

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



Compromiso
de Calidad Turística



Boletín SICTED

EN ESTE BOLETÍN...

1. ¿QUÉ SUCEDE EN SICTED?

- Presentación SSTI - Encuentro Gestores DTI
- Actualización de la formación continua para agentes SICTED
- Campo de ámbito geográfico en la Ficha Técnica del Servicio Turístico

2. PROYECTO MENTORES

- Charla con Marc: Primeros pasos en el SICTED

3. ACTUALIDAD

- SEGITTUR impulsa la creación de experiencias turísticas en el sector primario en los destinos de la Red

4. COMUNIDAD SICTED

- Entrevista a Natalia Gañán Gutiérrez, que ha recibido el tercer premio a Mejor Agente SICTED 2024

5. DESTINOS SICTED

- Tomelloso, Daimiel y Villena

6. APRENDE

- Anfitriones Turismo, formación para profesionales del sector

¿Qué sucede en SICTED?

Presentación SSTI - Encuentro Gestores DTI

El VI Encuentro de Gestores de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes ha tenido lugar en Puerto de la Cruz (Tenerife), del 23 al 25 de abril de 2024 en colaboración con Turismo de Tenerife. El Encuentro está concebido para generar sinergias, transferir conocimiento e intercambiar experiencias e inquietudes entre los gestores públicos de la Red DTI.



[Consulta aquí toda la información sobre el evento](#)

Actualización de la formación continua para agentes SICTED

Hemos iniciado un proceso de revisión de los cursos de formación continua para Agentes SICTED. Con esta acción pretendemos descatalogar todos los cursos que no resulten de interés, actualizar o mejorar los contenidos de los cursos que se consideren necesarios y crear nuevos cursos que traten temas de actualidad y que ayuden a la implantación del SICTED.

Por el momento, ya se ha procedido a descatalogar de la plataforma de formación los siguientes cursos:

- Agentes SICTED – Reciclaje
- Met02_Cliente misterioso
- Met03_Gestión de la formación presencial SICTED
- Met05_Convalidaciones
- Met06_Formación Online
- Píldora formativa: Evaluación en dispositivos móviles
- Píldora formativa: Buenas prácticas avanzadas SICTED COVID-19. Los comités extraordinarios.

Estos son los cursos que permanecerán activos:

Cursos Formación Continua
Agentes SICTED - Reciclaje 2023
Met01_Modelo de implantación acelerada
Met04_Manuales Buenas Prácticas
Met07_Cuadros de control SICTED
Píldora formativa Viviendas de uso turístico
Píldora Formativa. Plan de acciones correctoras e informe de evaluación externa
Píldora formativa: Directrices para el Ente Gestor y la Mesa de Calidad del destino
Píldora formativa: Gestión de servicios turísticos con sucursales
Píldora formativa: Realización de encuestas de satisfacción a través de dispositivos móviles
Píldora formativa: Servicios turísticos online
Píldora gestión de los planes de mejora

Para continuar con la actualización del catálogo formativo para agentes SICTED, queremos conocer vuestra opinión, por lo que os animamos a cumplimentar el siguiente formulario:

Buzón de sugerencias

Si el formulario te limita porque no te deja expresar todo lo que querrías, también puedes escribirnos a la siguiente dirección de correo: sicted@calidadendestino.org.

Recogeremos todos los comentarios recibidos hasta el **lunes 6 de mayo** (incluido).

Campo de ámbito geográfico en la Ficha Técnica del Servicio Turístico

A través de vuestros comentarios hemos detectado la necesidad de incluir un espacio en la parte pública de los servicios en el que se identifiquen todos los destinos en los que realiza su actividad, aunque su vinculación para la implantación del proyecto esté solo en un destino. Esto resulta muy útil en los oficios de guías turísticos, empresas de turismo activo y empresas que operan online.

Para poder mostrar esta información en la parte pública de la plataforma, se deberán registrar los destinos a través de un nuevo campo en la Ficha Técnica del Servicio Turístico de la plataforma de gestión SICTED.

Para saber cómo cumplimentar este campo, consulta la Comunidad SICTED.

[Acceso a la Comunidad SICTED](#)

Proyecto Mentores

Charla con Marc: Primeros pasos en el SICTED

¿No pudiste acudir a nuestra primera charla: primeros pasos en el SICTED? ¡No te preocupes! Grabamos toda la sesión y lo tenemos subido a nuestro canal de YouTube y también en la Comunidad SICTED.

Tanto si lo vas a ver por primera vez como si quieres volver a ver alguna parte para recordar, haz click en el siguiente botón:

[Charla con Marc: Primeros pasos en el SICTED](#)

Actualidad

SEGITTUR impulsa la creación de experiencias turísticas en el sector primario en los destinos de la Red

Las expectativas y requerimientos de los viajeros han evolucionado, lo que plantea tanto una oportunidad como un desafío para los destinos turísticos. Los turistas ahora buscan experiencias enriquecedoras que les permitan explorar y aprender sobre las tradiciones, artesanías y culturas locales. Para satisfacer estas expectativas cambiantes, los destinos necesitan integrar en su oferta productos experienciales que proporcionen vivencias auténticas. La colaboración con el sector primario en la industria turística no solo representa una oportunidad para los destinos, sino también para los productores locales, generando beneficios mutuos.

Es por ello por lo que SEGITTUR ha definido un Modelo de Innovación Sostenible de Experiencias Agroturísticas (MISEA) y diseñado una serie de herramientas de apoyo a los

gestores públicos y tejido empresarial para impulsar la creación de experiencias turísticas vinculadas al sector primario en sus territorios, iniciativa desarrollada en colaboración con algunos destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

Como resultado de este trabajo se pone a disposición del sector los siguientes documentos:

- Documento guía para los gestores del destino:
 - Guía de implantación del Modelo de Innovación Sostenible de Experiencias Agroturísticas para gestores de destinos.
 - Guía para la creación de experiencias agroturísticas para empresas turísticas y promotores agropecuarios o sector primario.
- Catálogo de experiencias agroturísticas: documento que presenta una selección de experiencias turísticas desarrolladas por el sector primario que apuestan por la conciencia y el respeto a las comunidades, además de incentivar el intercambio cultural, la convivencia y la sostenibilidad.

[Accede aquí para consultar los documentos](#)

Comunidad SICTED

Entrevista a Natalia Gañán Gutiérrez, que ha recibido el tercer premio a Mejor Agente SICTED 2024

Natalia Gañán Gutiérrez es Agente SICTED desde 2011 y su compromiso y dedicación le han valido el reconocimiento con el 3er premio al Mejor Agente SICTED por su trabajo realizado en los años 2021, 2022 y 2023.

Tiene más de 20 años de experiencia en consultoría, auditoría/evaluación y formación en sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Su trayectoria profesional ha estado marcada por un compromiso constante con la excelencia y la mejora continua tanto en la empresa privada como en la administración pública.

Todo comenzó cuando en 2011 fundó su propia empresa “Calidad en Red” y trabajó como consultora de ISO 9001 y Q-Turística en el Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga. En los últimos años, ha asesorado, formado y evaluado a unas 400 empresas del SICTED.



Breve presentación: perfil profesional, Teniendo en cuenta que llevas varios años trabajando en este proyecto, ¿Qué

experiencia previa, etc.

Durante 11 años, trabajé como ingeniera de procesos en la Refinería de Petróleos de Cepsa en la Rábida- Huelva, donde destacué en la optimización y mejora de procesos productivos y fui responsable del sistema de gestión medioambiental.

En 2009, por motivos personales, regresé a Málaga donde trabajé en proyectos destacados para mejorar los servicios del Ayuntamiento, realizando auditorías internas, análisis de sistemas, reingeniería de procesos, optimización de recursos, administración electrónica y mejoras en la atención al ciudadano.

Mi vinculación con el sector turístico se consolidó en 2011 cuando fundé mi propia empresa "Calidad en Red" y trabajando como consultora de ISO 9001 y Q-Turística en el Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga, junto a la gestora SICTED Carmen Rubio, quién fue la que me animó a formarme como Agente SICTED y me enseñó el modelo SICTED en Málaga. Este fue el punto de partida de mi relación con el SICTED.

Año tras año estás entre los Agentes SICTED mejor valorados por tu gran implicación en el programa SICTED ¿Qué supone para ti recibir este premio?

Para mí recibir este premio supone satisfacción, motivación, recompensa y esperanza.

Recibir el reconocimiento como uno de los Agentes SICTED mejor valorados en los últimos tres años supone para mí una gran satisfacción y un estímulo para seguir trabajando con compromiso y dedicación en el programa SICTED.

Estos premios me motivan a seguir aprendiendo y mejorando continuamente, buscando nuevas formas de innovar y de ofrecer propuestas turísticas de calidad a los destinos y empresas del SICTED. Es una manera de ver recompensado el esfuerzo y la dedicación puesta en mi trabajo como agente SICTED.

Estoy muy contenta y espero poder seguir

beneficios consideras que aporta el SICTED al destino?

Después de varios años trabajando en el proyecto SICTED, considero que este programa aporta una serie de beneficios significativos al destino turístico. Algunos de los principales beneficios incluyen:

- Mejora la calidad turística y la competitividad: El SICTED promueve la mejora continua de las empresas y del destino ayudando a que el destino sea más competitivo, aumentando la satisfacción del cliente y atrayendo más turistas.
- Diferenciación: El SICTED fortalece la identidad y la imagen del destino, destacando sus valores únicos y su oferta diferenciada.
- Colaboración: El SICTED promueve la cooperación y la coordinación entre los diferentes agentes turísticos, incluyendo empresas, administraciones públicas y organizaciones, a través de los grupos de mejora, talleres o de la Mesa de Calidad, lo que puede generar colaboraciones beneficiosas y una gestión más eficiente de los recursos.
- Fomento del desarrollo sostenible: El SICTED fomenta prácticas turísticas responsables y sostenibles, promoviendo el respeto por el medio ambiente y la cultura local.

¿Qué dificultades o deficiencias presenta el proyecto? ¿Cómo debería evolucionar para darles respuesta?

A pesar de los muchos beneficios que el proyecto SICTED aporta a los destinos turísticos, también existen algunas dificultades y deficiencias que pueden enfrentarse en su implementación. Desde mi punto de vista, algunas de estas dificultades o deficiencias incluyen:

- Participación de empresas: Hay muchas empresas interesadas en el proyecto SICTED y que no pueden participar pues sus destinos no están adheridos al SICTED y la metodología actual no lo permite.
- Flexibilidad en los plazos: La rigidez del sistema de cierre de plataforma con solo dos convocatorias al año hace que muchas empresas no puedan abordar

optado a estos premios en las próximas convocatorias.

¿Cómo es para ti el trabajo, el día a día en el proyecto SICTED? ¿Cómo consigues coordinarte para dar apoyo a tantos destinos con los que colaboras? Cuéntanos tu experiencia.

El día a día en el proyecto SICTED implica una combinación de actividades que van desde la coordinación con los diferentes destinos turísticos hasta la formación, asesoramiento y evaluación a las empresas del SICTED. En "Calidad en Red", somos un equipo de 4 agentes SICTED estamos en Andalucía y Canarias y tenemos diferentes perfiles, lo que nos permite abordar los retos desde diversas perspectivas.

Para coordinarnos y ofrecer apoyo a los destinos, establecemos una planificación clara y eficiente, organizando reuniones periódicas con los gestores para establecer objetivos y abordar desafíos.

La clave para gestionar múltiples destinos radica en la capacidad de priorizar tareas, repartir el trabajo y mantener una comunicación fluida y efectiva. Utilizamos herramientas en la nube y de trabajo remoto, como las videoconferencias, para facilitar esta coordinación.

Mi experiencia en el proyecto SICTED ha sido muy gratificante. He tenido la oportunidad de colaborar con gestores apasionados y comprometidos con la mejora continua de la calidad turística. En concreto, en el destino de Santa Cruz de Tenerife empezamos en el año 2020, en plena pandemia y hoy ya cuentan con más de 52 empresas distinguidas de 15 oficios distintos y han conseguido 7 premios SICTED, todo ello en menos de 4 años.

¿Qué le dirías a otros Agentes SICTED, sobre la coordinación y el trabajo en el proyecto SICTED? ¿Algún consejo para el resto de agentes?

A otros Agentes SICTED les diría que la coordinación y el trabajo en el proyecto SICTED son fundamentales para lograr el éxito del programa y la mejora de la calidad turística en los destinos. Debemos tener una comunicación efectiva y continua con los gestores y con las empresas, establecer

los plazos y se den de baja del proyecto. Una mayor flexibilidad de plazos podría mejorar este aspecto.

- Promoción y visibilidad del SICTED: Este es uno de los puntos que debe seguir mejorando y avanzando no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional. Es muy importante que el distintivo sea conocido y reconocido a nivel turístico cada vez más.
- Accesibilidad a la información: La web externa de Calidad en Destino deberían mejorar su accesibilidad y disponibilidad, debería ser una "web responsive" que se adapte a dispositivos móviles, que incluya información en varios idiomas (inglés) y garantice una experiencia de usuario más atractiva.
- Compromiso con los ODS: Las empresas del SICTED deberían comprometerse explícitamente con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que les aplique.

Tomando en cuenta estas dificultades o deficiencias, el nuevo modelo SSTI (Sistema de Sostenibilidad Turística Integral) parece estar encaminado a abordarlas y adaptarse mejor a las necesidades cambiantes del sector turístico, lo que podría contribuir significativamente a su mejora y evolución. Esto pudimos verlo en el Foro SICTED celebrado en Córdoba el pasado mes de marzo.

El SICTED está ahora inmerso en un proceso de cambio que le llevará a afrontar nuevos retos en busca de la sostenibilidad del sector turístico. ¿Qué consideras que debe ofrecer este nuevo modelo? ¿Crees que será un plan innovador que dará pie a crear un turismo más sostenible en los próximos años?

El proceso de cambio del SICTED hacia el modelo SSTI, con el objetivo de abordar nuevos desafíos y promover la sostenibilidad en el sector turístico, es esencial y oportuno. Para que este nuevo modelo sea efectivo, debe ofrecer varios aspectos cruciales:

- Un enfoque integral en la sostenibilidad, que abarque aspectos medioambientales, sociales y

objetivos claros y trabajar en equipo para lograrlos. Es crucial aprovechar los conocimientos y experiencias entre todos nosotros para encontrar soluciones creativas y eficaces.



Además, es importante ser flexibles y adaptarse a los tiempos que marcan las empresas, sin perder de vista los tiempos que marca el SICTED. Esto puede implicar ajustar estrategias, modificar planes de acción o buscar soluciones alternativas según sea necesario.

La formación continua es clave. Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas en gestión de calidad turística, legislación y participar en actividades de formación y capacitación nos permite mejorar nuestras habilidades y conocimientos como agentes SICTED.

Mi consejo para los agentes sería recordar siempre la importancia del compromiso y la dedicación en nuestro trabajo.

económicos para promover prácticas turísticas responsables, un desarrollo sostenible y tenga en cuenta la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- Fomentar la innovación continua para adaptarse a los cambios en el sector turístico y en el entorno socioeconómico.
- Promover la colaboración y participación de todos los participantes del sector, incluyendo empresas, administraciones públicas, organizaciones locales y la comunidad en general.
- Implementar programas de formación y sensibilización dirigidas a los profesionales del sector para fomentar un turismo consciente y responsable entre los turistas y ciudadanos.
- Establecer sistemas de medición y seguimiento del impacto para evaluar el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.

Además, podría ser interesante que la evaluación completa del modelo SSTI pudiera servir a las empresas como documentación de partida para la elaboración de los “Informes de Sostenibilidad” que de manera voluntaria u obligatoria tendrán que realizar en los próximos años.

En cuanto a si será un plan innovador que propicie un turismo más sostenible en los próximos años, depende de la implementación efectiva y el compromiso de todos los involucrados. Si se logra integrar los principios de sostenibilidad y promover prácticas responsables, es probable que tenga un impacto positivo en la creación de un turismo más sostenible.





Destinos SICTED

En este boletín, os presentamos tres destinos del proyecto SICTED, adheridos en 2016, 2017 y 2015, que son: Tomelloso, Daimiel y Villena.



DESTINOS SICTED



TOMELLOSO

PUEBLO HOSPITALARIO Y CUNA DE IMPORTANTES ARTISTAS, DESTACA POR SU DEDICACIÓN AL VINO Y POR SUS EMBLEMÁTICOS EDIFICIOS, COMO LAS ANTIGUAS CHIMENEAS DE ALCOHOLERAS, SUS CUEVAS Y SUS POPULARES BOMBOS.

WWW.VISITATOMELLOSO.COM

AÑO ADHESIÓN: 2016
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 28
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 19

DAIMIEL

TE ESTÁ ESPERANDO

DAIMIEL SORPRENDERÁ A QUIENES PASEEN POR SUS CALLES, DESCUBRAN SUS MONUMENTOS, DISFRUTEN SU GASTRONOMÍA O PARTICIPEN EN SU SEMANA SANTA, FIESTA DE INTERÉS TURÍSTICO REGIONAL.

WWW.DAIMIEL.ES/ES/TURISMO

AÑO ADHESIÓN: 2017

TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 21

TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 15



VILLENA

DÉJATE SORPRENDER POR EL PATRIMONIO DE VILLENA, VISITA SU CASTILLO E IGLESIAS Y CONTEMPLA UNO DE LOS HALLAZGOS ARQUEOLÓGICOS MÁS IMPORTES DE EUROPA, EL TESORO DE VILLENA.

WWW.TURISMOVILLENA.COM

AÑO ADHESIÓN: 2015

TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO: 26

TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS: 26

Aprende

Anfitriones Turismo, formación para profesionales del sector

El calendario del Programa Anfitriones sigue en constante actualización y a continuación te presentamos algunas de las acciones formativas con inicios más próximos, destacadas dentro del Programa:

✓ MI5: Promover acuerdos

📅 Formato: MOOC 📅 (8 horas de duración)

La gestión emocional adecuada es un factor clave de éxito en el ámbito personal y profesional, que repercute en las relaciones en el trabajo, con compañeros y clientes y por tanto en los resultados que se alcanzan. Esta formación te permitirá conocer cómo gestionar con eficacia las emociones, especialmente en situaciones de conflicto y responder ante ellas de manera asertiva.

Esta formación ha sido valorada por los participantes del Programa Anfitriones con un **4,30 sobre 5**.

[Haz clic para unirte](#)

✓ PC5: ¿Qué me recomienda?

📖 **Formato:** MOOC 📅 (8 horas de duración)

Poner en marcha estrategias dirigidas a potenciar la **satisfacción** y estrechar la **relación con el cliente** es una tarea fundamental para garantizar el éxito de nuestro negocio turístico. Impulsar la confianza con la clientela y aprovechar el feedback que nos proporcione, contribuirá a un servicio de **mayor calidad** y a una mejor reputación de nuestro negocio o entidad.

Esta formación ha alcanzado un nivel de satisfacción de **4,65 sobre 5** entre los participantes del Programa Anfitriones.

[Haz clic para unirte](#)

✓ **Ciberseguridad para el turismo y ocio**

📖 **Formato:** MOOC 📅 (16 horas de duración)

La creciente interconexión online nos expone de forma continua a amenazas cibernéticas. Aprende las habilidades y herramientas necesarias para proteger la confidencialidad de tu información y la de tus usuarios/as.

[Haz clic para unirte](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

[Aviso Legal](#)

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