

Si no puedes ver bien esta newsletter haz click [aquí](#)



Compromiso  
de Calidad Turística



## Boletín SICTED

### EN ESTE BOLETÍN...

#### 1. PROYECTO MENTORES

1. Charla con Marc: Primeros pasos en el SICTED

#### 2. ¿QUÉ SUCEDE EN SICTED?

1. Foro Interdestinos SICTED en la Comunitat Valenciana
2. Recordatorio de fechas comité de distinción + legalidad vigente + Q
3. Grupo legalidad vigente - avances

#### 3. ACTUALIDAD

1. Economía Circular aplicada al sector turístico

#### 4. COMUNIDAD SICTED

1. El SICTED como actuación de los PSTD - Entrevista a Ana Jiménez, gestora del destino Carmona

#### 5. DESTINOS SICTED

#### 6. APRENDE

1. El nuevo Programa de Formación Anfitriones se presenta en el Foro SICTED

## Proyecto Mentores

### Charla con Marc: Primeros pasos en el SICTED

Arrancamos el *Proyecto Mentores* con una charla en la que hablaremos sobre cómo organizar las jornadas de sensibilización SICTED, cuándo es mejor realizarla, cómo promocionarla para que llegue al máximo de posibles servicios turísticos y qué material se recomienda tener disponible para ofrecer.

Este primer encuentro estará a cargo de Marc Pavía Valls, Agente y mentor SICTED y está dirigido a todos aquellos gestores noveles y no tan noveles, que quieran conocer pautas para organizar sesiones para la captación de servicios turísticos.

Si te interesa participar, puedes inscribirte haciendo click en la siguiente imagen.



## Conoce a Marc Pavía



Marc, es un apasionado del sector turístico, ámbito al que dedica todos sus esfuerzos profesionales desde hace más de 20 años. Considera, y así lo manifiesta en todos los foros a los cuales es invitado, que un proyecto como el SICTED ha sido una apuesta estratégica muy acertada para mejorar la competitividad turística de España a través de sus destinos y sus empresas.

Su trayectoria en el SICTED viene de lejos. En el año 2001 participó en el diseño y la creación de la metodología de implantación y de los propios manuales de buenas prácticas SICTED, así como en la fase de pilotaje de los mismos en los 9 primeros destinos SICTED (Barcelona, Zaragoza, Santiago de Compostela y Segovia dentro del grupo de destinos turísticos de ciudad, congresos y cultura; Calvià, Lanzarote y Menorca dentro del grupo de destinos turísticos de sol y playa; y Montañas de Navarra y Valle de Benasque como destinos de turismo rural de interior).

Su participación en el proyecto ha sido constante durante los últimos 20 años asesorando y formando a destinos y servicios turísticos.

Puedes dejar consultas para Marc en el Foro de la Comunidad SICTED.

[Accede a la Comunidad SICTED con tus claves de usuario](#)

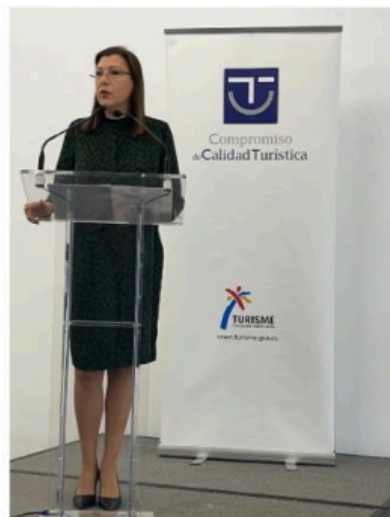
## ¿Qué sucede en SICTED?

### Foro SICTED - Comunidad Valenciana

Durante los días 10 y 11 de abril se ha celebrado el [Foro Interdestinos SICTED de la Comunitat Valenciana](#), organizado por Turisme Comunitat Valenciana, que ha reunido en la ciudad de Gandía a los gestores SICTED de todos los destinos de esta región.

En este espacio, durante la primera jornada y tras la inauguración institucional por parte del

Alcalde de Gandía y la Secretaria Autonómica de Turismo de la Comunitat Valenciana, se ha abordado la evolución del actual SICTED hacia un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral.



*El alcalde de Gandía, José Manuel Prieto, y la Secretaria Autonómica de Turismo, Cristina Moreno, en la inauguración del Foro SICTED de la Comunitat Valenciana.*

En la segunda jornada, se presentarán los principales ejes de la Estrategia de Sostenibilidad de Turismo Generalitat Valenciana y se compartirán buenas prácticas y experiencias en materia de sostenibilidad llevadas a cabo en los destinos.



### **Recordatorio de fechas comité de distinción + legalidad vigente + Q**



Compromiso  
de Calidad Turística

Ya adentrados en el 2024, os recordamos las fechas de referencia de los dos comités de distinción que se celebrarán a lo largo del mismo:

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	25 noviembre de 2024 (23:59 h)	1 diciembre 2024

Es importante recordar también la necesidad de revisar para cada comité de distinción los siguientes extremos:

- El año de último certificado obtenido, para aquellos servicios turísticos con la Q de Calidad Turística, asegurándose de que consta el dato actualizado en el campo correspondiente de la ficha técnica del servicio turístico.
- El cumplimiento de la legalidad vigente por parte de los servicios turísticos, debiendo marcar el correspondiente check en su ficha técnica una vez comprobado por parte del gestor

### **Grupo de Trabajo SICTED de legalidad vigente - avances**

Desde la creación del grupo de trabajo de legalidad vigente el pasado 12 de febrero, y tras un primer correo de arranque a través del cual se remitió a los miembros del grupo la información relativa al objetivo perseguido, el calendario de trabajo y la situación de partida, se dio paso al trabajo individual de análisis y elaboración de propuestas por parte de los miembros, con plazo límite de remisión el pasado 1 de marzo.

A continuación, una vez recibidas las diferentes propuestas de los miembros del grupo, desde la coordinación de este se ha trabajado en el análisis de cada una de ellas, identificando los principales aspectos coincidentes y los puntos de debate, y elaborando el borrador de una primera propuesta común.



El miércoles 10 de abril se celebró la primera reunión del grupo de trabajo, en la que se trataron esos aspectos y se presentó una primera propuesta común, recogiendo todas las observaciones y comentarios de los integrantes del grupo para su revisión y ajuste en las próximas semanas, de cara a elaborar una propuesta unificada definitiva que pueda servir de base para mejorar la gestión del cumplimiento de la legalidad vigente en SICTED.

## **Actualidad**

### **Economía Circular aplicada al sector turístico**

La transición de un sistema económico lineal a uno circular representa uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo, afectando a diversos sectores, incluyendo el turismo. Dirigir al sector turístico hacia un modelo que prolongue la utilidad de los recursos dentro del sistema económico y promueva la reducción de residuos implica un cambio fundamental que demanda la implementación de numerosas iniciativas innovadoras.

En este contexto, conservar los recursos y productos para extender su vida útil al máximo, así





para la Potenciación de la Excelencia Turística dentro del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino concedido por el Ministerio de Turismo en 2023. Esperan que este plan permita la contratación de una empresa externa que complemente el trabajo que se realiza desde la Oficina de Turismo, y, por tanto, posibilite ampliar el alcance del proyecto aumentando el número de empresas participantes. Todo esto supondrá un importante impulso en la mejora de la imagen de Calidad del destino, algo por lo que se lleva apostando desde el Ayuntamiento de Carmona en los últimos quince años y que les sitúa como el destino con más establecimientos distinguidos de la provincia de Sevilla después de la capital (26 servicios turísticos).

Cabe mencionar también que la Oficina de Turismo de Carmona fue la primera de las oficinas de información turísticas de la provincia de Sevilla que recibió la certificación “Q” de Calidad Turística.



**Antes de nada, nos gustaría concertar: recorrido profesional, tu día a día en el trabajo, hobbies, algo que quieras compartir con nosotros, etc.**

En 1990 obtuve el título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de Madrid, tras cursar los estudios en el Centro Español de Nuevas Profesiones de Sevilla.

Tras varios empleos en el sector turístico en la ciudad de Sevilla, desde 1997 trabajo como Técnico de Turismo en la Oficina de Turismo de Carmona, pasando a ser designada Responsable de Calidad en 2008 para la implantación del SICTED en el destino, así como para la certificación Q de Calidad Turística de la propia oficina de turismo.

Obtuve el Premio al Mejor Gestor SICTED, otorgado por la Secretaría de Estado de Turismo en 2011 y Carmona fue Primer Finalista del Premio al Mejor Proyecto de Mejora de Destino SICTED en 2017 con el “Mes de la Tapa de Carmona”.

- Eje Mejora de la eficiencia energética: Nueva iluminación monumental eficiente y adecuación de caminos verdes.- Eje Transición digital: Dinamización del sector turístico-comercial, promoción y comercialización a través de herramientas digitales, sensorización y señalización inteligente e implantación del Sistema de Inteligencia Turística.
- Eje Competitividad: Puesta en valor de servicios ecosistémicos, adecuación de edificios municipales para uso turístico, potenciación de la excelencia turística y creación de nueva oferta turística.





Sigo compaginando mi trabajo de atención al público con el de gestora, formadora, asesora y evaluadora SICTED, además de mantener la certificación Q de la oficina hasta el día de hoy.

He participado en la formación de nuevos gestores SICTED desde 2012, inicialmente con la Junta de Andalucía y posteriormente con Álgida Consultores.

Me encanta mi trabajo y me gusta estar al día en todo lo relacionado con el sector turístico, por lo que he realizado multitud de cursos de formación a lo largo de estos años, entre los que puedo destacar:

- Curso de “Especialización en el Mercado Turístico” de la UNED.
- Curso de “Dinamización del Patrimonio y Turismo Cultural” del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- Curso de “Innovación Turística” de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.
- Curso de “Agente de Dinamización Turística Municipal” de la Diputación de Sevilla.
- Curso de “Introducción a la Norma de Calidad Turística para Servicios de Información y Acogida” con Sinergia Auditores.
- Curso “Formación de Formadores Cultura del Detalle” del Programa Anfitriones Turismo de Turespaña.
- Curso “Destinos Turísticos Inteligentes” de Segittur.
- Máster en “Turismo Sostenible y TIC” de la Universidad Oberta de Catalunya.

**Carmona es un destino con una trayectoria en el SICTED, ¿cuáles son los problemas a los que os habéis enfrentado en estos años**

Su apuesta por la Calidad se refleja fundamentalmente en la actuación denominada “Potenciación de la Excelencia Turística”, dentro del Eje de Competitividad, que recoge actividades enfocadas a mejorar la calidad de la oferta turístico-cultural de Carmona, con el objetivo de asegurar la satisfacción de turistas y visitantes.

Entre las actividades previstas están:

- Sensibilización y captación de empresas/servicios para el SICTED.
- Externalización de ATIS, ATCS, Formación, Evaluación y Encuestas SICTED.
- Dinamización del grupo de empresas/servicios participantes en el SICTED:
  - Acto de entrega institucional de los distintivos SICTED
  - Entrega de premios a los establecimientos más veteranos en SICTED
  - Visitas para conocer la oferta turístico-patrimonial local
  - Dinámicas de grupo para generar ideas de mejora conjunta del destino
- Creación de un Club de Producto “Experiencias de Calidad en Carmona”:
  - Creación de una Web que se alojará en la de la Oficina de Turismo
  - Confección de paquetes con experiencias singulares
  - Promoción de experiencias conjuntas de los establecimientos
  - Reserva a través de la web
- Audiovisual promocional de servicios certificados en Calidad.

**Sabemos que el PSTD tiene un presupuesto y una fecha de finalización. Cuando llegue a su fin, ¿cómo se espera la continuidad de la actividad en el programa SICTED en el futuro?**

La estructura básica está garantizada ya que el SICTED continuará siendo gestionado por la Oficina de Turismo, pero la puesta en marcha de las actividades previstas ayudará a dar mayor visibilidad al proyecto, así como a la creación del Club de Producto “Experiencias de Calidad en Carmona” que creemos que

**y cómo los habéis resuelto? ¿Alguna recomendación a destinos SICTED noveles?**

Carmona inició su andadura en el SICTED con la certificación de 14 servicios en 2008 y desde entonces hemos ido aumentando el número de distinguidos hasta un total de 29 establecimientos. Pero esta cifra ha ido oscilando a lo largo de los años por diferentes motivos hasta la cifra actual de 26 servicios distinguidos.

Desde el inicio me he encargado personalmente de realizar la formación y asesorías del SICTED ya que no disponíamos de presupuesto para externalizar ninguna de las actividades, por ello tuvimos que realizar las evaluaciones mediante intercambio con gestores de otros destinos como Sevilla y Córdoba. No obstante, en algunas ocasiones hemos podido contar con personal de la Delegación Territorial de la Junta de Andalucía para realizar algunas de las evaluaciones.

Esta falta de presupuesto nos ha limitado el crecimiento de servicios adheridos, por lo que nos hemos centrado fundamentalmente en mantener los que ya teníamos.

**Para la continuidad del proyecto SICTED también es muy importante el compromiso e interés por parte de los empresarios, ¿qué medidas se están llevando a cabo para trabajar en ello?**

Los Grupos de Mejora que realizamos a través de la Mesa del Turismo de Carmona son la herramienta que venimos utilizando para trabajar con los establecimientos/servicios en actividades y/o proyectos que ayuden a la mejora del destino.



Además del ya mencionado “Mes de la Tapa de Carmona”, que se realiza durante el mes de noviembre, venimos realizando otros programas en los últimos años como son:

será la pieza clave para atraer y mantener a las empresas/servicios.



**¿Se están generando nuevas sinergias a raíz de la implantación del PSTD en el destino? Si es así, explica cuáles.**

El municipio se adhirió en 2021 a la Red DTI, encontrándose actualmente en fase 2 tras haber realizado el diagnóstico en 2022 y estando en vías de implementación del Plan de Acción propuesto por SEGITTUR para realizar la transición completa a la Inteligencia Turística.

Algunas de las actuaciones que se incluyen en el PSTD están en línea con los requisitos del DTI como por ejemplo la promoción y comercialización a través de herramientas digitales, la sensorización y señalización inteligente o la implantación del Sistema de Inteligencia Turística.

**¿Cómo consideras que el PSTD ayuda a trabajar en SICTED y, en consecuencia, beneficia a la calidad turística del destino? ¿Animarías a otros destinos SICTED a elaborar y ejecutar un PSTD que contenga acciones de este tipo?**

Creo que el PSTD ayudará fundamentalmente a sentar las bases de lo que hemos denominado Club de Producto “Experiencias de Calidad en Carmona” como plataforma para visibilizar y comercializar la oferta de



- El “Mes del Patrimonio”: Se desarrolla durante los meses de junio y julio, con el objetivo de fomentar la visita durante los meses de temporada baja, con una serie de actividades como las visitas a la “Carmona Oculta”, vistas nocturnas, senderismo, etc. en colaboración con el Museo de la Ciudad y las empresas locales.
- El “Octubre Romano”: Durante este mes se desarrolla un programa de actividades de dinamización de los recursos romanos del destino, en colaboración con la Ruta Bética Romana y las empresas locales, entre las que se incluyen visitas teatralizadas o menús ambientados en la época.

**Cuéntanos brevemente en qué consiste vuestro PSTD, qué medidas se están implementando relacionadas con el SICTED.**

Carmona, obtiene en 2023 uno de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos financiados a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España, con una dotación de 2.688.000,00 €

El plan recoge numerosas actuaciones que repercutirán en la mejora de la calidad general del destino tales como:

- Eje Transición Verde y Sostenible:  
Restauración ambiental y paisajística y zonas de rebaje térmico.

productos y servicios de Calidad, a través de herramientas tecnológicas, actuando como incentivo para atraer a otras empresas/servicios que puedan estar interesados.

Por supuesto que animaría a cualquiera de los destinos que tienen implantado o tienen intención de implantar el SICTED, a incluir algunas líneas de actuación relacionadas con la calidad dentro del su PSTD ya que se trata de uno de los pilares básicos de la sostenibilidad en los destinos.

**Por último, ¿tienes alguna sugerencia o mejora en cuanto al programa SICTED?**

En el contexto actual, está claro que la calidad debe estar orientada a la sostenibilidad en todas sus vertientes, tanto social como económica y medioambiental, por ello creo que la transformación que está realizando el SICTED hacia la sostenibilidad y la digitalización de los destinos es la evolución lógica que debe tomar, facilitando a los destinos las herramientas necesarias para realizar dicha transformación.

Para ello necesitamos la implicación de las diferentes administraciones en los distintos niveles para conseguir atraer y mantener a las empresas enfocadas en la calidad y la sostenibilidad del sector.

Se trata de un nuevo reto que debemos afrontar entre todos y estoy segura de que los resultados ayudarán a mejorar la satisfacción de nuestros visitantes, contribuyendo positivamente en la imagen de nuestro país como destino turístico.



#### DATOS PRÁCTICOS

Destino: Carmona

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2008

<https://turismo.carmona.org/>

Contacto: [turismo@carmona.org](mailto:turismo@carmona.org)

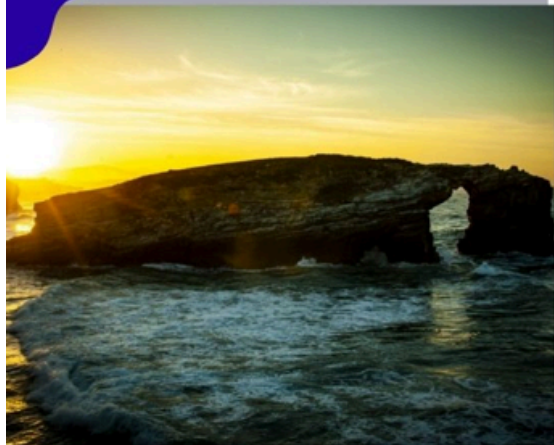


## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar tres destinos del proyecto SICTED, adheridos en 2023, 2016 y 2014, respectivamente, que son: A Mariña Lucense, Monachil-Sierra Nevada y Gandía.



DESTINOS SICTED



## A MARIÑA LUCENSE

### GALICIA DE CORAZÓN

UN TERRITORIO DIVERSO Y AUTÉNTICO PARA VISITAR CON CALMA A TRAVÉS DE VILLAS HISTÓRICAS, PLAYAS PARADISIÁCAS Y SORPRENDENTES PAISAJES

[WWW.AMARINALUCENSE.GAL/](http://WWW.AMARINALUCENSE.GAL/)

AÑO ADHESIÓN: 2023  
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 48  
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 29

## MONACHIL-SIERRA NEVADA

### NATURALEZA SALVAJE

DESCUBRE MONACHIL Y SIERRA NEVADA, TIERRA DE NIEVES, NATURALEZA, CULTURA Y PATRIMONIO.

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

AÑO ADHESIÓN: 2016  
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 34  
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 34



## GANDIA

### GANDIA BRILLA

VÍVELA CON TUS CINCO SENTIDOS, DESDE LA ORILLA DEL MAR HASTA LAS CUMBRES QUE LA RODEAN

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

AÑO ADHESIÓN: 2014  
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 183  
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 139

## El nuevo Programa de Formación Anfitriones se presenta en el Foro SICTED

En el XVI Foro SICTED, celebrado en Córdoba los días 12 y 13 de marzo, se presentó la evolución del programa formativo Anfitriones Turismo, después de su una larga trayectoria formando profesionales del sector turístico. Esta evolución permitirá ampliar el alcance, servicios y oferta formativa del sistema actual, configurándose además como un

La presentación fue realizada por Calixto Mellén, Director de proyectos de Calidad y Sostenibilidad de SEGITTUR y Eva García, Jefa de proyecto en SEGITTUR.



Puedes acceder a esta presentación en el enlace: [Evolución del Programa Anfitriones: el nuevo programa de aprendizaje y talento para profesionales del sector turístico](#) y al resto de ponencias en: [Revive el evento – Foro SICTED](#).



© Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

[Aviso Legal](#)

[Dar de baja](#) | [Suscríbete al boletín](#)