



Compromiso
de **Calidad Turística**

boletín SICTED

29/02/2024

¿Qué sucede en SICTED?

Foro SICTED 2024



<https://forosicted.org/>

Ya está disponible en la Web del Foro SICTED el programa completo con toda la información sobre las diferentes ponencias, mesas redondas y talleres, así como todos los ponentes compartirá su experiencia con nosotros durante los días 12 y 13 de marzo.

Así mismo, está disponible el programa social que desde el Ayuntamiento de Córdoba se ha diseñado.

¡Nos vemos en Córdoba!

Proyecto mentores SICTED

Como ya os anunciamos en el Boletín SICTED anterior, arrancamos un nuevo espacio de comunicación dentro de la Comunidad SICTED. El proyecto mentores pretende conectar a gestores y agentes SICTED experimentados con gestores de destinos recién adheridos para aconsejarles y acompañarlos durante el despegue del destino.

Para facilitar la comunicación con ellos, hemos creado un espacio en la Comunidad SICTED donde, además del contacto de cada uno de ellos iremos colgando todo el material que derive de este proyecto.

De momento, os animamos a conocerlos en la Comunidad SICTED (se requiere iniciar sesión).



[Accede al espacio del Proyecto Mentores](#)



Y además.....

Durante el Foro SICTED:

- Los mentores SICTED que participan en el Foro llevarán una identificación especial, para que puedas acercarte a consultarles tus dudas.
- Se creará un espacio para los mentores SICTED en las pausas para café, para que podáis tener un espacio donde charlas con ellos.
- Taller Proyecto Mentores SICTED. Espacio para la resolución de dudas a nuevos gestores SICTED.

Reunión del Comité Interdestinos – 12 de marzo de 2024.

Aprovechando la oportunidad que el Foro SICTED 2024 nos ofrece, se ha convocado una nueva reunión del Comité Interdestinos el próximo martes 12 de marzo.

En esta ocasión se repasarán los compromisos adquiridos en la reunión anterior, celebrada en el mes de enero.

Todos los gestores de destinos SICTED podéis elevar, a través de vuestros representantes, observaciones y comentarios al Comité Interdestinos.

Para conocer el contacto de estos, consultad el apartado específico en la Comunidad SICTED (es necesario iniciar sesión para ver esta información).

Comité Interdestinos.

Vocales y representados 2024-2025

Actualidad

Presentación Sistema de Inteligencia Turística

SEGITTUR ha creado el Sistema de Inteligencia Turística, conocido como SIT, con información específica adaptada a cada destino. Este sistema será presentado el 1 de marzo a las 10:30 horas (hora peninsular).

El [Sistema de Inteligencia Turística](#) (SIT) de SEGITTUR se basa en una plataforma big data en la nube que recopila y analiza diversas fuentes de información turística. Ofrece cuadros de mando e informes dinámicos adaptados a las necesidades del usuario, permitiendo la descarga de datos. Este sistema mejora la planificación estratégica del sector turístico, incluyendo

destinos específicos, al proporcionar acceso y difusión del conocimiento. Al mejorar la medición y seguimiento del turismo, ayuda a los agentes del sector a tomar decisiones más informadas.



Convierte la información en conocimiento

Sistema de inteligencia turística basado en una plataforma Big Data, que estudia y analiza las fuentes de información poniéndolas a disposición del sector

La presentación del SIT consistirá en:

- Presentación del SIT: antecedentes, resumen y objetivos.
- Acceso al sistema y a los diferentes cuadros de mando adaptados a las necesidades de tu destino.
- Dudas y preguntas.

[Regístrate pinchando aquí](#)

SEGITTUR publica la IV edición del Catálogo de soluciones tecnológicas para destinos turísticos inteligentes



SEGITTUR ha creado la cuarta edición del catálogo de soluciones tecnológicas para Destinos Turísticos Inteligentes, con el fin de recopilar productos y servicios que impulsen la transformación hacia destinos turísticos inteligentes.

El Catálogo recopila un total de 401 soluciones y servicios, más del 13% respecto al número de soluciones de la edición 2023.

Todas las soluciones están categorizadas por tipo de solución o servicio, los ejes del modelo DTI y tipología de destino.

En el catálogo están representadas un total de 159 empresas con soluciones y servicios distribuidos en 26 categorías.

[Accede aquí para más información](#)

Comunidad SICTED

Entrevista a Javier Torres Morote, Gestor del destino Sevilla - ¿Cómo recuperar la confianza de los empresarios para comenzar de nuevo en SICTED?

Nos vamos a Sevilla, capital de Andalucía, la cuarta ciudad más poblada de España según datos del INE. Su gran valor histórico y monumental hacen de ella una de las ciudades más visitadas de España, la tercera tras Barcelona y Madrid. El casco antiguo de Sevilla es el más extenso de España y el sexto más grande de Europa, además, es la única ciudad interior de España con puerto gracias al río Guadalquivir.

Sevilla es uno de los destinos pioneros en SICTED, formalizando su adhesión en 2006. Tras algunos reajustes en el Ente Gestor del destino, partir del año 2021, Sevilla renueva su compromiso con el SICTED dándole un nuevo impulso a través del área de Competitividad Turística y Calidad, dentro de la empresa municipal de turismo (CONTURSA- Sevilla City Office). En este sentido, se determinó poner sobre la mesa proyectos que hablaran de gobernanza turística para conservar el equilibrio y la convivencia entre el ciudadano y los efectos de la actividad turística, inclusión, flexibilidad, innovación, tecnología, accesibilidad, sostenibilidad e incremento de la competitividad del tejido empresarial del destino y todo ellos de la mano de la calidad.

En CONTURSA han hecho un gran trabajo. Actualmente, los datos vuelven a acercarse a los de hace 5 años, considerado récord según los datos que muestra su Sistema de Inteligencia Turística (SIT). Es por ello por lo que hablamos con Javier Torres Morote, gestor del destino Sevilla, para que nos cuente cómo han conseguido retomar la actividad y que los empresarios vuelvan a confiar en el SICTED.



Cuéntanos qué peculiaridades tiene tu destino. ¿Qué ofrece a sus visitantes?

Para el Área profesional, Sevilla City Office (CONTURSA) es la entidad pública Turística del Ayuntamiento de Sevilla que se encarga del marketing y promoción del destino además de la gestión y gobernanza turística de la ciudad. Es también, la oficina matriz que une otras entidades de gestión en diferentes segmentos del turismo de la ciudad: Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla; Sevilla&me, para la captación de rodajes y eventos; Smartspace, Investigación e innovación en medición de datos turísticos y La Oficina de Información Turística.

Para el Público Final, Sevilla es un destino principalmente cultural, con mucha carga tradicional en todo su aspecto. Sevilla cuenta con una larga lista de Monumentos declarados Bien de Interés Cultural, distribuidos por toda la Ciudad que "definen su estilo"; además claro está, de los tres Monumentos más importantes de la Ciudad declarados por UNESCO, como son: Catedral, Archivo de Indias, y el Real Alcázar de Sevilla. Las calles de Sevilla son un museo abierto que cobran vida con los sevillanos. A lo largo del año, la ciudad se llena de una larga agenda de eventos importantes como son la Semana Santa, la Feria, los Toros, la Feria de San Miguel...entre los más tradicionales.

No obstante, los datos que ofrecen nuestros informes nos dibujan que el 4.8/5 de los visitantes nos visitan por nuestra Cultura. El visitante viene por nuestro patrimonio, pero también por nuestra forma de vida. La forma de vida del sevillano sigue estando muy unida a su patrimonio, tanto material como inmaterial.

No obstante, Sevilla es también una Ciudad con actividades de carácter deportivo como Maratón, Triatlón de Sevilla, Regata Sevilla Betis...; actividades culturales como el

Festival de Cine; en Familia como la visita a Isla Mágica y actividades como no, en el Río Guadalquivir. Entre las más importantes, por supuesto.

A través de nuestra Oficina de Turismo, ofrecemos una amplia información para conocer los mejores planes de Sevilla y aprovechar tu estancia al máximo.

Cuéntanos la trayectoria del destino Sevilla desde su adhesión al SICTED en 2006 como uno de los destinos piloto del proyecto.

Sevilla se adhiere al SICTED como proyecto piloto en el año 2006 y es entonces cuando se empieza a hablar de Calidad. La Oficina de Turismo de entonces, realizaba actividades dirigidas principalmente a la Promoción, tanto a nivel Nacional, como Internacional. Y en esa senda de crecimiento se encontraba la Ciudad cuando aparece el SICTED y se incorpora como una línea más de trabajo, siendo muy bien recibida por el empresario turístico.

Estuvimos trabajando unos años de forma coordinada con los empresarios, hasta que llegó la pandemia y nos cambió todo. Sabemos que hubo muchas empresas que cerraron, otras que se transformaron y otras que se renovaron. El único punto en común para todas fue la adopción de la digitalización, de un día para otro, tuvieron que abandonar determinadas actividades entre ellas el programa SICTED, para dar prioridad a estos aspectos que les permitieran la recuperación. Hemos sufrido durante algunos años el abandono de los servicios turísticos del programa SICTED, pero actualmente, estamos trabajando para volver a los registros anteriores de adhesiones.

Desde septiembre del 2023, hemos reforzado el eje de la Calidad, considerado un aspecto fundamental para un destino como Sevilla. Desde entonces, hemos mantenido una serie de encuentros con los

presidentes Sectoriales del Sector Turístico para dar traslado de la importancia de este programa y de la necesidad de implicar a todos los empresarios de la Ciudad para su máxima implantación. Hemos destinado recursos humanos a este proyecto, así como un edificio tan singular como el Costurero de la Reina, para atender a las empresas turísticas adheridas al programa SICTED.

Durante el mes de febrero de 2024, hemos programado firmar una serie de acuerdos con todas las Asociaciones, incluyendo como punto principal, la difusión del SICTED entre sus asociados. Hemos firmado con la Confederación de Empresarios de Sevilla (CES), con la Asociación Sevillana de Empresas Turísticas (ASET), con la Asociación de hoteles de Sevilla (AHS), con la Asociación de Empresas de Hostelería de Sevilla (AEHS) y tenemos en el horizonte próximo, cerrar los acuerdos con la Asociación de Agencias de Viajes de Sevilla, la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla, la Asociación de Viviendas turísticas de Sevilla y la Mesa de Guías turísticas de la ciudad.

¿Qué motivó el parón en la implantación del SICTED? ¿Cuánto tiempo estuvo el destino parado? ¿Qué consecuencias organizativas tuvo para el destino? (Cambio de gestor, cambio de sistema de implantación, cambio del ámbito geográfico, modificación en el apoyo o ayudas a la implantación, etc.).

Bueno esta pregunta tiene relación con la anterior; el crecimiento que antes de la pandemia llevaba el sector turístico, mantenía a los servicios turísticos muy ocupados diariamente en su tarea comercial. Sus objetivos estaban en el crecimiento. La pandemia, nos hizo reflexionar sobre nuestro modelo turístico. Actualmente el empresario se preocupa por su labor comercial, pero también por el tipo de servicio que ofrece, no de cualquier forma ni a cualquier precio. Para atender

esta observación, CONTURSA decidió entre otras actuaciones, reforzar el Área de Calidad, destinando mayores recursos humanos y también, destinando especialmente unas oficinas para atender a las empresas que necesiten asesoramiento. Actualmente, es el Costurero de la Reina el lugar destinado para ello.

¿Cómo se comunicó la situación a los servicios turísticos? ¿Cómo afrontaron los servicios turísticos este parón?

CONTURSA siempre ha mantenido el trabajo de Asesoría para la Calidad del Servicio, no obstante, estos años posteriores al COVID, este servicio se ha seguido ofreciendo. Nunca se les ha dejado de atender. Los servicios turísticos son muy heterogéneos, y cada uno de ellos se ha visto afectado de distinta forma. En Sevilla, hemos podido conservar el apoyo de las instituciones y asociaciones del sector, y lo más importante, el apoyo de las empresas que creen en la Calidad del servicio como una herramienta imprescindible de mejora continua.

Como nuevo gestor del destino, ¿Cómo han respondido los servicios turísticos? ¿Qué dificultades has encontrado? ¿Cómo las habéis resuelto? En definitiva, ¿Cómo has conseguido recuperar la confianza del empresariado hacia el nuevo equipo gestor y hacia el propio proyecto?

En general el Sector Turístico de Sevilla, sigue dispuesto a trabajar por la Calidad. Estamos encontrando muy buena predisposición. Aunque es cierto que hay algunos más dispuestos que otros; según su naturaleza por la propia actividad y dimensión empresarial.

Sin embargo, a diferencia de los años anteriores, actualmente están reclamando que exista una diferencia sustancial para aquella empresa que obtenga el distintivo frente a la que no lo obtenga. Sobre todo, en cuanto a contrataciones y selección del

servicio. En definitiva, demandan que les suponga un reconocimiento.

Una buena campaña de publicidad apoyaría mucho el programa SICTED. Es importante que el usuario del servicio reconozca la marca de Compromiso con la Calidad Turística y la demande, de esa manera, aquellas empresas que se preocupen por mejorar en este sentido verán recompensado sus esfuerzos. Esto lo conseguiríamos con una buena campaña publicitaria a nivel nacional.



Alcalde de Sevilla, recepción del Certificado de Q Calidad

La confianza del sector sigue intacta, y disfrutamos de ella. Para conservarla, es importante seguir mostrando dedicación y proyectos que ayuden a los servicios turísticos a mejorar en el desarrollo de su trabajo. Nuestro objetivo es seguir ayudando a las empresas a mejorar día a día, para ello, la comunicación es fundamental, pretendemos tener el pulso diario de los problemas que el sector encuentra para el desarrollo de sus servicios y poder seguir ayudándoles a mejorar.

¿En qué punto os encontráis ahora mismo en el destino? ¿Podríamos decir que

estáis ya implantando al 100% o todavía quedan aspectos que seguir mejorando?

Actualmente nos quedan aspectos por implantar. Después del verano 2022 iniciamos la fase de contacto con las Asociaciones Sectoriales, hasta ahora hemos mantenido encuentros con los presidentes. A partir del mes de febrero, tenemos prevista la firma de acuerdos con las Asociaciones. No obstante, y de forma paralela, hemos empezado a recibir nuevas adhesiones de nuevos servicios, desde que empezamos a retomar el programa.

Yo digo que siempre hay aspectos que mejorar, pero cuando ya tienes tratada una estrategia, lo que hay es que ajustarla poco a poco. Esta nos está funcionando.

¿Hay algún consejo que puedas dar a los gestores que se tengan que enfrentar a retomar el SICTED tras un tiempo de inactividad?

La Calidad es algo en lo que hay que creer desde el propio Destino y dedicarse a ella sin reservas, sino todo lo contrario. En el caso de Sevilla, estamos hablando de un destino maduro, por lo tanto, consideramos que es una de las maneras más importantes de la diferenciación. Debe estar en las agendas de todas las Instituciones, así como los empresarios.

La Calidad debe estar integrada en todas las acciones de Gobernanza Turística que se lleven a cabo por el Destino, y ha de salpicar todas las acciones que se realicen tanto públicas como privadas. Estar bien comunicados y coordinados, ayuda mucho a avanzar, no podemos olvidar, que este sector evoluciona a una gran velocidad, y hay que adaptarse a los cambios con rapidez.



DATOS PRÁCTICOS:

CCAA: Andalucía

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2006

Total servicios turísticos participando: 93

Total servicios turísticos distinguidos: 54

<https://visitasevilla.es/>

Contacto: visitasevilla@sevillacityoffice.es

Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar tres destinos del proyecto SICTED, adheridos en 2019, 2018 y 2014, que son: Tarifa, Zuheros y Sagunto.



DESTINOS SICTED



TARIFA

**UN UNIVERSO PARA DISFRUTAR
TODO EL AÑO**

POSIBILIDADES PARA TODOS LOS GUSTOS, NECESIDADES Y BOLSILLOS: DEPORTE, NATURALEZA, GASTRONOMÍA Y CULTURA UNIDOS EN UNA LOCALIZACIÓN ÚNICA.

WWW.TURISMODETARIFA.COM

AÑO ADHESIÓN: 2019
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 24
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 18

ZUHEROS

RESERVA DE LOS SENTIDOS

ZUHEROS FORMA PARTE DE LA RED DE LOS PUEBLOS MÁS BONITOS DE ESPAÑA Y DEL MUNDO, ESTÁ DECLARADO CONJUNTO HISTÓRICO-ARTÍSTICO, FORMA PARTE DEL PARQUE NATURAL & GEOPARQUE SIERRAS SUBBÉTICAS.

WWW.TURISMOZUHEROS.ES

AÑO ADHESIÓN: 2018
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 4
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 2





SAGUNTO

SAGUNT ES VIU 365 DÍAS

EL NÚCLEO DE PUERTO DE SAGUNTO, UNA DE LAS ÚLTIMAS CIUDADES-FACTORAÍA DE ESPAÑA, NOS OFRECE UN RECORRIDO POR SU IMPORTANTE PATRIMONIO INDUSTRIAL, LEGADO DE SU HISTORIA MÁS RECIENTE.

WWW.SAGUNTOTURISMO.COM

AÑO ADHESIÓN: 2014
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 112
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 70

Aprende

XXIV Edición de Anfitriones para el desarrollo de los profesionales del sector turístico ya está en marcha

Tras el éxito de la anterior edición del Programa Anfitriones, el 15 de febrero iniciamos una nueva, con muchas novedades y más de 60 formaciones orientadas al desarrollo de aquellas personas que se dedican al turismo.

Esta edición de Anfitriones permanecerá abierta hasta el 28 de junio y podrás consultar las fechas de los diferentes cursos desde nuestro catálogo. Accederás a contenidos sobre competencias digitales turísticas, sostenibilidad, marketing digital, habilidades personales y profesionales que te ayudarán a marcar la diferencia conocerás la nueva tendencia de turismo Pet Friendly, o herramientas de Google que te ayudarán a optimizar tu día a día, entre otras.

Te ofrecemos diferentes modalidades para que elijas las formaciones que mejor se adapten a tus necesidades. Encontrarás desde microlearning de unos 10-15 minutos de duración o píldoras formativas y seminarios online de 1-2 horas, hasta cursos MOOC de entre 8 a 32 horas, donde también se incluirá un caso práctico para aplicar el contenido de la formación a tu negocio o destino turístico.



¡Quiero inscribirme!

www.turismo-formacion.com

Tipos de formación
que encontrarás en Anfitriones

Más de 60 formaciones
en diferentes modalidades

- ✓ MOOC ⌚ 8 a 32 hrs
- ✓ Píldoras formativas ⌚ 1 a 2 hrs
- ✓ Microlearning ⌚ 10-15 min.
- ✓ Seminario Web ⌚ 1-2 hrs

Apostando por la **innovación** y por acercar a los profesionales del sector las claves de las **últimas tendencias** del sector turístico, el **Programa Anfitriones** pone a su disposición una **oferta formativa on line, flexible** y sin coste, diseñada para afrontar los **retos** futuros.

Descubre toda la oferta formativa en el calendario de la edición XXIV y únete a nuestra comunidad para darle un impulso a tu carrera y al sector turístico en España.

 [Ver el calendario completo](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos

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