

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



Compromiso  
de Calidad Turística



COMPARTIR EL BOLETÍN CON  
LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SICTED



## EN ESTE BOLETÍN...

### 1. ¿QUÉ SUCEDE EN SICTED?

- Acta del CI
- Conclusiones del Grupo de Legalidad Vigente
- Recordatorio revisión placas y distintivos

### 2. PROYECTO MENTORES

- Grabación charla del día 27: Gestión de usuarios

### 3. ACTUALIDAD

- Canal de YouTube del SICTED
- La 'S' de Sostenibilidad se convierte en norma UNE

#### 4. COMUNIDAD SICTED

- Proyecto de promoción del SICTED en el destino Águilas - Entrevista a Teresa Rodríguez Martínez

#### 5. APRENDE

- Broche de oro a la XXIV Edición del Programa Anfitriones

## ¿Qué sucede en SICTED?

### Resumen de la reunión del Comité Interdestinos

Ya se encuentra disponible el acta de la reunión del Comité Interdestinos que tuvo lugar el martes 25 a las 10:00 por videoconferencia en el tablón de la Comunidad SICTED, en el área privada (necesitaréis iniciar sesión para poder ver este contenido).

[Accede a la Comunidad SICTED](#)

### Conclusiones del Grupo de Legalidad Vigente

Desde su creación el pasado 12 de febrero, el grupo de trabajo de legalidad vigente ha centrado su labor en revisar y actualizar el listado de documentos susceptibles de ser exigidos por parte del gestor del destino para comprobar que los servicios turísticos cumplen con la normativa legal vigente que les sea de aplicación en función de su actividad para poder participar en SICTED.

Tras cinco meses combinando fases de trabajo individual con varias reuniones de puesta en común, debate y toma de decisiones, las principales conclusiones a las que ha llegado el grupo giran en torno a la aceptación de la declaración responsable como documento válido para acreditar el cumplimiento de la legalidad vigente solo de manera excepcional y bajo unas determinadas circunstancias, así como la necesidad de trasladar la responsabilidad de marcar el “check” de cumplimiento de la legalidad vigente al titular de la explotación del servicio turístico.

Como resultado del trabajo realizado, el GTA se presentó al CI la siguiente propuesta de acciones:

- Revisión del listado de documentos para la comprobación del cumplimiento de la legalidad vigente por parte del gestor en el momento de la adhesión del servicio turístico.
- Revisión de la redacción actual del apartado a) del protocolo de adhesión de servicios turísticos.
- Revisión de la redacción de la buena práctica “Leg.1” del módulo de “Legislación”.
- Modificación del sistema para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente antes de la distinción del servicio turístico.
- Creación de un modelo de declaración responsable, disponible para la descarga en la plataforma de gestión (Documentación y ficha técnica del servicio turístico).
- Documento de ayuda a los gestores, asesores y evaluadores para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente.

Una vez aprobada por el CI el pasado 25 de junio, el Equipo SICTED procederá en las próximas semanas a su implementación tanto en la metodología del proyecto, como a realizar los ajustes

necesarios en la plataforma de gestión de SICTED.

Puedes conocer el detalle de cada una de las acciones contempladas en la referida propuesta, validada por el Comité Interdestinos, a través de la Comunidad SICTED (necesitaréis iniciar sesión para poder ver este contenido).

[Accede a la Comunidad SICTED](#)

### **Recordatorio revisión placas y distintivos**

Para todos aquellos destinos que hayan presentado servicios al comité de junio, os recordamos las normas de uso de marca.



## Proyecto Mentores

### Grabación charla del día 27: Gestión de usuarios

¿No pudiste acudir a nuestra tercera charla: gestión de usuarios? ¡No te preocupes! La tienes disponible en nuestro canal de YouTube y también en la Comunidad SICTED.

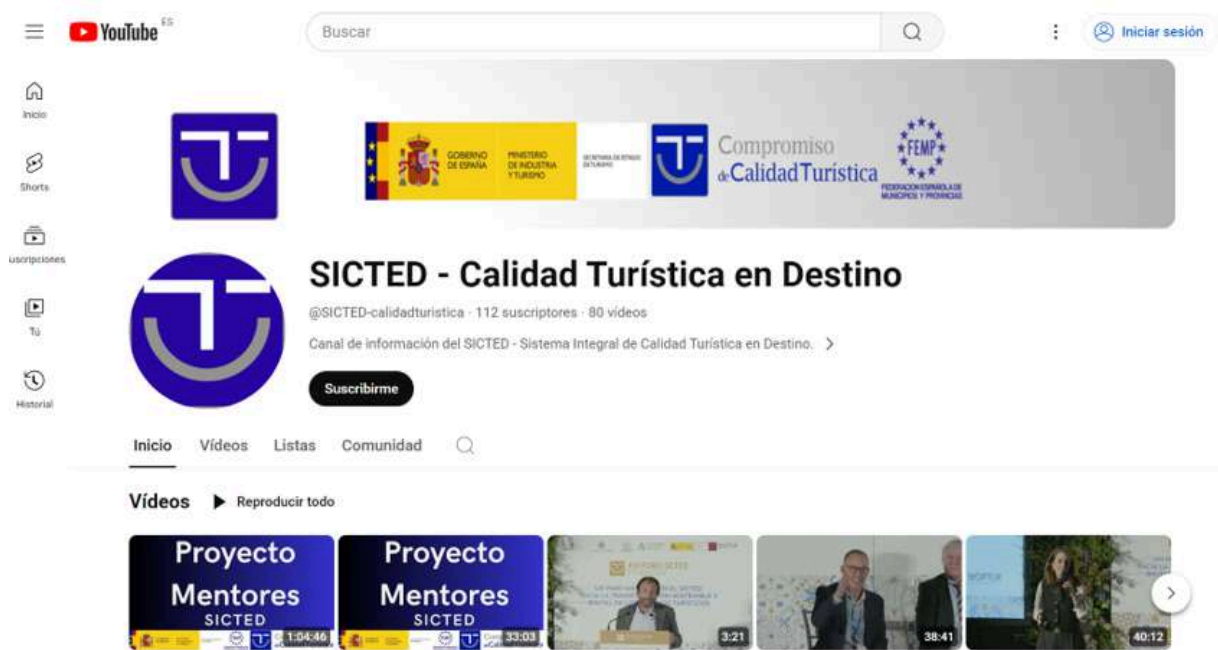
Tanto si lo vas a ver por primera vez como si quieres volver a ver alguna parte para recordar, haz click en el siguiente botón:

## Actualidad

### Canal de YouTube del SICTED

¿Conoces nuestro canal de YouTube? ¡Entra y echa un vistazo! A través de nuestro canal puedes visualizar todas las charlas del proyecto mentores que se han llevado a cabo, así como algunas que tuvieron lugar en el XVI Foro SICTED 2024.

Si quieres estar al tanto de lo que vamos subiendo, pincha en el botón de "Suscribirse" una vez accedes a tu cuenta de YouTube.



[Accede al canal pinchando aquí](#)

### La 'S' de Sostenibilidad se convierte en norma UNE



La norma UNE 0083:2024, un nuevo estándar titulado: "Contribución de las organizaciones turísticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Requisitos y recomendaciones", supone un avance significativo para el turismo sostenible. Está impulsada por el Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES) y la Asociación Española de Normalización (UNE).

La iniciativa tiene como objetivo ser una palanca para la transformación sostenible del sector turístico y una referencia clara y sencilla, que pueda ser implantada por todo tipo de

organizaciones turísticas, y especialmente por las pequeñas y medianas empresas.

**ESPECIFICACION UNE 0083:2024**

**Accede a la noticia pinchando aquí**

## **Comunidad SICTED**

### **Proyecto de promoción del SICTED en el destino Águilas - Entrevista a Teresa Rodríguez Martínez**

Águilas es una ciudad de la comunidad autónoma de la Región de Murcia que cuenta con 36.862 habitantes (INE 2023). Es conocida por sus playas y el carnaval, declarado fiesta de Interés Turístico Internacional en 2015.

Es un destino con una larga trayectoria en el SICTED, se adhirió en el 2008, y posee un total de 44 servicios turísticos, 32 de ellos distinguidos. Además, pertenece a la red DTI y dispone de un PSTD con actuaciones destinadas a interrelacionar el turismo de interior con el de costa, vinculando la actividad deportiva, el turismo activo y de montaña al casco urbano y al litoral y fomentando la creación de nuevos productos de turismo azul.

Hablamos con la gestora SICTED, Teresa Rodríguez Martínez, que está llevando a cabo diferentes acciones de promoción de los servicios turísticos que pertenecen al SICTED para que el esfuerzo que hacen se vea recompensado de algún modo y de paso, atraer nuevos servicios turísticos.



**Para conocerte previamente y ponernos en contexto, ¿Desde cuando eres gestora SICTED? ¿Qué formación académica y experiencia profesional tienes en el sector del turismo?**

Trabajo en la Oficina de Turismo desde hace 35 años y desde 2017 soy gestora SICTED. Estudié Turismo y en el curso 2010/2011 hice la adaptación al Grado de Turismo en la UCAM.

**Águilas es un destino con un largo recorrido en el SICTED, ¿Cómo ha evolucionado el destino en todo este tiempo? ¿Y los servicios turísticos?**

En el año 2017 había 27 empresas/servicios distinguidos. Hoy en día contamos 44 empresas/servicios, de las cuales 32 están distinguidas y tenemos 12 nuevas adhesiones.

Dentro de los servicios turísticos representados en nuestro municipio, tenemos, bares/cafeeterías, guías turísticos, taxis, restaurantes, heladerías, comercios, hoteles, hostales, farmacias, viviendas de uso turístico, puertos deportivos, transporte turístico, turismo activo y agencias de viajes.

**Sabemos que los empresarios hacen un esfuerzo por pertenecer al SICTED y tener constancia, ya que tienen que compatibilizarlo con su negocio. En este aspecto, ¿De qué manera les ayudáis? ¿Cómo identificáis las necesidades de los empresarios? (Aquí puedes mencionar la adaptación a sus horarios de trabajo)**

Tenemos contacto directo con los empresarios a través de un grupo de WhatsApp de la comunidad SICTED en Águilas, el cual funciona muy bien a la hora de organizar las visitas, auditorías etc., es lo más directo. Por otra parte, a través de la Mesa de Calidad nos transmiten sus necesidades, y consensuamos con ellos acciones de promoción, a llevar a cabo a través de las subvenciones para la gestión SICTED, otorgadas por la Dirección General de Competitividad y Calidad Turística de la Región de Murcia.



Pero lo que más repercusión ha tenido sin duda, han sido los 30 micro vídeos de las empresas/servicios distinguidos y su difusión en RRSS en los siguientes medios:

- A través de las propias empresas/servicios.
- A través de los medios de comunicación locales, InfoÁguilas y La Actualidad.
- A través de A.C.I.A. (asociación de comerciantes e industriales de Águilas).
- A través de Hosteaguilas (Asociación de hosteleros de Águilas).
- Además, tanto el video genérico como los microvídeos, están colgados en YouTube.

A continuación, os mostramos los micro vídeos de empresas/servicios distinguidos SICTED:

**Federópticos Ruiz Jordán:**

<https://youtu.be/UDjNuYeFtno>

**Barco Don Pancho:**

<https://www.youtube.com/watch?v=KgugFy5zgDY>

**D12 Gourmet:**

<https://youtu.be/poowVVZiGmg>

**Costa Cálida Travel:**

<https://youtu.be/PaQxkyVDk5A>

**Costa Azul Playa:**



Por otra parte, y conscientes del esfuerzo que los empresarios hacen para pertenecer al SICTED, les dejamos bien claro que nos adaptamos totalmente a sus horarios, tanto para llevar a cabo las asistencias técnicas personales como generales, las auditorías, actos de entrega de diplomas, etc., lo cual nos lo agradecen mucho y así nos lo hacen saber.

Por otra parte, al realizar nosotras mismas las asistencias técnicas y asesoramiento que necesitan, valoran también la cercanía y disponibilidad que les mostramos ante cualquier duda que les surja.

**Uno de los grandes retos de este proyecto es la promoción de los servicios turísticos, ¿Podrías describir las campañas publicitarias que habéis llevado a cabo? ¿Consideráis que fueron exitosas? En ese caso, ¿Qué factores contribuyeron a su éxito?**

Estamos convencidas de que lo que más les llega a las empresas/servicios, son las acciones de promoción que les da más visibilidad a sus negocios, ya que estas acciones si las contrataran de forma individual supondría un gran coste para ellos, tanto la elaboración de los micro vídeos como su difusión.

Una vez estuvieron preparados, se contrataron a dos medios de comunicación locales, los que más repercusión mediática tenían en el momento. La campaña consistió en publicar

<https://youtu.be/Dg2KQS9MWuQ>

**PD Club Náutico:**

<https://youtu.be/Szj7tIRkPkU>

**Casol Visión:**

<https://youtu.be/seNIBdeNzql>

**Cafetería Bamboo:**

<https://youtu.be/WdnCZzzpy0A>

**Restaurante Casa Bartolo:**

<https://youtu.be/8MCqIuSjNME>

**Guía Oficial Turismo RM Anabel López:**

<https://youtu.be/08YfXWn5Pe0>

**Guía Oficial Turismo RM Inma Mondéjar:**

<https://youtu.be/5Q03HrYMwRg>

**Heladería Venezia:**

<https://youtu.be/Er8i-o4QOZo>

**Joyería La Joyita:**

<https://youtu.be/iHHzli-wjOU>

**Hostel Bea Beach:**

<https://youtu.be/tbmlxQjI3gc>

**Lencería y Corsetería Évora:**

[https://youtu.be/CKVea\\_XR11M](https://youtu.be/CKVea_XR11M)

**Luz de Velas:**

<https://youtu.be/GrmRiwvjpk>

**Oficina de Turismo:**

<https://youtu.be/BAvM7NBbUAK>

**Óptica Aullón:**

[https://youtu.be/4vMhi\\_Jf-Y](https://youtu.be/4vMhi_Jf-Y)

**Playas de Águilas:**

<https://youtu.be/yzmHL1AY8a0>

**Restaurante Zoco del Mar:**

<https://youtu.be/K0uKQv-uz-Y>

**Puerto Deportivo Juan Montiel:**

<https://youtu.be/KXHVO2LaOLY>

**Taxis 8 y 3:**

<https://youtu.be/fV111dGBog>

**Zapatería Pepe García:**

<https://youtu.be/LdHecrcx6RA>

**Zas Visión:**

<https://youtu.be/HyZFIMG1CbQ>

**Cuando realizáis acciones de promoción, ¿Cómo medís el rendimiento de una campaña publicitaria? ¿Cómo se decide qué canales de comunicación utilizar (TV, radio, redes sociales, etc.) para una campaña específica?**

La primera campaña, la hemos llevado a cabo en el año 2023, y los resultados han sido las 10 empresas/servicios nuevos adheridos y



cada día un micro vídeo a lo largo de los meses de diciembre de 2023 y enero 2024.



Además, desde las RRSS de la Oficina de Turismo se hizo de la misma forma. Ahora seguimos con publicaciones de historias en Instagram, agrupando varias empresas por oficios, a través de nuestro Instagram: @sicted\_aguilas.

También se entregaron estos micro videos a los empresarios para que cada establecimiento le diera difusión desde sus propias RRSS.

Todas estas acciones son las que más éxito han tenido, ya que así nos lo han comunicado las propias empresas/servicios y que además nos lo han demostrado las empresas/servicios nuevos que se han adherido al SICTED.

**Y respecto a la sensibilización y captación de nuevos servicios turísticos, ¿Qué acción habéis llevado a cabo y ha resultado satisfactoria?**

Se ha realizado una jornada de sensibilización para futuras empresas y servicios interesados en el proyecto. También se han hecho 20 carteles de 120 X 175 cm “Águilas apuesta por la calidad”, los cuales se van distribuyendo en los 11 mupis ubicados en zonas estratégicas de la localidad.

Este cartel, tiene una doble finalidad, por una parte, informar a los turistas y ciudadanos

otras más que se han interesado por este sistema de calidad, teniendo en cuenta que nos comunicaban que al ver la promoción de los micro vídeos de otras empresas en RRSS, ellos también querían estar ahí.

Acerca de la decisión de los canales de difusión que se deberían de utilizar, se consultó en la Mesa de Calidad a los empresarios y tal como ellos nos sugirieron, así se hizo. También se ha consensuado con ellos la difusión a través de las salas de cine para un futuro.

**¿Qué otros proyectos de promoción tienes en mente y esperas llevar a cabo próximamente?**

De momento este año 2024 vamos a continuar en la misma línea, o sea, actualizaremos el video general con las nuevas empresas distinguidas y también se realizarán micro vídeos promocionales de estas empresas. También continuaremos con las campañas de difusión en mupis de la localidad, y por supuesto y más importante seguiremos con la difusión del video y micro vídeos en RRSS de medios de comunicación local y en RRSS de la Oficina de Turismo.



Para el año próximo también queremos contratar la difusión del video general en las salas de multicines durante un año. Ya hemos pedido presupuesto, pero este año no nos alcanzaba..

**Muchos destinos no llevan a cabo acciones de promoción porque apenas tienen presupuesto para ello. En vuestro caso, ¿Cómo ha sido? ¿Habéis contado con un**

sobre el sistema de calidad SICTED y que se familiaricen con el logo, incluyendo un QR con más información (calidadendestino.es), y por otra parte sensibilizar a las empresas/servicios de la existencia de este sistema de calidad, incluyendo en el cartel un QR, donde cualquier empresa/servicio interesado puede acceder para realizar su adhesión de forma directa.



## **presupuesto alto específico para este tipo de acciones?**

En nuestro caso para el año 2023, se nos concedió una subvención desde la Dirección General de Competitividad y Calidad Turísticas de la Región de Murcia, por un total de 10.000€ y el Ayuntamiento de Águilas, a través de la concejalía de Turismo aportó el resto para llevar a cabo todas las acciones, finalmente todo alcanzó un coste de **11.698,40€**.



En este presupuesto están incluidas las evaluaciones externas, que es lo único que se contrata de forma externa, ya que todo lo demás lo realizamos con personal de la Oficina de Turismo, y en este momento contamos con cuatro gestoras SICTED.

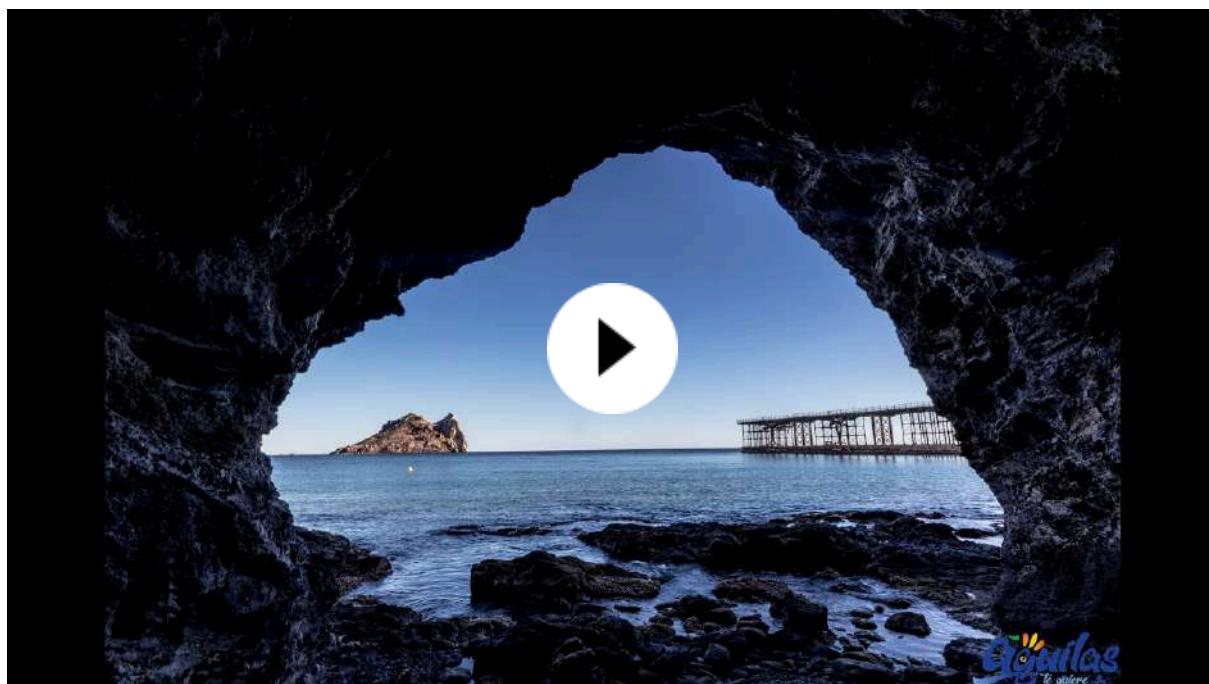
## **Por gestores en cuanto a la promoción de los servicios turísticos? ¿Y en cuanto a la captación de nuevos servicios turísticos y último, ¿Qué consejo darías a otros el mantenimiento del interés en el proyecto a largo plazo?**

Desde nuestra experiencia de 7 años que llevamos de gestoras del SICTED, las acciones que mayor repercusión han tenido a la hora de captación de nuevos servicios turísticos, ha sido la promoción realizada a los propios establecimientos a través de los micro vídeos y de su promoción en RRSS.

Por otra parte, y como todo suma, hay que decir que el boca a boca también ayuda, así como que los servicios turísticos distinguidos estén contentos con la gestión que se está llevando a cabo es muy importante. Nosotras, en la jornada de sensibilización que



convocamos cada año, invitamos a uno de los servicios distinguidos, para que cuente su experiencia en el SICTED.



#### DATOS PRÁCTICOS

Destino: Águilas

Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2008

<https://www.aguilas.es/>

Contacto: [turismo@aguilas.es](mailto:turismo@aguilas.es)

Whatsapp: 660 474 477



**Aprende**



## Broche de oro a la XXIV Edición del Programa Anfitriones

El pasado viernes día 28 de junio ha finalizado la XXIV Edición de este consolidado Programa de formación promovido por la Secretaría de Estado de Turismo.

El análisis preliminar de los resultados de la actual Edición muestra una vez más la gran acogida del Programa, registrando más de 7.300 inscripciones a las formaciones ofertadas y un notable nivel de satisfacción y fidelización.

Anfitriones ha ampliado su oferta formativa en la XXIV edición con la introducción de 10 nuevas formaciones, alcanzando la cifra de 66 acciones que suponen más de 435 horas lectivas destinadas a mejorar los servicios turísticos y el talento de los profesionales que trabajan en el sector turístico.



Desde el Equipo Anfitriones expresan su más sincero agradecimiento a todas las personas que forman parte de esta comunidad de aprendizaje que, a través de su mejora continua, impulsan nuestro sector; y nos invitan a permanecer atentos a la web y a las redes sociales del Programa

porque durante la próxima semana se abrirá la solicitud de plazas para la XXV Edición que incorpora interesantes novedades.

[Accede pinchando aquí](#)



© Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

[Aviso Legal](#)

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