

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



Compromiso
de Calidad Turística



EN ESTE BOLETÍN...

1. ¿QUÉ SUCEDE EN SICTED?

- Convocatoria CI
- Cartagena acoge el proyecto piloto para el diseño del curso de acreditación para Nuevos Agentes SICTED en modalidad híbrida

2. PROYECTO MENTORES

- Grabación 2ª Charla Proyecto Mentores: Conoce los MBP

3. ACTUALIDAD

- Nace el programa Kit Consulting
- El nivel de satisfacción de los turistas internacionales con sus vacaciones en España crece 2,3 puntos respecto a 2022

4. COMUNIDAD SICTED

- Cómo organizarse de cara a un comité de distinción - Entrevista a Natàlia Quilis

5. DESTINOS SICTED

6. APRENDE

- Recta final: entramos en el último mes de la edición XXIV del Programa de Anfitriones.

¿Qué sucede en Sicted?

Convocatoria CI

El próximo 25 de junio se celebrará una nueva reunión del Comité Interdestinos en la que se repasarán los compromisos adquiridos en la reunión anterior, celebrada en marzo en el marco del Foro SICTED, así como las nuevas acciones a llevar a cabo en los próximos meses.

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).

[Accede a la Comunidad SICTED](#)

Cartagena acoge el proyecto piloto para el diseño del curso de acreditación para Nuevos Agentes SICTED en modalidad híbrida

Durante los días 28 y 29 de mayo han tenido lugar las sesiones presenciales de la nueva modalidad híbrida del curso acreditativo para Nuevos Agentes SICTED en Cartagena. Esta convocatoria, organizada por SEGITTUR y la Dirección General de Calidad y Competitividad Turísticas de la Región de Murcia y la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), funciona como piloto para probar este formato, que podría ser replicado en otras regiones.



Este curso piloto comenzó el pasado 6 de mayo. Durante tres semanas, los alumnos han asistido a las sesiones formativas online analizando en los contenidos teóricos. Ahora, en las sesiones presenciales, se están trabajando conceptos prácticos a la vez que se profundiza en el funcionamiento de la herramienta tecnológica de gestión del SICTED. Además, se complementa con una práctica de evaluación en un establecimiento hotelero real donde los alumnos del curso pueden verificar el cumplimiento de los requisitos recogidos en el Manual de Buenas Prácticas de esta empresa. En este caso, esta actividad se realizará en el “Loop Inn Hostel” de Cartagena, alojamiento distinguido con el sello Compromiso de Calidad Turística SICTED.

Esta formación era presencial hasta que se tuvo que realizar en modalidad online desde los aislamientos provocados por la crisis del COVID-19 y, ahora, se pretende realizar en un formato híbrido, para reforzar el fomento de lazos y conexiones entre profesionales al mismo tiempo que se aprovechan las ventajas del e-learning.

Proyecto Mentores

Grabación 2ª Charla Proyecto Mentores: Conoce los MBP

¿No pudiste acudir a nuestra segunda charla: conoce los MBP? ¡No te preocupes! La tienes disponible en 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 Inés y María: conoce los MBP](#)

Actualidad

Nace el programa Kit Consulting



Kit Consulting es un nuevo programa de ayudas impulsado por Red.es dirigido a pymes de entre 10 y menos de 250 empleados, destinado a contratar servicios de asesoramiento digital especializado y personalizado. Se enmarca en el Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, y cuenta con un presupuesto de 300 millones de euros financiados por la Unión Europea a través de los fondos NextGenerationEU.

La ayuda se materializa en un Bono de Asesoramiento Digital que las pymes deberán emplear en la contratación de uno o varios de los servicios de asesoramiento de los que se compone el Programa. La cuantía de las ayudas varía en función del tamaño de la empresa, pudiendo ser esta de 12.000, 18.000 o 24.000 euros.

[Consulta las bases reguladoras](#)

El nivel de satisfacción de los turistas internacionales con sus vacaciones en España crece 2,3 puntos respecto a 2022

Según la Encuesta de Satisfacción de Turistas Internacionales elaborada por Turespaña, el 97% de los turistas internacionales que visitaron España en 2023 quedaron "satisfechos o muy satisfechos". La puntuación global de España como destino turístico también ha aumentado en 2023 respecto al año precedente: los viajeros no residentes han otorgado una puntuación de 4,62 puntos sobre 5 frente al 4,59 de 2022.



Los turistas más satisfechos con sus vacaciones en España son los procedentes de Reino Unido, seguidos de la región Iberoamericana, a continuación, se encuentran los turistas polacos y en cuarto lugar se sitúan los nacionales de Estados Unidos.

[Accede aquí para leer la noticia completa](#)

Comunidad SICTED

Cómo organizarse de cara a un comité de distinción - Entrevista a Natàlia Quilis

La Vall d'Albaida es una comarca situada al sur de la provincia de Valencia. Cuenta con 34 municipios, el más grande, Ontinyent, es la capital. Ofrece una rica y amplia oferta gastronómica, natural, artística y cultural, junto con actividades deportivas o de aventura.

El destino Vall d'Albaida fue adherido al SICTED en el 2021 y es gestionado por la Mancomunidad de Municipios de la Vall d'Albaida. Actualmente cuenta con un total de 80 servicios turísticos, 42 adheridos y 38 distinguidos. Detrás de la gestión del destino se encuentra un equipo que trabaja coordinadamente en pos de la calidad turística. Tanto es así que se presentaron a la categoría de "Mejor Equipo SICTED" de los premios SICTED 2024 y ganaron el tercer premio.

El destino pertenece a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) y está ejecutando un Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD).

Hablamos con Natàlia Quilis Guerola, gestora principal del destino Vall d'Albaida para que nos cuente cómo trabajan allí, cómo se organizan y planifican para gestionar una comarca con tantos municipios y servicios turísticos y cómo se coordinan entre todos, con el fin de destacar la calidad turística de la comarca y poner en valor la labor de los servicios turísticos en el territorio.



Para empezar, hÁblanos sobre tu carrera profesional. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como gestora SICTED? ¿Cómo transcurre tu jornada laboral en la oficina?

La mancomunidad de municipios de la Vall d'Albaida, a través del departamento de turismo, nos adherimos en el SICTED el 29 de marzo del 2021 y estamos trabajando desde entonces, aunque fue en el 2022 cuando empezamos a trabajar más seriamente con las empresas.

Nuestra jornada laboral en oficina es de 8:00 de la mañana a 15:00 de la tarde. Somos varios los que trabajamos en la implantación del SICTED, pero soy yo la gestora principal de la comarca por lo que me encargo mayormente de la implantación del proyecto. Además de los gestores auxiliares que prestan apoyo, también contamos puntualmente con asistencia técnica externa dependiente de diversas líneas de financiación. Este apoyo no tiene un carácter estable, sino que fluctúa en el tiempo por lo que el trabajo se concentra, principalmente, en el equipo gestor que coordino.

Detrás de la recompensa siempre hay un gran trabajo. Siendo ganadores de un premio SICTED, ¿Cómo habéis gestionado el destino este último año?

En cuanto a este 2023, la organización que hemos tenido ha sido una planificación desde principios de año. Vamos compromiso por compromiso siguiendo un orden lógico para la mejor coordinación con nuestros servicios turísticos. Normalmente empezamos realizando los módulos formativos presenciales, luego los módulos formativos en formato online, después se hacen los talleres, las ATIs, grupos de mejora, etc.



Sabemos la importancia que tiene la buena organización y planificación en cuanto a la gestión de un destino SICTED. Este es el punto fuerte de vuestro destino, en concreto gracias a tu trabajo. ¿Podrías compartir con nosotros la técnica que empleas?

Para tenerlo todo organizado y poder llevar una gestión del destino eficiente lo que hacemos es plasmar esa planificación cronológica previa en un Excel propio con el cual hacemos el seguimiento de cada servicio turístico y sus compromisos. Es decir, todo lo reflejo en un Excel para saber quién ha hecho qué y qué le falta, de manera que cuando quiero saber qué compromisos faltan por hacer miro mi Excel, no es necesario recurrir a la plataforma. Separo las hojas por año de trabajo, para que me sea todo más claro, ya que nos solemos presentar al comité de diciembre.

A continuación, muestro una captura de pantalla del Excel en cuestión:

ECHAS 2023	CICLO ACCELERADO SICTED-VALL D'ALBAIDA	MODULOS SICTED LA VALL D'ALBAIDA	MODULOS/TALLER	SICTED EN PLATAFORMA	
2/03/2023	MÓDULO 01: EL SICTED Y MÓDULO 02: MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS Y AUI		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Presencial
DEL 30/03 AL 5/04	1 ATIS DEL 30 DE MARZO AL 5 DE ABRIL: CONFIGURACIÓN DEL MBP		Ciclo de Acelerac	1 ATIS	Presencial
1/04/2023	TALLER 1 > MÓDULO 02: MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS Y AUTOEVALUACIÓN		Ciclo de Acelerac	Taller /ATC	2h Presencial
ABRIL-PASQUA	ENVIAR EL QR DEL DESTÍ PER A FER LES ENQUESTES (PASQUA)			ENCUESTAS QR	on line
12/05/2023	12 DE MAIG DATA MAX. ENTREGA DE LA DOC A MÓNICA mmorales@camaravate		DOCS	entrega documentación	on line
14/05/2023	MÓDULO 03: PLATAFORMA DE GESTIÓN SICTED		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	2h presencial
14/05/2023	MÓDULO 04: PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	2h presencial
DEL 15 AL 20/05	2 ATIS: APOYO A LA IMPLANTACIÓN EN MAIO (DEL 15 AL 20 DE MAIO) sobre lo		Ciclo de Acelerac	2 ATIS	Presencial
2/05/2023	1 GRUPO DE MEJORA 2023		Ciclo de Acelerac	GRUPO DE MEJORA	Presencial
5/05/2023	TALLER 2 > DE DUDAS ON LINE MÓDULO 04: PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA		Ciclo de Acelerac	Taller /ATC	2h Presencial
5/05/2023	TALLER 2 > DE DUDAS ON LINE MÓDULO 04: PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA		Ciclo de Acelerac	Taller /ATC	2h Presencial
1/05/2023	MÓDULO 05: LEGISLACIÓN APLICABLE		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	2h presencial
15/06/2023	MÓDULO 06: GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
2/06/2023	MÓDULO 07: MÉTODOS DE ENCUESTACIÓN		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
5/06/2023	TALLER 3 > DE DUDAS ON LINE DE LEGISLACIÓN MÓDULO 05: LEGISLACIÓN		Ciclo de Acelerac	Taller /ATC	2h Presencial
9/06/2023	MÓDULO 08: LA GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
16/06/2023	MÓDULO 09: CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE. ATENCIÓN PRESENCIAL		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
DEL 03 AL 7/07/23	3 ATIS: PREPARACIÓN A LA EVALUACIÓN EXTERNA (del 3 al 7 julio, 1 semana)		Ciclo de Acelerac	3 ATIS	Presencial
13/07/2023	MÓDULO 10: CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE. ATENCIÓN NO PRESENCIAL		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
0/07/2023	MÓDULO 11: MARKETING TURÍSTICO EN LA ERA DIGITAL		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
7/07/2023	MÓDULO 12: GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
4/07/2023	MÓDULO 13: ESTRATEGIA DIGITAL		Ciclo de Acelerac	Módulo Formativo	Online
AGOSTO-VERANO	ENVIAR EL QR DEL DESTINO PARA HACER LAS ENCUESTAS (VERANO) TENER 10		REVISAR	ENCUESTAS	on line
9/09/2023	2 GRUPO DE MEJORA 2023 (Accesibilitat turística i APP ACTUR i digitalització)		Ciclo de Acelerac	GRUPO DE MEJORA	Presencial
SEPTIEMBRE	AUTOEVALUACIÓN DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE		Ciclo de Acelerac	PLATAFORMA	Presencial
SEPTIEMBRE	REVISIÓN PLAN DE MEJORA A TODOS DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE		Ciclo de Acelerac	PLATAFORMA	Online
5/09/2023	EVALUACIÓN COMPLETA DE CAMARA VALENCIA (DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE)		Ciclo de Acelerac	Taller /ATI	Presencial
0/10/2023	ENVIAR CONVOCATORIA DE MESAS, M1, M2, M3: MESAS SECTORIALES				
0/10/2023	MESAS SECTORIALES 09:00H. 10:30H Y A LAS 12:00H FORMATO DIGITAL		Ciclo de Acelerac	MMVA	Online
7/11/2023	MESA DE CALIDAD FORMATO DIGITAL		Ciclo de Acelerac	MMVA	Online
19/11/2023	ENVIO DE LA CTA A SICTED A PLATAFORMA- COMPROVAR QUE ESTE TODO CORR		Ciclo de Acelerac	MMVA	Online
0/11/2023	CIERRE DE LA PLATAFORMA		Ciclo de Acelerac	MMVA	Online
1/12/2023	COMITE INTERDEPARTAMENTAL MMA-DI				
5/12/2023	COMITE DE DISTINCIÓN		Ciclo de Acelerac	MMVA	Online
ECHAS 2023	CICLO DISTINCIÓN ACCELERADADA VALL D'ALBAIDA			MODULOS/TALLER	
armació 2h	1- fer dos hores de formació on line				
18/05/2023	Módul 15 (del 8 al 15 de maig)		Ciclo distinción	Módulo formativo	on line
5/05/2023	Módul 16 (del 15 al 22 de maig)		Ciclo distinción	Módulo formativo	on line
ENER-JUNY	2- Pla de Millora (1 mejora)		Ciclo distinción	registro plataforma	on line
4/05/2023	3- Participar en el grup de millora (26 de maig)		Ciclo distinción	GRUPO DE MEJORA	Presencial
9/09/2023	3- Participar en el grup de millora (19 de setembre)		Ciclo distinción	GRUPO DE MEJORA	Presencial
ENER-OCTUBRE	4- Complir en el MBP (pel vostre compte)		Ciclo distinción	registro plataforma	on line
ENER-OCTUBRE	5- Complir en el manual de la marca Sicted (pel vostre compte)		Ciclo distinción	registro plataforma	on line
CTUBRE	6- Passar l'avaluació		Ciclo distinción	Taller /ATI	Presencial

La comarca del Vall D'Albaida consta de 34 municipios, 19 con servicios turísticos asociados, ¿Cómo te organizas para poder gestionar cada uno? ¿Cómo es la gestión de una comarca de estas características?

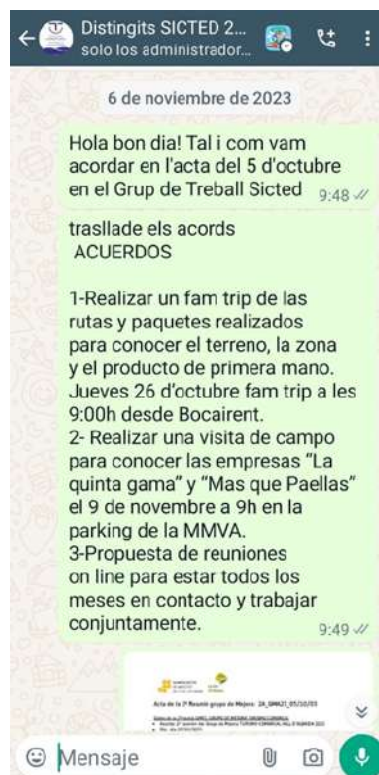
La comarca de la Vall d'Albaida tiene su idiosincrasia porque hay unos municipios con características similares y próximos entre ellos, y otros más distantes con otras particularidades, con lo cual es muy complicado agruparlos a todos. En este aspecto la Mancomunidad de municipios del Vall d'Albaida dividió la comarca en 3 zonas diferenciadas, las cuales se identifican con las 3 mesas sectoriales:

- La **Mesa sectorial 1** equivale a la Zona 1: Tienen en común la viña y la sierra e integra 2 municipios Bocairent i Fontanars dels Alforins.
- La **Mesa sectorial 2** equivale a la Zona 2: Comparten el Patrimonio Industrial y se compone de 10 municipios: Ontinyent, Aiello de Malferit, Albaida, Agullent, Benissoda, Bufali, l'Olleria, Montaverner, Alfarrasí i Benigànim.
- La **Mesa sectorial 3** equivale a la Zona 3: Coinciden con el campo y la artesanía y consta de 22 municipios: Atzeneta d'Albaida, Carrícola, Bèlgida, el Palomar, Beniatjar, Otos, Salem, el Ràfol de Salem, Castelló de Rugat, Rugat, Aiello de Rugat, Montitxelvo, Terrateig, Benicolet, Pinet, Llutxent, Quatretonda, La Pobla del Duc, Bellús, Guadasséquies, Sempere, Benissuera.

Cuando se aproxima el comité de distinción, cada mesa sectorial se reúne por videollamada a través de una plataforma propia de la entidad que se llama "Gestiona", de manera que queda todo registrado. Una vez tenemos las 3 mesas sectoriales, se convoca una mesa comarcal de turismo, que sería la equivalente a la mesa de calidad. Esta mesa incluye representantes de cada una de las zonas sectoriales: asociaciones más representativas y comunes que tenemos en la comarca, así como todo el equipo de la Junta de gobierno de la mancomunidad.

Respecto a los grupos de WhatsApp, ¿Crees que es una herramienta útil en la gestión de un destino SICTED? ¿Puedes darnos algunos consejos sobre cómo usarla de manera efectiva y que no afecte a la vida personal del gestor?

Pienso que es una herramienta muy útil en la gestión de un destino, ya que hoy en día existen varias funcionalidades para poder usarlo de una manera profesional. Por ejemplo, en mi caso lo tengo configurado para que solo yo pueda enviar mensajes en el grupo, es decir, es unidireccional. De esta manera ellos entienden que es una herramienta de trabajo y no se le da un mal uso colapsando el grupo. Si tienen alguna duda específica me preguntan por privado y yo les respondo en horario laboral, por lo que no interfiere con mi vida personal.



Por tanto, recomiendo al gestor a usar esta aplicación siempre que disponga de un dispositivo de trabajo donde instalarla y usarla exclusivamente para ese propósito, dando a entender el significado de esta una vez se adhiera el servicio turístico.

Estamos al tanto de la planificación que sigues para los grupos de mejora, la cual es parecida a la establecida para las mesas de calidad, ¿Puedes explicarnos cómo es la organización en los grupos de mejora y cómo es el compromiso de los empresarios con estas actuaciones?

Suelo poner dos reuniones al año siempre que el calendario lo permita y que las temáticas sean de actualidad y de gran utilidad para el empresario. Lo primero que hago es convocarles a una reunión, indicando lugar, día y hora de donde se va a celebrar, así como el orden del día a tratar.

En las reuniones se aprovechan las sinergias que existen entre todos los empresarios y se trabaja conjuntamente con el fin de fijar objetivos viables, alcanzables y reales.

Para poder organizarme tengo un Excel donde se ponen las acciones que se han llevado a cabo, quién es el responsable, si tiene una prioridad, un coste, si se ha finalizado, etc. Por ejemplo, esta es una captura de pantalla de las actas de grupos de mejora que se realizaron en el 2023:

RELACION DE ACTAS DEL GRUPO DE MEJORA					
DISTINGUIDOS		DISTINGITS			
ANUALITAT	CICLE DISTINGIT	NUM ACTA	NOMBRE	DATA DE REALITZACIÓ	REFERENCIA DOCS
2022	CD	1	ACTA GM	15 SETEMBRE	ACTA 2022-1-GMCD > 15 SETEMBRE
2023	CD	2	ACTA GM	24 DE MAIG	ACTA 2023-2-GMCD > 24 MAIG
2023	CD	3	ACTA GM	19 DE SETEMBRE	ACTA 2023-3 GMCD > 19 SETEMBRE
ACCELERADOS/ GRUP ACCELERAT					
ANUALITAT	CICLE ACCELEA	NUM ACTA	NOMBRE	DATA DE REALITZACIÓ	REFERENCIA DOCS
2023	CA	1	ACTA GM	22 DE MAIG	ACTA 2023-1-GMCA > 22 DE MAIG
2023	CA	2	ACTA GM	05 D'OCTUBRE	ACTA 2023-2-GMCA > 05 DE OCTUBRE

Todos los objetivos fijados los hemos llevado a cabo. Estos son todos los objetivos realizados en el grupo distinguidos y en el grupo acelerado:

SICTED 2023 DISTINGITS													
1-OBJECTIU PRINCIPAL ADHERIR D'ELS DIFERENTS PROGRAMAES DE FORTALEÇA DE LA COHESIÓ MUNICIPAL													
1.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Adherir a cada RA	EMPRESARI	MITJA	0€	EN REALITZAT	24/01/2023	18/09/2023	SATISFACTORI	100%					HA HAGUT UNA GRAN ACCEPTACIÓ
Adherir a Cofacturam	EMPRESARI	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	30/09/2023	SATISFACTORI	100%					HA HAGUT UNA GRAN ACCEPTACIÓ
Adherir a Tiquet d'Indústria	EMPRESARI	MITJA	0€	EN PROCÉS	26/01/2023	15/09/2023	SATISFACTORI	100%					HA HAGUT UNA GRAN ACCEPTACIÓ
2-OBJECTIU PRINCIPAL ADHERIR AL FEM FORTALEÇA I CREAR SINERGIES DE TREBALL													
2.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Adherir del municipi de la Móra	MUNICIPAL	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	SATISFACTORI	50%					17 petites activitats
Les empreses crear sinergeries	EMPRESARI	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	40%					
3-OBJECTIU PRINCIPAL REALITZACIÓ DE SINERGIES LINES DE TREBALL EN ELS MUNICIPIS DE LA RUTA 99													
3.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Creació de grups de treball a la Móra	MUNICIPAL	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	40%					2 municipis de la Móra en altres llocs
Creació línies de treball de la Móra	MUNICIPAL	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	40%					
4-OBJECTIU PRINCIPAL IMPULSAR TALLERS A NIVEL PER MILLORAR LA COMPETITIVITAT EMPRESARIAL													
4.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Ajuda tècnica a la competitivitat turística empresarial	MUNICIPAL	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	40%					5 HA REALITZAT UNA SESIÓ DE TR
Ajuda tècnica a la competitivitat empresarial	MUNICIPAL	MITJA	0€	EN PROCÉS	24/01/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	40%					5 HA REALITZAT UNA SESIÓ DE TR
5-OBJECTIU PRINCIPAL REALITZACIÓ D'UN WORKSHOP													
5.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Realització d'un workshop	MUNICIPAL	MITJA	0€	REALITZAT	14/04/2023	15/06/2023	SATISFACTORI	100%					MÉS COL·LABORACIÓ D'ELS INTEGRANTS DEL NÚC

SICTED 2023 GRUP ACCELERAT													
1-OBJECTIU PRINCIPAL REALITZACIÓ DE TALLERS D'ARTESANIA													
1.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Taller d'artesania als ajuntaments	AJUNTAMENTS	MITJA	0€	EN PROCÉS	22/05/2023	PER DETERMINAR	SATISFACTORI	100%					
2-OBJECTIU PRINCIPAL SINERGIES ENTRE ALLOTJAMENTS I RESTAURANTS													
2.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Creació d'un grup de whatsapp	EMPRESARI	MITJA	0€	REALITZAT	22/05/2023	PER DETERMINAR	SATISFACTORI	100%				2%	
3-OBJECTIU PRINCIPAL SINERGIES ENTRE MUSEUS I SALES D'EXPOSICIÓ													
3.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Comparar exposicions i fer al·ludaments	AJUNTAMENTS	MITJA	0€	EN PROCÉS	22/05/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	50%				2	
4-OBJECTIU PRINCIPAL CREACIÓ D'UN PAQUET TURÍSTIC													
4.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Creació d'un paquet turístic per	AJUNTAMENTS	MITJA	0€	EN PROCÉS	22/05/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	50%				10	
5-OBJECTIU PRINCIPAL CREACIÓ DE DIPENDENTS BUTES PER LA MALL D'ABADA PER PROMOCIONAR ELS DIPENDENTS ESTABLIMENTS DEL SICTED													
5.1-OBJECTIU ESPECÍFIC													
ACCIONS	RESPONSABLE	PRIORITAT	COST	ESTAT	D.INICI	D.FINAL	RESULTAT	PROGRES %	MILLORES	DESVIACIONS	INDICADORS	ALTERNATIVES	OBSERVACIONS
Creació de butes per la mall d'abada	AJUNTAMENTS	MITJA	0€	EN PROCÉS	22/05/2023	PER DETERMINAR	EN PROCÉS	80%				3	

Todos los documentos que elaboro para el grupo de mejora los tengo subidos en el drive, de manera que en el documento principal creo un hipervínculo para lograr una eficiencia en los documentos y en su búsqueda. Además, si en algún momento se modifican los documentos están sincronizados y siempre están actualizados a la última modificación realizada. Todo está sincronizado y organizado. Trabajar en el drive es muy útil ya que es una herramienta online que siempre va a estar ahí, se puede compartir con otros y además te ahorra tiempo y la modificación y sincronización es inmediata.

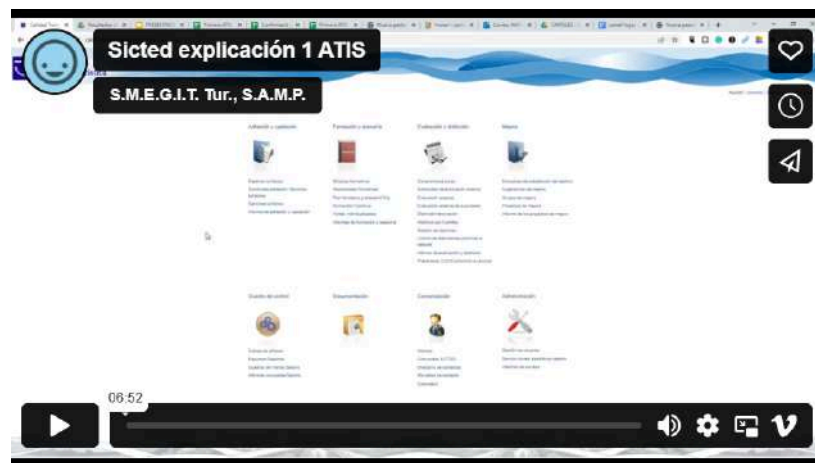
Respecto a las formaciones, ¿Cómo informas a los empresarios sobre la convocatoria de una formación? Si la formación es online, ¿Cómo ayudas a los empresarios para que puedan realizarla satisfactoriamente? Si la formación es presencial, ¿Cómo te organizas con respecto a la asistencia?

Tenemos un grupo de WhatsApp para los servicios adheridos de cada año, es decir, ahora mismo contamos con 3 grupos: 2022, 2023 y 2024. Es ahí donde siempre informamos a los

empresarios de todo lo que tienen que hacer, como, por ejemplo, notificarles de que están convocados a una formación y tienen tantos días para realizarla, ya sea online o presencial.



Si la formación es online, además de avisarles, les envío unos videotutoriales que grabo desde el móvil donde les indico los pasos que deben seguir para acceder a la formación. Por ejemplo, a qué página tienen que dirigirse, donde deben colocar sus credenciales para iniciar sesión, donde pueden encontrar el curso, etc. Intentamos ayudarle al máximo para que no se pierdan en la plataforma y no desistan, ya que puede resultarles lioso. Aquí muestro un ejemplo de un videotutorial sobre las ATIs:



Respecto a las formaciones presenciales, además de comunicarles que están convocados, les paso un enlace a un formulario de Google donde les pido sus datos personales (Nombre, apellidos, correo electrónico, etc.) para saber quién va a asistir. Luego esas respuestas las descargo en formato Excel y me lo imprimo el día de la formación para comprobar quién ha venido y quién no, haciéndoles firmar la hoja a aquellos que han asistido como muestra de la evidencia. Esto me supone un ahorro de tiempo a la hora de guardar los datos de los asistentes.

¿De qué manera apoyas a los servicios turísticos en la realización de las encuestas?

En cuanto a las encuestas, hemos elaborado un cartel para cada servicio turístico. Primero hemos generado un código QR para el servicio turístico a través de la plataforma y luego, gracias a la herramienta de “Canva”, personalizamos carteles usando el código de cada uno de ellos. Ya terminado, se lo enviamos al servicio turístico en digital con su código QR para que todos los turistas que pasen por allí puedan hacer las encuestas fácilmente. Además, el servicio turístico también puede imprimir y plastificar este cartel y colocarlo donde mejor convenga.



Tenemos entendido que todos los años se celebra por todo lo alto la implicación en el proyecto SICTED, ¿Cómo es ese encuentro? ¿Cuál suele ser la programación?

Una vez pasado FITUR, la comarca de la Vall d'Albaida pone en valor el proyecto SICTED y reconoce el gran esfuerzo realizado por parte de los empresarios y de las personas que están detrás de la gestión del destino en cuanto a la calidad turística a través de un acto en el que se implica tanto a los políticos, el presidente y altos cargos, como a todos los empresarios implicados en el proyecto.

Este año decidimos hacer una mención a aquellos servicios turísticos que no les tocaba distinguirse y que habían trabajado durante el año. Les dimos un certificado de seguimiento y mantenimiento de la calidad en el servicio turístico, con el fin de dar valor y reconocer el trabajo realizado durante todo el año.



El acto lo solemos hacer en febrero del año siguiente y tiene más o menos tiene el mismo formato que el de los premios SICTED de Madrid, aunque contamos con un catering y un vino de honor, así como con música en directo. En primer lugar, se realiza la entrega de los distintivos uno por uno y cuando ya están repartidos, los agrupamos por municipios para hacerles fotos tanto individuales como por municipio, y por último de toda la comarca. Ya de

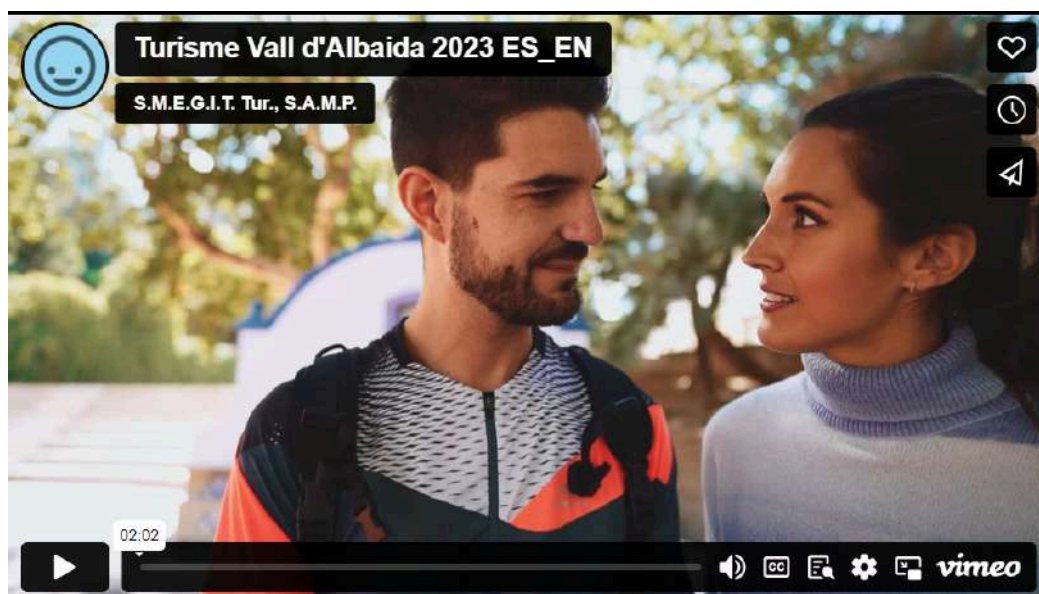
ahí pasamos al catering con la música en directo, donde la gente aprovecha para hacer networking y establecer sinergias entre ellos.

Para mí, la apuesta por la entrega de distintivos en la comarca es fundamental, por eso lo queremos mantener en el tiempo. Me he dado cuenta de que cuando se organiza algo a nivel provincial se pierde mucho la personalidad del destino turístico, queda muy diluido en cuanto a profesionalidad. Además, los empresarios no se identifican con el acto, ya que no está enfocado al territorio si no a la provincia en general.

Por último, ¿Qué consejo darías a otros gestores en cuanto a la gestión del destino? ¿Y en cuanto a la captación de nuevos servicios turísticos y el mantenimiento del interés en el proyecto a largo plazo?

El consejo que daría a mis compañeros gestores sería tener los datos bien organizados y con tablas de Excel para visualizar la evolución de los servicios. Esta herramienta debería estar en la plataforma para agilizar la gestión, a falta de no tenerla en la plataforma las tablas de Excel es una herramienta muy útil para la gestión del día a día.

En cuanto a la captación de servicios turísticos en destinos que son comarcas, aconsejo hacer unas jornadas de sensibilización de calidad en municipios que tengan un mayor número de habitantes. Cuando hablo de calidad me refiero a intentar captar la atención de la gente. Por ejemplo, por si os sirve de referencia, este año hice las jornadas en una bodega de vinos y cerramos el evento con una cata de vinos. La idea es atraer a las empresas mostrándoles que el proyecto es merecedor y, sobre todo, que se va a reconocer y recompensar su trabajo.



DATOS PRÁCTICOS

Destino: Vall D'Albaida

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2021

<https://valldalbaida.com/>

Contacto: turisme@mancovall.com



Destinos SICTED

En este boletín, os presentamos tres destinos del proyecto SICTED, adheridos en 2005, 2017 y 2023, que son: Ceuta, Puente Genil y Alto Turia.



DESTINOS SICTED



CEUTA

DONDE SE UNEN LAS EMOCIONES

PUNTO DE ANCLAJE PARA UN PUENTE IMAGINARIO QUE UNE DOS CONTINENTES, TAMBIÉN ES UN REFUGIO NATURAL EN MEDIO DEL ESTRECHO DE GIBRALTAR, DONDE CONFLUYEN LAS AGUAS DEL ATLÁNTICO Y DEL MEDITERRÁNEO.

WWW.TURISMODECEUTA.COM

AÑO ADHESIÓN: 2005
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO:100
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS:84

PUENTE GENIL

DONDE EL SOL SE HACE DULCE

CIUDAD CON HISTORIA Y PATRIMONIO MONUMENTAL, NATURAL, TRADICIONES Y FIESTAS, CUSTODIADA POR LAS ESTRIBACIONES DE LAS SIERRAS SUBBÉTICAS, ATRAVESADA POR EL GENIL Y CON PARAJES NATURALES DE GRAN RELEVANCIA

WWW.VISITPUENTEGENIL.ES

AÑO ADHESIÓN: 2017
TOTAL SERVICIOS PARTICIPANDO:10
TOTAL SERVICIOS DISTINGUIDOS:9





Aprende

Recta final: entramos en el último mes de la edición XXIV del Programa de Anfitriones.



El próximo **28 de junio** finaliza esta edición del Programa. En la actualidad es posible inscribirse en 40 de formaciones, todas ellas de reducida duración: entre 15 minutos y 2 horas.

Las formaciones tipo **microlearning** (15 min.) te permitirán descubrir algunas de las herramientas más útiles de Google para tu negocio o los aspectos más básicos de la tendencia en alza de Turismo Pet Friendly.

Y las **Píldoras formativas** (1-2 horas) están diseñadas para conocer conceptos clave de diversas materias de máximo interés en nuestro sector, ayudarte a potenciar tu desarrollo y a gestionar el negocio o destino turístico desde un enfoque sostenible.

Te invitamos a aprovechar esta **última oportunidad** antes de la temporada de verano y dar un impulso a tu servicio turístico para marcar la diferencia.



¿Quieres conocer todas las formaciones del Programa Anfitriones para el sector turístico?:

[¡Consulta toda la oferta disponible aquí!](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

[Aviso Legal](#)

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