

Revisiones realizadas sobre el curso

Revisiones relativas al material formativo del curso

Como resultado 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:

- a. Revisión* de contenidos.
- b. Revisión de las locuciones de los módulos 1, 2, 3, 4, 5, 9 y 10.
- c. Revisión de los resúmenes de los módulos 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 11.
- d. 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.
- e. 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 y 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, así como a la experiencia de la empresa adjudicataria de la formación, 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 y se han comenzado labores de limpieza de la base de datos de PRE, entorno de realización de las prácticas del curso.
- Se han detectado dificultades y problemas de acceso a la plataforma de formación por la configuración de seguridad informática de algunos organismos. Se ha incidido en agilizar el envío de las credenciales y matriculación en el curso para disponer de más margen de tiempo en caso de producirse dificultades de acceso para los alumnos. En ese sentido 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 y sus credenciales de acceso. De esta manera, en caso de surgir incompatibilidades se dispone de mayor tiempo para resolverlas antes del inicio efectivo del curso.
- Los alumnos se han encontrado con la necesidad de resolver dudas tras la finalización del curso. Se ha mantenido a disposición de los alumnos el foro específico en la Comunidad SICTED para resolver dudas a la finalización del mismo. [Foro antiguos alumnos.](#)

- Se mantiene activo un grupo de WhatsApp con los formadores del curso y personal de soporte del proyecto, con comunidad constante y fluida, en tiempo real, para poder resolver incidencias de manera rápida durante la impartición de las sesiones en directo.
- Se ha revisado la configuración de los botones de acción de los vídeos teóricos del curso, para que permitan el control por parte del alumno del avance/retroceso del visionado del mismo.
- Se ha revisado el sistema de seguimiento y validación del visionado del contenido del curso (checks verdes) que controla el porcentaje de visualización del mismo.

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**.
- **A partir de septiembre 2023, se ha establecido un calendario estable de días para las conexiones en directo, siendo para todos los cursos los lunes y jueves.**

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:

- Se ha recalcado a los alumnos que, una vez finalizado el curso de acreditación, dispondrán del curso de reciclaje actualizado 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.
- Se ha rediseñado la estructura del curso en la plataforma de formación, de tal manera que el contenido de cada una de las prácticas se ubique dentro del apartado del módulo al que correspondan. Asimismo, se han renumerado las prácticas con el número del módulo al que pertenecen y su orden dentro del conjunto de prácticas del mismo.
- Se ha mejorado la redacción de los enunciados de algunas prácticas y de los correos electrónicos de comunicación enviados a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso.

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 de manera personalizada a aquellas personas que muestran mayores dificultades al manejar la plataforma. El objetivo es que al final de cada

sesión los alumnos puedan haber terminado las prácticas programadas. En la siguiente sesión, comenzará de nuevo el grupo al completo.

Relativas al seguimiento de los cursos

A partir de septiembre 2023 se ha acordado mantener reuniones periódicas de seguimiento y revisión del proyecto entre el equipo formador y el personal de soporte del SICTED, tras cada edición del curso, con el objeto de poner en común temas relacionados con el desarrollo del mismo, sacar conclusiones o profundizar en los cambios que se van produciendo en la plataforma de gestión SICTED.

Las reuniones celebradas relativas a los cursos de 2023 han sido las siguientes:

- 16 de octubre
- 20 de noviembre
- 8 de enero de 2024

Como conclusiones de estas primeras reuniones, y de cara a mejorar el desarrollo de los próximos cursos, se ha comenzado a trabajar en la reducción de la base de datos y en el desbloqueo de las tablas que intervienen en el proceso de creación de grupos de mejora, ambas acciones dentro del entorno de preproducción.

Proyección de la formación en 2024

Además de los cursos ya realizados en 2023, están proyectados, para el primer semestre del año 2024, los siguientes cursos:

- Curso del 29 de enero al 16 de febrero 2024 (Fin inscripción: 5 de enero)
- Curso del 4 al 22 de marzo 2024 (Fin inscripción: 18 de febrero)
- Curso del 8 al 26 de abril de 2024 (Fin inscripción: 17 de marzo)
- Curso del 13 al 31 de mayo de 2024 (Fin inscripción: 21 de abril)
- Curso del 17 de junio al 5 de julio de 2024 (Fin inscripción: 2 de junio)

Mejoras llevadas a cabo en el proyecto.

A lo largo de 2023, 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.- Supresión distintivo "Preparado COVID-19".

El 23 de mayo de 2023 se reunieron los miembros del Comité Interdestinos con el objetivo de analizar la situación actual de las Buenas Prácticas Avanzadas de gestión COVID-19 y del distintivo "Preparado COVID-19", llegando al acuerdo de eliminarlo del modelo SICTED.

- ¿Qué se decidió?
Por amplia mayoría se acordó la supresión del distintivo "Preparado COVID-19" y de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 y, en consecuencia, la eliminación de los comités de distinción extraordinarios tras la celebración del último de ellos el pasado 14 de julio de 2023.
- ¿Cómo se funciona a partir de esa fecha?
En adelante, por lo que respecta al funcionamiento de los servicios turísticos que participan en el proyecto, esa decisión implica que, de cara al comité de distinción de diciembre 2023, ya no existe la posibilidad de incorporar en la configuración de los MBP los módulos de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 para evaluarse de ellas y obtener o renovar el distintivo "Preparado COVID-19". Por tanto, el extraordinario del 14 de julio fue el último comité en que se renovaron o concedieron nuevos distintivos de ese tipo.
- ¿Qué sucede con los distintivos "Preparado COVID-19" vigentes?
No obstante, todos aquellos servicios turísticos distinguidos actualmente con el sello "Preparado COVID-19" con fecha de vigencia válida pueden seguir haciendo uso del mismo hasta que caduque, ya que el distintivo "Preparado COVID-19" desaparecerá definitivamente del modelo SICTED cuando finalice la vigencia de los últimos distinguidos con el mismo, esto es, en julio de 2025.
- ¿Qué cambios podemos ver en la plataforma de gestión SICTED?
Con los cambios incorporados a la plataforma de gestión, tanto los gestores SICTED como los usuarios de servicios turísticos podrán comprobar que en la pestaña de configuración del MBP de la ficha técnica de su servicio turístico ya no aparecen los módulos de buenas prácticas avanzadas de gestión COVID-19, ni específicas ni de oficio. Asimismo, aquellos servicios turísticos que hasta la fecha los tenían incorporados a su MBP, podrán comprobar que tampoco les aparecen.
- Documentos afectados y actualizados:
 - o1_1 Qué es SICTED
 - o2_2 Protocolo adhesión destinos SICTED_Parte1

02_6 Guía para adhesión destinos
02_7 Guía para adhesión destinos_Anexo CCAA
03_1 Manual operaciones gestor SICTED-Servicios turísticos
03_2 Jornadas sensibilización SICTED
03_3 Protocolo adhesión servicios turísticos
03_5 Tríptico SICTED 2023
03_6 Infografía Tríptico SICTED
04_1 Manual operaciones gestor SICTED_MBP
04_4 Buenas prácticas intersectoriales SICTED
Dir.10.Doc_Informe anual calidad
Dir.11.Doc_Directrices cómo actuar caso accidente
04_9 MBP por oficio
05_1 Manual operaciones gestor SICTED_Autoevaluación, asesoría y mejora servicios
06_1 Manual operaciones Gestor SICTED_Formación
06_3_01 M1_EL SICTED
06_3_02 M2_Manuales de BBPP
06_3_03 M3_Plataforma gestión SICTED
06_3_32 Guía formador SICTED
07_1 Manual operaciones Gestor SICTED – Evaluación
07_2 Check list evaluación sucursales
07_3 Evaluación seguimiento por oficio
07_4 Formularios autoevaluación por oficio
08_1 Manual operaciones gestor SICTED_Distinción
08_5 Comprobante recepción distintivo y aceptación normas uso marca
10_1 Manual plataforma gestión SICTED_Empresarios y profesionales
10_2 Manual plataforma gestión SICTED_Técnico CCAA

- Documentos eliminados:
 - 04_10 BBPP COVID-19 por oficio
 - 04_11 Plantillas Doc y For_COVID-19
 - 07_5 Formularios Autoevaluación COVID por oficio

2.- Formador experto vs formador acreditado.

Se ha revisado la metodológica y proceso informático en el registro de sesiones formativas impartidas por formadores acreditados SICTED y formadores expertos, atendiendo a las siguientes diferencias entre ellos:

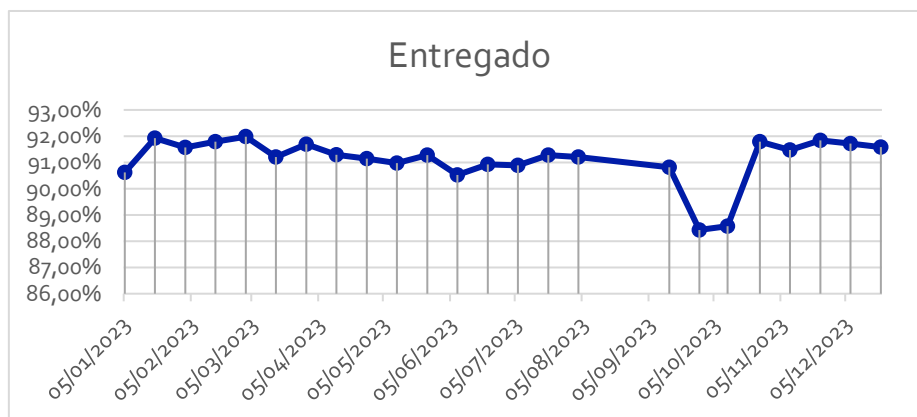
- Formador Acreditado SICTED: Es el único que puede impartir todos los cursos del catálogo de formación estructural.
- Formador Experto: No tiene habilitada la plataforma para crear la formación ni puede impartir los módulos del 1 al 8, ni el 24.

Se ha modificado la manera de dar de alta o registrar las sesiones formativas cuando son impartidas por un formador experto. Así, en adelante, cuando el módulo formativo se imparte en modalidad presencial, siempre hay que añadir al formador acreditado SICTED responsable de la formación, haya impartido el curso un formador experto o no. Y ya no es necesario añadir un documento que acredite que el formador experto tiene la formación suficiente para impartir el módulo, sino que bastará con que el responsable de la formación se asegure de la idoneidad del formador experto para llevar a cabo la formación antes de programar y realizar el registro de la misma en la plataforma de gestión SICTED.

Comunicación:

- **Boletín SICTED.** Con carácter **quincenal**, durante todo 2023 se ha publicado en la Comunidad SICTED y enviado por correo electrónico a la lista de suscriptores el Boletín SICTED, obteniendo como resultado las siguientes estadísticas.

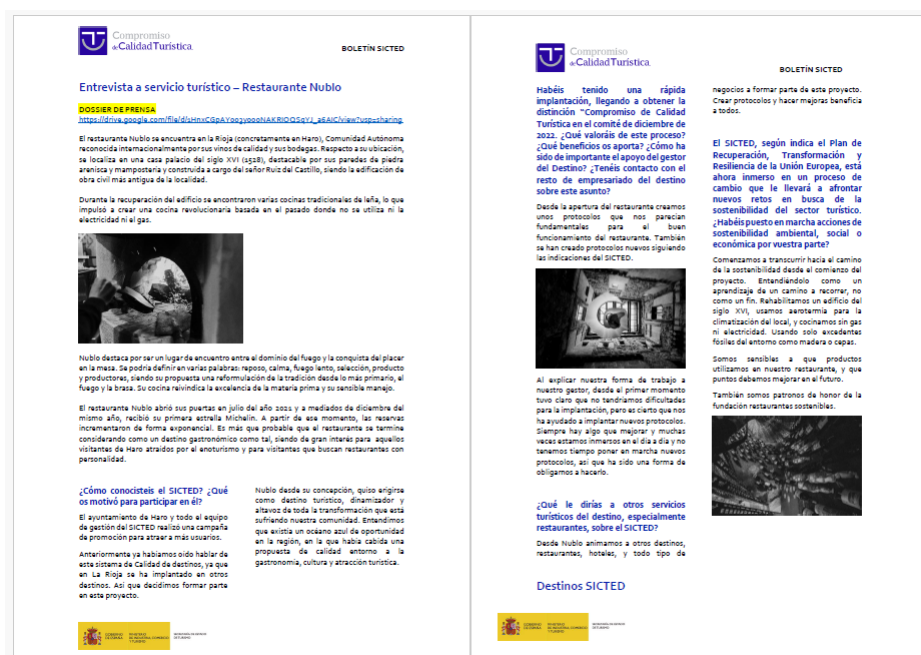
Porcentaje de boletines entregados en 2023



Porcentaje de los boletines abiertos en comparación con los enviados (2023)



- **Entrevistas SICTED.** Durante 2023 se han realizado interesantes entrevistas a diferentes agentes SICTED y responsables de servicios turísticos participantes en el proyecto, bien para conocer su experiencia en la implantación del modelo, las dificultades que se han encontrado en el proceso y los beneficios que les ha reportado el SICTED; bien para reconocer el esfuerzo que han realizado trabajando en la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios a los turistas dentro del marco del SICTED.



Así, en 2023 se han llevado a cabo un total de 17 entrevistas, con el siguiente detalle:

- 19/01 Entrevista al servicio turístico Restaurante Nublo (Haro).
- 16/02 Servicio turístico – La estrategia en Economía Circular del Playa Garden Selection Hotel & Spa (Muro).
- 02/03 Cayetano Ureña, Mejor Agente SICTED 2023.
- 16/03 Santiago de Compostela, Mejor Destino SICTED 2023.
- 30/03 Centro de Artesanía de Murcia, Servicio SICTED más competitivo 2023.
- 13/04 Mejor proyecto de mejora del destino 2023: "Análisis previo sobre la promoción y el marketing turístico en el destino de Santa Cruz de Tenerife".
- 27/04 Mejor Equipo Gestor SICTED 2023: Carmen Rubio, Francisco Lozano e Inmaculada Villagrana, Destino Málaga.
- 25/05 Mejor Administración Supramunicipal en favor del SICTED 2023: Basquetour – Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.
- 08/06 Mejor Agente SICTED 2023. 2º Premio: María Soler.

- 22/06 Casos de Éxito: Destino Barbanza Arousa
- 06/07 Actuación de Sostenibilidad: Hotel & Spa Balfagón Alto Maestrazgo 4*.
- 20/07 Acción de Sostenibilidad: Casa de Afora y Casa do Cebro.
- 14/09 Buenas prácticas gestión del turismo: Destino Ponferrada.
- 28/09 La artesanía, un oficio olvidado. Servicio turístico "Cerámica artesanal Marta Danés".
- 26/10 Implementación de Buenas Prácticas Avanzadas en materia de Diversidad Funcional. El caso del destino Alcalá de Henares.
- 09/11 ¿Cómo es el día a día en la gestión del Programa formativo Anfitriones?
- 07/12 Implementación de Buenas Prácticas Avanzadas en materia de Innovación. El caso del destino Santiago de Compostela.



Se pueden consultar todos los Boletines publicados en 2023 en el siguiente apartado de la Comunidad SICTED:

[Boletines SICTED \(Histórico\) – - Foro SICTED \(calidadendestino.org\)](https://calidadendestino.org/Boletines-SICTED-(Histórico)-%20-%20Foro-SICTED-(calidadendestino.org))

- Participación en jornadas y seminarios relacionados con la calidad y sostenibilidad
 - SICTED, gestión de calidad. II Ciclo de acciones formativas de la Cátedra Guadalajara DTI.



El pasado 9 de noviembre participamos en el II Ciclo de Acciones formativas de la Cátedra Guadalajara DTI. Además de explicar detalles y características del proyecto, se resolvieron muchas dudas a todos los agentes del ecosistema turístico de Guadalajara, para ayudarles a lanzar nuevos destinos SICTED en los próximos meses.

A la jornada acudieron también alumnos del grado de turismo de la Universidad de Alcalá que pudieron conocer el SICTED de primera mano.



- Seminario online sobre la sostenibilidad en turismo



El 24 de noviembre se llevó a cabo una interesante charla en línea llamada "Sostenibilidad en Turismo" a través de la página web de formación del Programa Anfitriones. La charla contó con la participación de destacados expertos en tecnología, innovación y sostenibilidad, entre otros, con Iris Contreras Amador (jefa de proyectos en SEGITTUR) y Eva Garcia Carretero (jefa de proyectos de formación SEGITTUR), con el objetivo de obtener los mejores resultados en nuestros destinos, empresas o iniciativas turísticas.

En la charla se abordaron estrategias innovadoras para capitalizar la tecnología, la excelencia en calidad y la capacitación, herramientas esenciales y aliadas indispensables para los profesionales del sector que buscan enfrentar con éxito estos desafíos.

Uno de los contenidos a tratar en el evento fue la transformación del SICTED al SSTI, hacia un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral. Este sistema se dirige tanto a organizaciones turísticas (empresas y servicios turísticos públicos) y destinos, como a profesionales turísticos. Se espera que el SSTI se conforme como el gran modelo articulador del turismo de calidad y sostenible en nuestro país, aglutinando las diversas iniciativas promovidas desde la Secretaría de Estado de Turismo y ofreciendo las herramientas necesarias para la mejora de la gestión de la sostenibilidad, calidad, innovación, digitalización y competitividad en destinos y empresas del sector turístico.

- **Publicación de noticias e información de interés** en la Comunidad SICTED.
Como ejemplo de las acciones llevadas a cabo en esta materia, en el Boletín SICTED del 7 de diciembre de 2023 se publicó la noticia relativa al seminario online celebrado el 24 de noviembre sobre el Sistema de Calidad Turística Responsable (SSTI) en los siguientes términos.

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/>

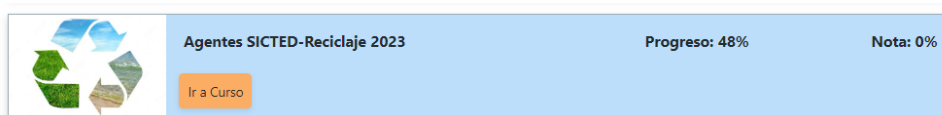
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

Formación continua Agentes SICTED:

- Durante el mes de septiembre de 2023 se han actualizado los contenidos del curso **“Agentes SICTED-Reciclaje”** para adaptarlos a los cambios producidos a lo largo de este año en la metodología SICTED derivados, principalmente, de la supresión del distintivo “Preparado COVID-19”.

Así, a partir de los materiales formativos y contenidos revisados en agosto 2023 para el curso de **“Formación para Nuevos Agentes SICTED – Claves para la gestión del modelo”**, se ha creado una versión actualizada del curso de reciclaje, denominado **“Agentes SICTED-Reciclaje 2023”**.

En la última semana del mes de septiembre de 2023 se procedió a matricular a todos los agentes SICTED en activo en el nuevo curso en la plataforma de formación SICTED, teniendo el acceso al nuevo curso actualizado la siguiente apariencia.




- Se han creado varias infografías que se utilizan a modo de recordatorio para todos los agentes SICTED sobre dudas de temas recurrentes que se reciben en el buzón de soporte.



USUARIOS CON VARIAS EMPRESAS

¿Cómo relacionar un usuario con todos sus servicios SICTED?

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

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

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

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

Para marcar la asistencia debemos entrar en la pestaña de

Ficha técnica de la sesión formativa **Asistentes** **Valoraciones** **Notificar de resultados**

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

¡NO OLVIDES DARLE A GUARDAR!

COMITÉ DE DISTINCIÓN

DATOS A TENER EN CUENTA

OPEN

COMITÉ DE JUNIO: 30 DE DICIEMBRE
COMITÉ DE DICIEMBRE: 30 DE JUNIO

CLOSE

COMITÉ DE JUNIO: 31 DE MAYO
COMITÉ DE DICIEMBRE: 30 DE NOVIEMBRE

ACTUALIZACIÓN WEB Y PLATAFORMA:

COMITÉ DE JUNIO: 30 DE JUNIO
COMITÉ DE DICIEMBRE: 30 DE DICIEMBRE

COMIENZO DE EVALUACIONES:

COMITÉ DE JUNIO: 30 DE DICIEMBRE
COMITÉ DE DICIEMBRE: 30 DE JUNIO

ENVÍO DISTINTIVOS:

COMITÉ DE JUNIO: A PARTIR DEL 15 DE JULIO
COMITÉ DE DICIEMBRE: A PARTIR DEL 15 DE ENERO

FORMACIÓN ONLINE

- ### 1. Actualización de las notas

La plataforma de gestión se actualiza por las noches. Al día siguiente, estarán las notas actualizadas.
- ### 2. Fecha de fin del módulo formativo

Hasta que la formación no finalice, no mostrará las notas finales.

Es muy importante no modificar la fecha de finalización establecida de forma manual, es un proceso automático que si se altera da lugar a errores.
- ### 3. Cómo crear talleres/ATCs sin módulo asociado

Se pincha en **Nueva formación/Taller**

Se selecciona el destino y en "Tipo" se elige "Taller/ATC".

Se cumplimenta la "Fecha de realización del curso" y a continuación se selecciona el módulo formativo bajo el nombre de "00 - Sin módulo asociado - Taller/ATC" y se añade:

Módulos formativos asociados	ID Curso	Nombre
477	00 - Sin módulo asociado - Taller/ATC	
- ### 4. Formador experto vs. formador acreditado

Cuando el módulo formativo es presencial, hay que añadir tanto formador experto como acreditado para poder guardar la formación.

Además, en el apartado de formador experto hay que añadir un documento que acredite que tiene la formación suficiente para que imparta ese módulo.

CAMBIOS EN LA METODOLOGÍA SICTED

- ### 1. SUPRESIÓN DISTINTIVO COVID-19

Se comienza la supresión del distintivo "Preparado COVID-19", por lo tanto, ya no existe la posibilidad de incorporar en la configuración de los MÓDULOS los distintivos avanzados de gestión COVID-19.

Los servicios turísticos ya distinguidos y que quieran seguir manteniéndolos, podrán mientras que su distintivo esté vigente.
- ### 2. DESAPARICIÓN MÓDULOS BBPP COVID-19

Ya no aparecerán los módulos de buenas prácticas avanzadas COVID en los Manuales.

Como alternativa, para los servicios turísticos que deseen tener un Plan de Contingencia para situaciones de riesgo, se han creado 504 nuevos BBPP, dentro del módulo intersectorial "Dirección".
- ### 3. CAMBIOS BBPP INTERSECTORIALES

NUEVAS (RECOMENDABLES)

 - DIR. 8.** LA ORGANIZACIÓN REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS
 - DIR. 9.** LA ORGANIZACIÓN TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA GESTIONAR CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA SALUD GENERAL

MODIFICADA:

 - DIR. 10** (la antigua DIR. 8). SE REVISÓ EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN.
- ### 4. ¿DÓNDE ESTÁN LOS CAMBIOS?

 - Manuales de Buenas Prácticas
 - Formulario de autoevaluación de los Servicios Turísticos
 - Formulario de evaluación externa completa del Servicio Turístico
- ### 5. ¿DISTINTIVO POR PLAN DE CONTINGENCIA?

NO.

No se entregará un distintivo por la elaboración de un plan de contingencia si no que se incluirá en el propio distintivo "Compromiso de Calidad Turística".
- ### 6. ¿QUÉ PASA CON LAS NUEVAS BP SI TENGO UNA EVALUACIÓN EXTERNA ASIGNADA / EN PROCESO PARA EL CD DE DICIEMBRE 2023 CON FECHA ANTERIOR A LA ACTUALIZACIÓN?

Consulta con tu gestor pues él ha recibido información y correcciones nuestras de cómo actuar.

Puedes contactar con sicted@calidaddestino.org si tienes dudas.
- ### 7. ¿QUÉ SUCEDE SI TENGO ALGUNA EVALUACIÓN EXTERNA FINALIZADA PARA EL CD DE DICIEMBRE 2023 CON FECHA ANTERIOR A LA ACTUALIZACIÓN?

En caso de que el servicio turístico quiera trabajar en alguna de las dos nuevas BP (DIR 8 y DIR 9) deberá contactar con nosotros a través de sicted@calidaddestino.org

CALIDADDESTINO.ES CALIDADDESTINO.ORG

Acciones de soporte:

- 1. Revisión de Servicios Turísticos Inactivos.** Se ha creado en la plataforma de gestión SICTED una tabla de servicios turísticos que llevan más de dos años sin realizar ninguna acción en el proyecto. Se han habilitado 4 acciones:

 - a. Enviar un primer correo recordando a los gestores que tienen servicios turísticos inactivos, esto es, que no están trabajando en la plataforma en los compromisos por ciclo
 - b. Enviar 2º correo recordando lo mismo
 - c. Pasar al siguiente comité, en el caso de que el gestor indique que el servicio turístico se está reactivando
 - d. Dar de Baja el servicio turístico por falta de contestación por parte del gestor o porque mantiene su inactividad tras más de 2 años.
- 2. Actualización y mejora de la plataforma.** Se han llevado a cabo diversas acciones de actualización y mejora del funcionamiento de la plataforma de gestión SICTED:

 - 2.1. En el listado de formaciones, cuando se accede desde la "Ficha técnica del servicio turístico", se han introducido los siguientes cambios:

- a. Se sustituye el literal "Realizado" que se muestra en la columna "Estado" por el de "Cerrado" cuando ha finalizado el plazo para realizar la formación. De este modo, los usuarios no confundirán "Realizado" con "Aprobado".
- b. Se sustituye el literal "Asistentes" por "Aprobados" en la cabecera de la columna donde se relacionan los nombres de las personas del servicio turístico que han superado la formación.
- c. En el caso de las formaciones online con asistentes suspensos, se puede ver el motivo del suspenso al pasar el ratón por encima del literal de la calificación (Suspendido).
- d. Además, se ha incluido un nuevo filtro con el que buscar por título de módulo o por tipo de formación.
- e. Se añade una nueva opción para la generación de diplomas. Se ha incorporado una casilla de selección a la izquierda de cada formación, que permite a los gestores seleccionar los cursos de los que quiere generar diploma.

2.2. En la pestaña de Datos Generales de la "Ficha técnica del servicio turístico", apartado referido a "Certificados de calidad y turismo sostenible" se ha incluido una casilla para el certificado "Safe Tourism" del ICTE.

2.3. En la pestaña de "Plan de mejora" se ha activado la visualización del documento al descargar el Plan de mejora.

2.3. Se ha habilitado la pestaña "Compromisos por ciclo" de la ficha técnica del servicio turístico para que pueda ser visualizada también por los asesores, evaluadores y gestores.

2.4. En el apartado "Plan formativo y talleres/ATC", al dar de alta o editar una nueva sesión formativa o taller, ya no es necesario seleccionar el ciclo, sino que pasa a ser un campo de cumplimentación automática en función del módulo o módulos añadidos previamente a la formación.

2.5. En el apartado "Listado de diplomas" del menú "Evaluación y distinción" se ha limitado el histórico de comités de distinción que aparece en el desplegable y sobre los cuales se pueden generar y descargar los diplomas, mostrándose únicamente los de los tres últimos años.

2.6. Para el perfil de Técnico de Comunidad Autónoma se ha incorporado un nuevo cuadro de mando (AG22), informe que muestra en gráfico el listado de destinos SICTED de la comunidad autónoma correspondiente, con el número de servicios turísticos y distinguidos por cada uno de ellos.

2.7. En la documentación de apoyo para la generación de los documentos requeridos en los Manuales de Buenas Prácticas (plantillas Doc y For), se ha identificado en qué

Buena Práctica se requiere cada documento, renombrando las plantillas, para que sea más fácil identificarlas.

2.8. Por lo que respecta a “Mi Formación Continua”:

- a. Se ha habilitado la opción de autoimpresión de los diplomas de los cursos de reciclaje y píldoras formativas realizados. Para ello se deberán seleccionar marcando la casilla correspondiente aquellos cursos sobre los cuales se quiere generar el diploma.
- b. Se ha eliminado la columna del porcentaje de progreso de cada curso.
- c. Se ha añadido una nota al pasar el cursor del ratón por el literal de la columna relativa a la calificación para aquellos casos en que la formación se encuentre en estado “En Curso” o “Suspenso”, que muestra el motivo de la no superación del mismo.

2.9. Adaptación de la plataforma de gestión SICTED a la supresión tanto de las buenas prácticas de gestión avanzada COVID-19 como de los comités extraordinarios de distinción, así como la imposibilidad de obtener o renovar el distintivo “Preparado COVID-19” una vez pasado el último comité de distinción extraordinario del 14 de julio de 2023.

Los principales cambios realizados han sido los siguientes:

- a. Se han eliminado los módulos de buenas prácticas de gestión avanzada COVID-19 de la configuración de los MBP de todos los servicios turísticos.
- b. Se han eliminado los formularios de autoevaluación y evaluación externa COVID-19.
- c. Se han eliminado los procedimientos vinculados a los comités extraordinarios de distinción.
- d. Se ha revisado los contenidos de la formación para los servicios turísticos participantes en SICTED.
- e. Se ha adaptado toda la documentación metodológica a los cambios producidos en el modelo.
- f. Se ha eliminado del apartado “Documentación” de la plataforma de gestión toda la documentación relativa a las buenas prácticas avanzadas COVID-19.
- g. Se ha simplificado el registro de formaciones para ciclos avanzados impartidas por un formador experto, eliminando la exigencia de subir el documento acreditativo de su experiencia e idoneidad para impartir el mismo.

2.10. Optimización del cálculo de las encuestas de satisfacción del destino en los cuadros de mando y Power BI, incluyendo en el cómputo del resultado de las mismas las que tengan campos en blancos, sin contestar.

2.11. Revisión funcionamiento del mercado del **check “Cumplimiento de la legalidad vigente”** en la pestaña de “Datos Generales” de la ficha técnica del servicio turístico. Se ha modificado su apariencia y, 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 devolvieron del mismo todos aquellos destinos que ya habían sido enviados, a fin de que los gestores pudieran revisar este compromiso para cada uno de los servicios turísticos presentados y volver a marcar el check en los casos en que correspondiera. En adelante el check se desmarcará automáticamente tras la celebración de cada comité de distinción, para revisión del cumplimiento de ese compromiso por parte del gestor de cara al siguiente comité.

3. **Actualización y mejora de la plataforma de formación:**

Se ha realizado un Upgrade de versiones del LMS de OpenEdx y WordPress, así como las correspondientes adaptaciones.

Se ha quitado la versión antigua del LMS Openedx Ginkgo (Hawthorn) y se ha actualizado a la nueva versión Tutor (LILAC 12.2.0). Se he realizado el Upgrade de Wordpress y la migración de la funcionalidad de Wordpress para que se pueda comunicar con la nueva versión de Openedx. Todo ello se ha configurado realizando un traspaso de servidores a la nube de Google y redireccionamiento de los DNS. Se ha adaptado la API de comunicación con SICTED a la nueva versión. Previamente se realizaron las pruebas funcionales correspondientes antes de la migración.

Reuniones del GT-CT y del Comité Interdestinos

A lo largo de 2023 han tenido lugar reuniones de trabajo tanto del Grupo de Trabajo de Calidad Turística (GT-CT) como del Comité Interdestinos.

En concreto, por lo que respecta al **GT-CT**, se reunió el 25 de abril de 2023 con el objetivo de informar acerca de las bases y el contexto del futuro Sistema de Calidad Responsable (SSTI), sus antecedentes, su estructura metodológica (implantación por niveles de compromiso) y los programas complementarios al mismo, así como la puesta en marcha de un proceso participativo para su diseño.

Por su parte, los miembros del **Comité Interdestinos** se reunieron en fecha 23 de mayo para abordar, entre otros temas menores, la continuidad de las buenas prácticas avanzadas COVID-19, el distintivo "Preparado COVID-19" y los comités extraordinarios de distinción, así como la propuesta de incorporación como nuevo oficio de las Fiestas de Interés Turístico Nacional e Internacional. Como resultado de la sesión de trabajo se acordó la supresión del distintivo "Preparado COVID-19" y de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 y, en consecuencia, la eliminación de los comités de distinción extraordinarios tras la celebración del último de ellos el pasado 14 de julio de 2023. Por su parte, se rechazó la propuesta de incorporar como nuevo oficio SICTED las Fiestas de Interés Turístico Nacional e Internacional.

Renovación del Comité Interdestinos

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Comité Interdestinos, el periodo de vigencia del mismo es de dos años, correspondiendo a finales de 2023 la renovación de su actual composición.

El **20 de septiembre** se abrió el plazo para **presentar candidaturas** a vocales tanto para ser representantes de los destinos como de las Administraciones públicas supramunicipales. Para ello se pusieron a disposición de los interesados los correspondientes formularios de candidaturas, uno por cada categoría, con fecha límite para presentar las mismas el día **4 de octubre**.

Una vez cerrado el plazo, el **9 de octubre** se publicó el **listado de candidatos** presentados y se abrió el periodo de **votaciones**, con plazo límite el día 19 de octubre.

Tras el recuento de votos, la nueva composición del Comité Interdestinos quedó configurada de la siguiente manera:

Vocales elegidos para cada uno de los grupos de destinos:

Vocales Grupo A	Vocales Grupo B	Vocales Grupo C
Castellón de la Plana	Almuñécar	Levante Almeriense
Colmenar de Oreja	Archena	Murcia
La Adrada	Carmona	Reserva de Biosfera Mariñas Coruñesas
Sierra de Guadarrama	Peñíscola	Valencia

Vocales elegidos para las Administraciones Públicas Supramunicipales:

Vocales AAPP Supramunicipales
Andalucía (2024) / Euskadi-País Vasco (2025)
Ceuta
Comunidad de Madrid
Comunitat Valenciana
Galicia

El **18 de diciembre** se procedió a la comunicación de la composición definitiva a todos los agentes participantes en el proyecto y a la publicación de esa información en la Comunidad SICTED. Posteriormente, el **21 de diciembre**, se publicó la misma en el Boletín SICTED.

Toda la información sobre la renovación y la nueva composición del Comité Interdestinos, con el listado detallado de los vocales y representados, con vigencia durante los años 2024 y 2025, está disponible en el apartado "Documentación" de la plataforma de gestión.

Premios SICTED

La XIV edición de los Premios SICTED 2024, que valoran el trabajo realizado por los diversos participantes en SICTED a lo largo de 2023, ha estado marcada por una serie de ajustes y modificaciones:

- Definición de la nueva categoría especial que, en esta edición, ha premiado las mejores acciones de sostenibilidad en SICTED denominándose “Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos”. Para su valoración, se han establecido unos criterios de valoración *ad hoc*.
- Eliminación de los requisitos referidos al distintivo “Preparado COVID 19”.
- Posibilidad de que los servicios turísticos puedan presentar candidatura libre independientemente de que el destino la presente.

A lo largo de todo el proceso de valoración se han detectado posibles cambios y mejoras que se incorporarán en las próximas convocatorias para optimizar el proceso.

En esta edición los ganadores por cada una de las categorías han sido los siguientes:

- **Mejor Equipo Gestor SICTED.** Esta categoría reconoce 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.

Equipo gestor del destino	CCAA	Nombre y apellidos de los gestores	RESULTADO
El Campello	C. Valenciana	Ignacio Jesús Serrano Guillén, Alejandra Giner García, Andreea Florentina Pavel Alergus	1er Premio
Benidorm	C. Valenciana	Virginia Puchades Quinzá, Marta Franco Aguilar	2º Premio
Tierra Bobal	C. Valenciana	Cruz López García, José Ángel Jesús-María Romero, José Rafael Ponce, Tomás Pedraz Penalva	3er Premio
Vall D’Albaida	C. Valenciana	Natàlia Quilis Guerola	3er Premio

- **Mejor Destino SICTED.** 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.

Destino	CCAA	RESULTADO
Murcia	Región de Murcia	1er Premio
Gandía	C. Valenciana	2º Premio
Denia	C. Valenciana	3er Premio

- **Mejor Administración Pública Supramunicipal en favor del SICTED.** 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.

Administración supramunicipal		RESULTADO
País Vasco	Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco	1er Premio
C. Valenciana	Turisme Comunitat Valenciana	2º Premio
Galicia	Agencia Turismo de Galicia - Xunta de Galicia	3er Premio

- **Servicio turístico SICTED más competitivo.** 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.

Servicio turístico	Destino	CCAA	RESULTADO
Hotel Santamarta ****	Cullera	C. Valenciana	1er Premio
Momo	Murcia	Región de Murcia	2º Premio
Tierra Astur Poniente	Gijón	P. de Asturias	3er Premio

- **Mejor Agente SICTED.** 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.

Agente SICTED	RESULTADO
Cayetano Ureña Zafra	1er Premio
Pere Antoni Moner	2º Premio
Natalia Gañán Gutierrez	3er Premio

- **Plan de Mejora de servicio turístico SICTED más destacable.** Esta categoría destaca el mejor plan de mejora continua que han llevado a cabo servicios turísticos distinguidos SICTED.

Plan de mejora	Servicio turístico	Destino	CCAA	RESULTADO
Plan de mejora de accesibilidad de la Casa del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife.	Casa del Carnaval	Santa Cruz de Tenerife	Canarias	1er Premio
Medidas encaminadas a la mejora de las condiciones de trabajo del personal del restaurante "La Barraca de Campoamor destino Orihuela".	La Barraca de Campoamor	Orihuela	C. Valenciana	2º Premio

- **Proyecto de Mejora de destino SICTED más destacable.** 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.

Proyecto de mejora	Destino	CCAA	RESULTADO
Implementación de una estrategia de turismo MICE para Santa Cruz de Tenerife (Santa Cruz de Tenerife, Canarias)	Santa Cruz de Tenerife	Canarias	1er Premio
Gastro Hotel Weeks Santa Cruz de Tenerife (Santa Cruz de Tenerife, Canarias)	Santa Cruz de Tenerife	Canarias	2º Premio
Almuñécar Destino Turismo familiar (Almuñécar, Andalucía)	Almuñécar	Andalucía	3er Premio

- **Mejor actuación para la transformación digital de servicios turísticos.** Esta categoría especial reconoce cualquier actuación llevada a cabo a lo largo de 2023 en materia de transformación digital de un servicio turístico que sea destacable y de impacto, realizada en el marco del proyecto SICTED.

No habiéndose recibido candidaturas a esta categoría, ha quedado desierta.

Por su parte, en 2023 han sido 19 los destinos noveles que han distinguido servicios turísticos por primera vez, por lo que recibirán el correspondiente diploma acreditativo en reconocimiento a sus primeros pasos en el proyecto.

DESTINOS	COMUNIDAD AUTÓNOMA
Montanejos Alboraya-Alboraya Plana de l'Arc Castelló Sud	Comunidad Valenciana
Salobreña	Andalucía
Abanilla Cehegín Abarán Torre Pacheco	Región de Murcia
Reserva de la Biosfera de La Siberia	Extremadura
Barbanza Arousa A Coruña A Mariña Lucense Costa da Morte Xeodestino Allariz-Maceda	Galicia
Mancomunidad de Tierras Altas de Soria	Castilla y León

Acto de entrega de los premios

Los ganadores recibirán su reconocimiento de mano de la Secretaría de Estado de Turismo, doña Rosa Ana Morillo Rodríguez y El Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda, en un acto celebrado en el marco de FITUR 2023 (25 de enero de 2024).

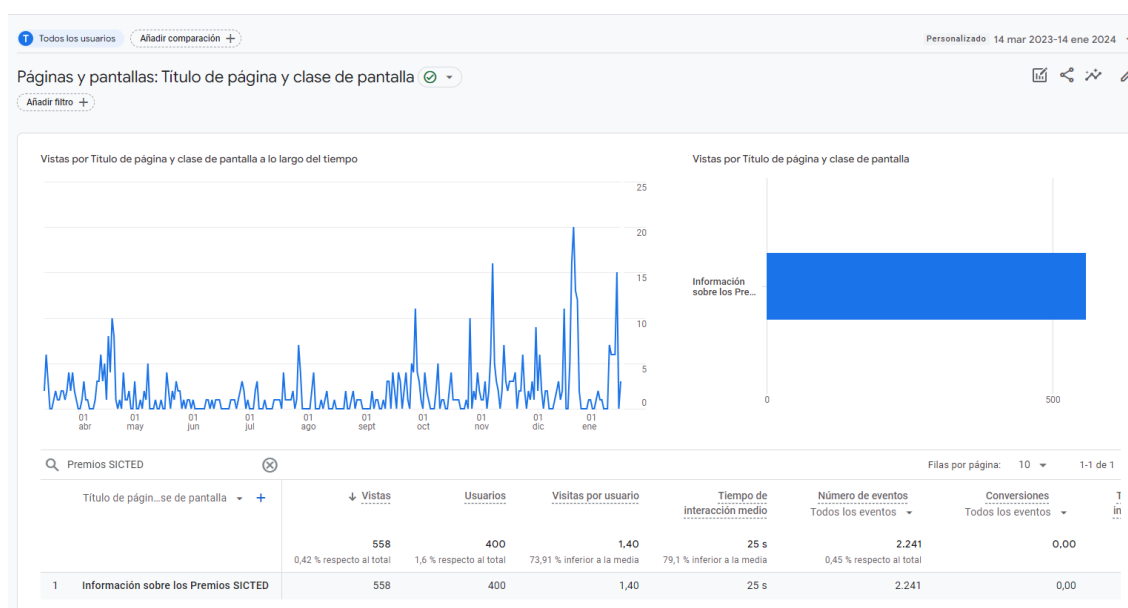
Web de la XIII Edición de los Premios SICTED

- 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.calidaddestino.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.
- Se pide a los galardonados materiales 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 SICTED



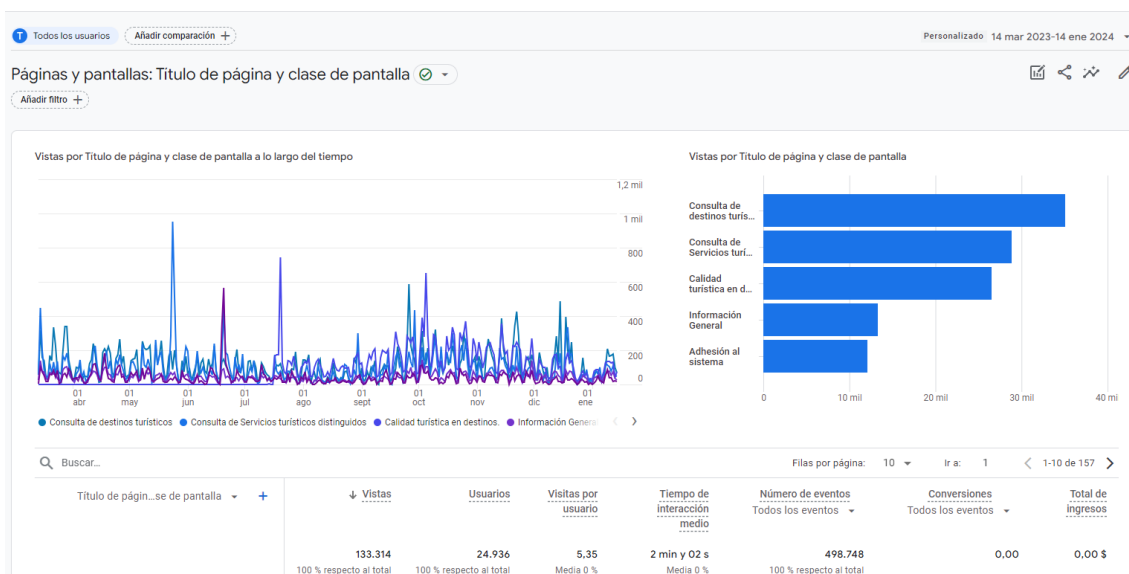
Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED

Accesos a la Web pública SICTED www.calidadendestino.org

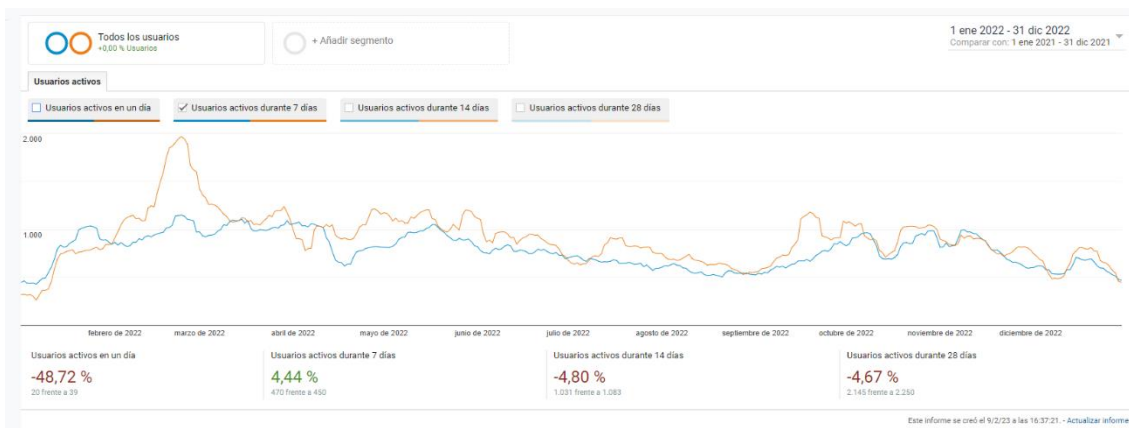
Sesiones en la web pública SICTED

La cifra y distribución de visitas en la web pública de SICTED en 2023 ha mantenido la tendencia, en comparación con el año anterior.

2023



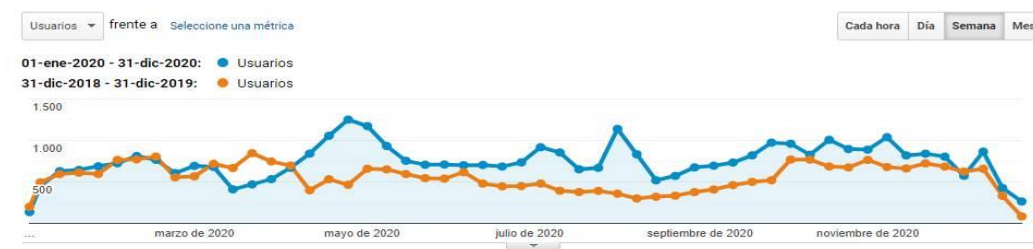
2022



2021

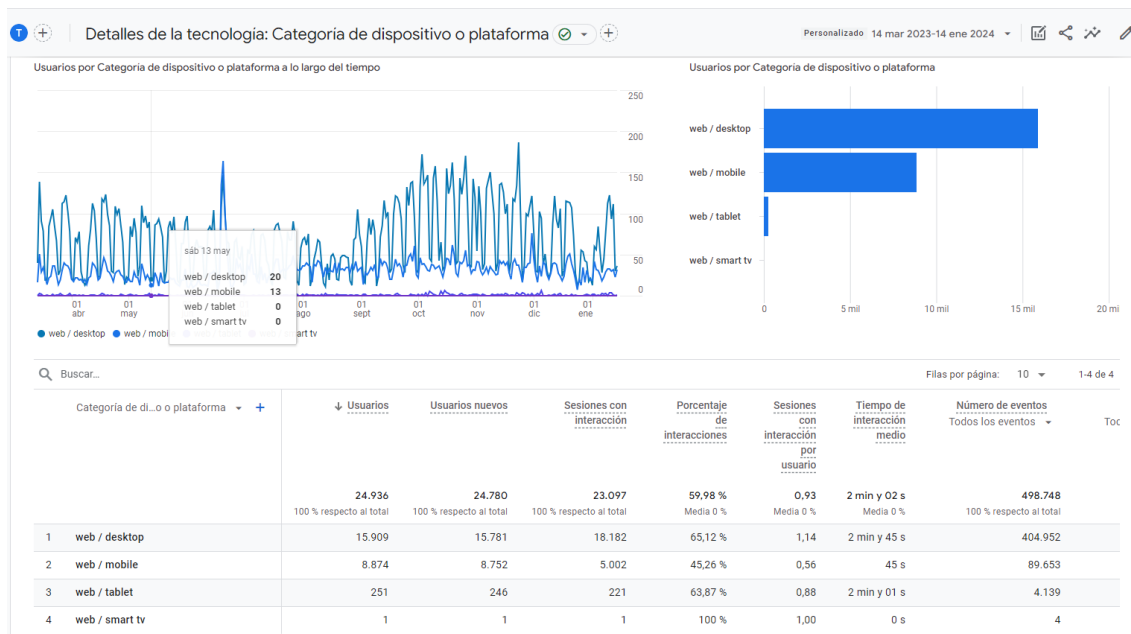


2020



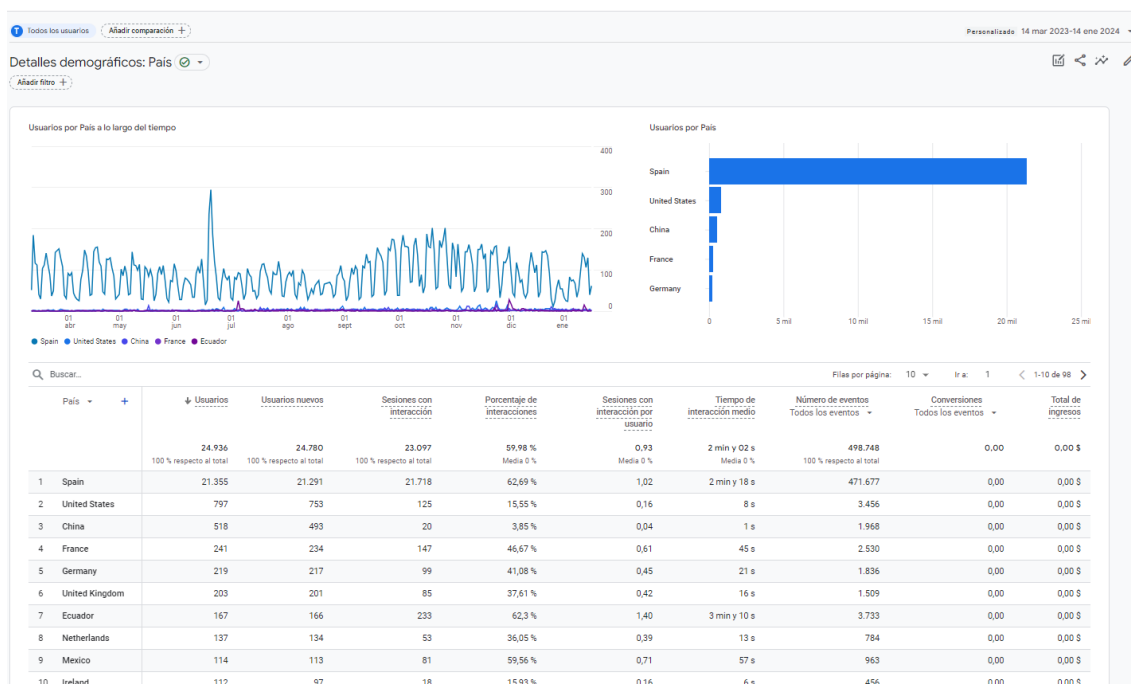
Accesos por tipo de dispositivo

Actualmente las entradas a la web siguen realizándose mayoritariamente a través de ordenadores. El acceso a través de dispositivos móviles ha cogido fuerza, quedando relegado al mínimo el acceso desde tablet.

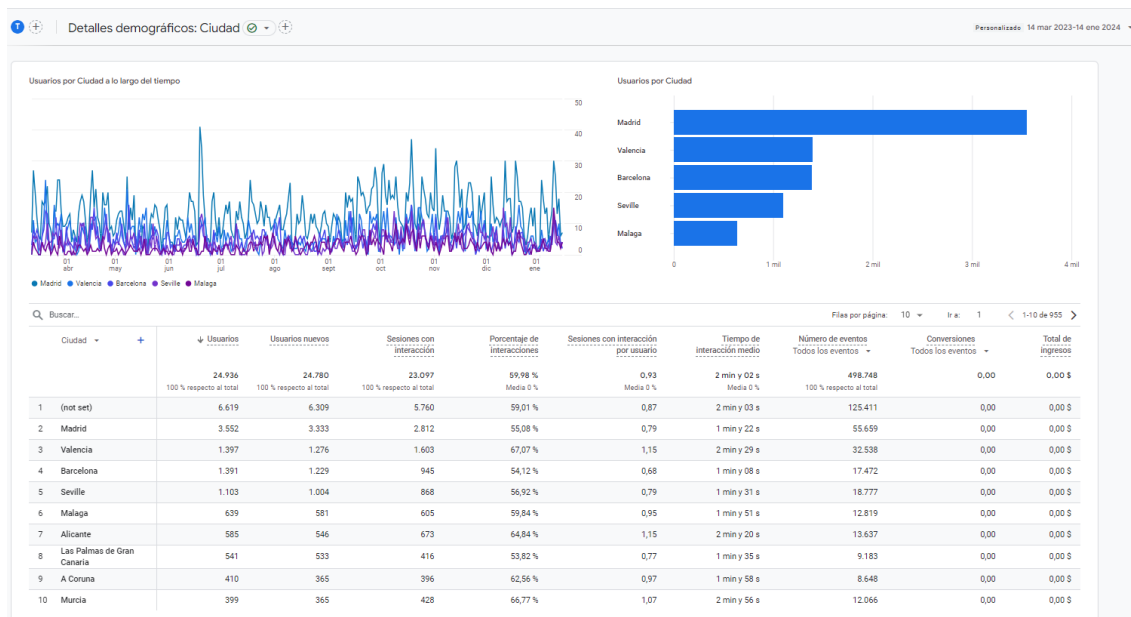


Accesos por países

En 2023 la mayoría de visitas recibidas en la web pública se realizaron, nuevamente, desde España, Estados Unidos y China, por ese orden.



Dentro de España, destacan mayoritariamente los accesos de Madrid, seguidos por Valencia, Barcelona, Sevilla y Málaga.

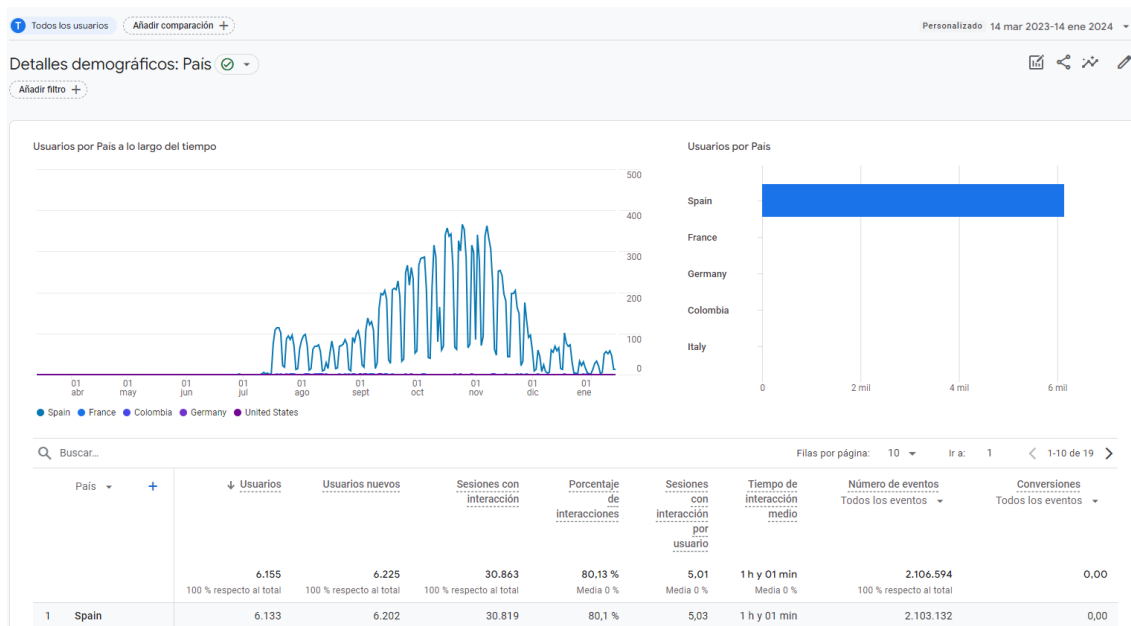


Acceso a la plataforma de gestión SICTED

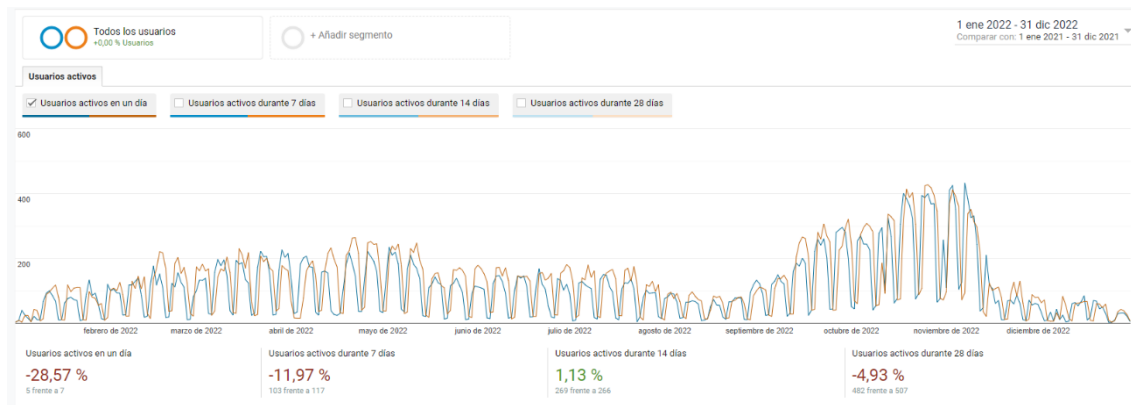
Sesiones en la plataforma SICTED

En 2023, a pesar de no disponer de la totalidad de estadísticas por el cambio de versión de Google Analytics y el ajuste del seguimiento de las mismas, se recogen cifras similares a años anteriores en el segundo semestre del año. Así, se sigue observando un mayor número de sesiones en las fechas previas al cierre de la plataforma, en torno a mediados de noviembre.

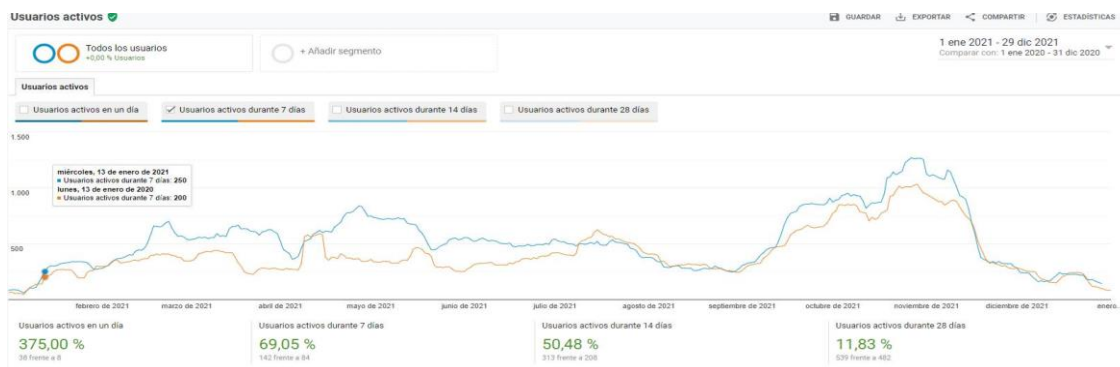
2023



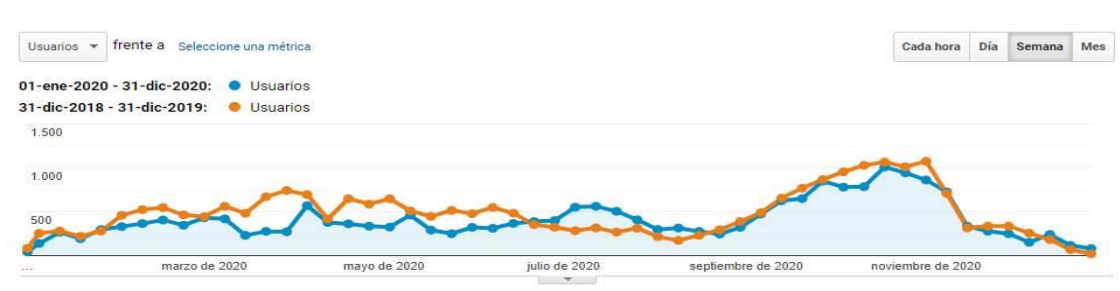
2022



2021



2020



Acceso a la plataforma de gestión SICTED por zonas

En la siguiente tabla se puede ver la distribución de los usuarios, dividida por las principales ciudades. En 2023 se observa que se mantiene la concentración de usuarios y sesiones en las mismas áreas concretas del país, muy similares respecto al año anterior. Destaca claramente el área de la ciudad de Madrid, seguido del de Valencia, y algo más alejados los de Barcelona, Sevilla y Alicante.

