

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



Compromiso  
de Calidad Turística



## EN ESTE BOLETÍN...

### 1. ¿QUÉ SUCEDE EN SICTED?

- Píldoras formativas de Legalidad vigente
- Premios SICTED 2025
- Nuevo curso de reciclaje para agentes SICTED

### 2. PROYECTO MENTORES

- ¡Retomamos las charlas!

### 3. ACTUALIDAD

- Premios FITUR 4all

#### 4. COMUNIDAD SICTED

- Entrevista a Virginia Puchades - Ejemplos de proyectos de colaboración inter áreas en el destino Benidorm

#### 5. APRENDE

- ¡'Anfitriones' cumple 25 ediciones!

## ¿Qué sucede en SICTED?

### Píldoras informativas sobre los cambios en el compromiso de Cumplimiento de la legalidad vigente

Ya están disponibles dos píldoras informativas que explican los cambios que ha habido recientemente en cuanto al compromiso de cumplimiento de la legalidad vigente para los servicios turísticos.

Todos los agentes habéis sido matriculados a ambos cursos de formación continua. Los encontraréis en el apartado "Mis cursos" de la plataforma de formación bajo los títulos:

- **Cumplimiento de la legalidad vigente. Cambios en metodología.** Esta píldora analiza de principio a fin el contexto de los cambios metodológicos fruto del trabajo de los últimos meses.
- **Cumplimiento de la legalidad vigente. Cambios en plataforma de gestión.** En esta píldora veremos los pasos a seguir para rellenar y subir correctamente el nuevo modelo de declaración responsable y hacer constar que el servicio cumple con este requisito indispensable.

[Accede aquí a la plataforma de formación](#)

### Premios SICTED 2025



El plazo de envío de candidaturas para presentarse a los Premios SICTED 2025 finaliza el viernes **20 de septiembre a las 23:59.**

En esta edición las candidaturas podrán ser presentadas **directamente por los interesados** que opten a los distintos premios o bien por el gestor del destino (en el caso de premios destinados a servicios turísticos SICTED) o por técnicos autonómicos (en el caso de premios que valoran el trabajo realizado en sus destinos), con el consentimiento previo del candidato.

Para que la presentación de la candidatura sea válida, se tiene que cumplimentar un [formulario online](#) y enviar la **memoria de candidatura al correo de soporte** [sicted@calidadendestino.org](mailto:sicted@calidadendestino.org). La memoria de candidatura deberá aportar la información necesaria para la valoración de los criterios cualitativos de cada categoría.

## Bases de los premios SICTED

### Nuevo curso de reciclaje para agentes SICTED

Ya está disponible la versión actualizada del curso de reciclaje para Agentes SICTED.

A través de este curso, podréis repasar todos los aspectos relacionados con la metodología SICTED con las últimas actualizaciones ya incorporadas. Se trata de un curso opcional, que permanecerá abierto y disponible para su consulta en cualquier momento.

Todos los Agentes SICTED ya tenéis acceso al mismo a través de la sección “Mis cursos” de la plataforma de formación SICTED.

[Accede aquí a la plataforma de formación](#)

Se abrirá la siguiente página:



Se deberá “Iniciar Sesión”, a través del botón que se encuentra en la esquina superior derecha para poder visualizar los cursos en los que estáis matriculados. Entre ellos se encontraréis el curso de reciclaje 2024.



## Proyecto Mentores



## ¡Retomamos las charlas!

Este septiembre volvemos con el Proyecto Mentores; en esta ocasión la temática es: El Servicio turístico y su ciclo de distinción.

Analizaremos las fases por las que un servicio turístico debe pasar desde el momento en el que se adhiere al SICTED hasta que supera el comité de distinción. Todo esto explicado desde la perspectiva de un gestor y dirigido a todos los gestores que llevan poco tiempo trabajando con el proyecto.

Os animamos a inscribiros en esta charla, ¡va a ser muy interesante!

Esta charla será el próximo **miércoles 25 de septiembre a las 12:00** y la daremos de la mano con Nàtalia Quilis, Gestora del Destino Vall D'Albaida.

[Accede aquí para inscribirte en la charla](#)

## Actualidad

### Premios FITUR 4all

Los Premios FITUR 4all, organizados por IMPULSA IGUALDAD en colaboración con FITUR, representan un reconocimiento anual a las iniciativas destacadas en la mejora y fomento de la accesibilidad en el ámbito turístico. Su propósito es visibilizar, valorar y motivar el compromiso con el desarrollo y promoción de un turismo inclusivo, y está dirigido a destinos nacionales e internacionales, así como a empresas, organizaciones e instituciones relacionadas con el sector turístico.

Las categorías son:

- Destino Nacional Inclusivo.
- Destino Internacional Inclusivo.
- Empresa turística inclusiva.
- Organización o Institución Inclusiva.



Las categorías son:

- Destino Nacional Inclusivo.
- Destino Internacional Inclusivo.
- Empresa turística inclusiva.
- Organización o Institución Inclusiva.

Los requisitos para presentarse a los premios:

- La entidad que presenta candidatura/s debe ser expositor, coexpositor o entidad colaboradora de FITUR 2025.
- Las candidaturas deberán ser presentadas antes del **1 de noviembre de 2024** mediante completa cumplimentación del formulario y acompañamiento de las pruebas documentales explicitadas en el mismo.

[Presenta tu candidatura aquí](#)

## Comunidad SICTED

### Entrevista a Virginia Puchades - Ejemplos de proyectos de colaboración interáreas en el destino Benidorm

Benidorm, destino comúnmente conocido a nivel internacional por su gran desarrollo turístico. Considerada la capital turística de la Comunidad Valenciana y conocida como la “Nueva York del Mediterráneo”.

Es un destino SICTED pionero en la provincia que se adhirió en el 2013, y posee un total de 93 servicios turísticos, 88 de ellos distinguidos.

Benidorm es la primera ciudad española en recibir el certificado de Destino Turístico Inteligente (DTI). Además, es un destino que en los últimos años ha apostado por el turismo accesible, habiendo sido premiado como “Destino nacional inclusivo” en FITUR 2024.

Hoy hablamos con Virginia Puchades Quinzá, gestora principal del destino desde 2017. Además de llevar el SICTED, también coordina el departamento de turismo y el Ente Gestor del destino DTI.



**¿Desde cuando eres gestora SICTED?  
¿Cómo es el día a día en la oficina?**

Soy gestora SICTED desde octubre de 2017.

Nuestro trabajo diario es muy diverso ya que, desde el Departamento de Turismo, gestionamos muchos temas y muy diferentes, como son: la creación, actualización y edición de material promocional del municipio y merchandising; prestar colaboración a otros departamentos, organismos, asociaciones y empresas; planificar, desarrollar, organizar y coordinar eventos en el municipio que favorezcan la desestacionalización de la actividad, como los eventos gastronómicos, así como eventos formativos tales como el Foro Internacional de Turismo de Benidorm; impulsar la creación de nuevos productos turísticos; solicitar subvenciones públicas; organizar actos tales como el acto institucional del Día Mundial del Turismo, en el cual se entregan los distintivos SICTED; coordinar temas de calidad en el destino, como el SICTED, la Q de calidad Turística o la S de Sostenibilidad Turística; coordinar el proyecto de Benidorm Destino Turístico Inteligente, dirigir y llevar a cabo el Plan de Accesibilidad Turística en el destino, coordinar las oficinas de turismo, entre otras muchas funciones.

**¿Cuál es la estructura organizativa actual en el área de turismo?**

Otro proyecto, también en colaboración con la concejalía de Patrimonio Histórico, a través de las Bibliotecas Municipales, es el proyecto de instalación de puntos de lectura en campings.

El proyecto consiste en la instalación de un punto de lectura dentro del camping que está compuesto por material bibliográfico aportado por la Red de Bibliotecas. Este material incluye distintos tipos de obras tanto para público infantil/juvenil como para el público adulto y en varios idiomas. El material se cede al camping sin ningún requisito previo ni contraprestación alguna, no siendo necesario ningún tipo de registro ni de reposición en caso de pérdida o deterioro de alguna obra.



El camping puede ponerse en todo momento en contacto con la Biblioteca Central para solicitar una reposición de material bibliográfico o determinar la posibilidad de completar el punto de lectura con obras que el



El Departamento de Turismo, actualmente, está compuesto por un total 14 personas: 2 administrativos, 1 técnico auxiliar de turismo, 1 encargado de almacén, 9 informadores turísticos en la oficina de turismo y además tenemos otra oficina de turismo que está externalizada, y por último yo, que soy la técnica de turismo y coordino el departamento y las oficinas de turismo.

**¿Disponéis de una comisión interáreas?  
¿Existen reuniones regulares entre las concejalías para coordinar esfuerzos? Si es así, ¿con qué frecuencia se llevan a cabo?  
En estas reuniones, ¿también hay representación de los servicios turísticos o de la ciudadanía?**

Al ser un Destino Turístico Inteligente contamos con un Ente Gestor, compuesto por técnicos de varios departamentos municipales y de Visit Benidorm. Nos reunimos mensualmente con el fin de coordinar, gobernar y asumir las competencias necesarias para dar cumplimiento a la norma.

Yo soy la coordinadora de este Ente Gestor, en el cual están presentes en los diferentes ejes, como comentaba anteriormente, técnicos de diferentes áreas del ayuntamiento como ingeniería, accesibilidad universal, innovación, nuevas tecnologías, playas y medioambiente, bienestar social, patrimonio histórico, juventud, agencia de desarrollo local, etc.

personal del camping considere de interés para sus residentes.

El siguiente enlace te lleva a un programa de radio en el que se habló de este proyecto: <https://benidorm.org/es/comunicacion/programa-individual?id=10471>

También pusimos en marcha un proyecto en colaboración con la Film Office de Benidorm denominado “Localizaciones para rodajes”.

Este proyecto consiste en dar la oportunidad a las empresas del SICTED que estén interesadas en ofrecer sus instalaciones para rodajes, a incluirse en el catálogo online de localizaciones para grabaciones que dispone la Film Office. Más información aquí:

- <https://benidorm.org/filmoffice/es>
- <http://www.visitbenidorm.es/ver/4114/benidorm-film-friendly.html>

**¿Cómo se han coordinado las concejalías para la planificación y ejecución de los proyectos mencionados?**

Hemos mantenido varias reuniones entre las concejalías implicadas y, desde Turismo, nos hemos puesto en contacto con las empresas del SICTED para dar a conocer los proyectos, presentándolos juntamente con los técnicos de las concejalías correspondientes.

Por ejemplo, desde la concejalía de Patrimonio Histórico, nos propusieron los dos proyectos que hemos impulsado en colaboración con la Red de Bibliotecas Municipales y el de “Localizaciones para rodajes” surgió a raíz de un grupo de mejora del SICTED que se planteó para incorporar nuevos proyectos que diesen a conocer los establecimientos del SICTED.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentas al coordinar proyectos interáreas? ¿Ha habido casos en los que la falta de colaboración haya afectado negativamente algún proyecto? ¿Cómo se resolvió?**



Además, de forma bimensual, nos reunimos con las concejalías que no pertenecen al Ente Gestor DTI pero que sí son áreas implicadas y de alcance en el DTI como son las concejalías de cultura, sanidad, deportes, comercio, film office, fiestas, eventos, atención y participación ciudadana, igualdad, RRHH, seguridad ciudadana...

También tenemos un Consejo Rector que está formado por el alcalde, representantes de los grupos políticos de la corporación municipal, representantes de diferentes Consejos, como el Consejo de Escena Urbana, el Vecinal o el de Igualdad y técnicos municipales.

Más información sobre el Ente Gestor DTI en el siguiente enlace: <https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/ente-gestor-dti>

**¿Cuáles son los proyectos que habéis llevado a cabo con empresas del SICTED en los que han colaborado múltiples concejalías? Cuéntanos brevemente en qué consiste cada uno de ellos.**

Hemos realizado varios proyectos junto a las empresas del SICTED en colaboración con otras áreas. Además, cuando implementamos un nuevo proyecto o iniciamos un proyecto piloto, siempre contamos primero con las empresas distinguidas del SICTED para brindarles esa ventaja.

El proyecto "Booking Books", desarrollado entre la concejalía de Patrimonio Histórico, a través de las Bibliotecas Municipales, y la concejalía de Turismo, tiene el objetivo final de ofrecer a los clientes de los establecimientos hoteleros de la ciudad, la posibilidad de

El principal desafío en la coordinación entre las distintas concejalías es el tiempo, el plazo para ejecutar los proyectos, sobre todo cuando se trata de proyectos financiados con Fondos Europeos o nacionales que disponen de un plazo ajustado.



**¿Cuál consideras que es el mayor beneficio de una colaboración efectiva entre concejalías? ¿Puedes compartir algún caso de éxito donde la colaboración interáreas haya resultado en un impacto positivo significativo para los servicios turísticos?**

El hecho de conocer lo que se está llevando a cabo en otras concejalías nos hace ser más efectivos a la hora de coordinar las actividades turísticas y la información que llega al visitante.

Además, hemos organizado una serie de formaciones para técnicos municipales para que cada departamento suba sus eventos/actividades a la web municipal, nutriendo así la agenda de eventos, facilitando la búsqueda de información tanto a turistas como a residentes.

**¿Qué recomendaciones darías a aquellos destinos que quieran iniciar proyectos donde es necesaria la participación de una o más áreas?**

En primer lugar, considero que debe liderarlo y ser una apuesta firme de la Alcaldía.

Por otra parte, es necesario que se mantengan reuniones con una periodicidad establecida, para darle una continuidad al proyecto y hacer un buen seguimiento. Además, estas reuniones deberían

acceder a una nueva oferta de ocio enfocada en la lectura.



Combinando ambos aspectos, ocio y lectura, el proyecto “Booking Books” consiste, en sus líneas fundamentales, en la colaboración entre estas dos concejalías y los establecimientos hoteleros distinguidos por el SICTED, para ofrecer la posibilidad al cliente de reservar en origen una o varias obras del catálogo de las Bibliotecas de Benidorm. Dichas obras, estarán a su disposición en la biblioteca elegida por el cliente en el momento de su llegada a Benidorm. Para ello se requiere de la participación de los establecimientos hoteleros en el proyecto como colaboradores “Booking Books”. Más información en el siguiente enlace:

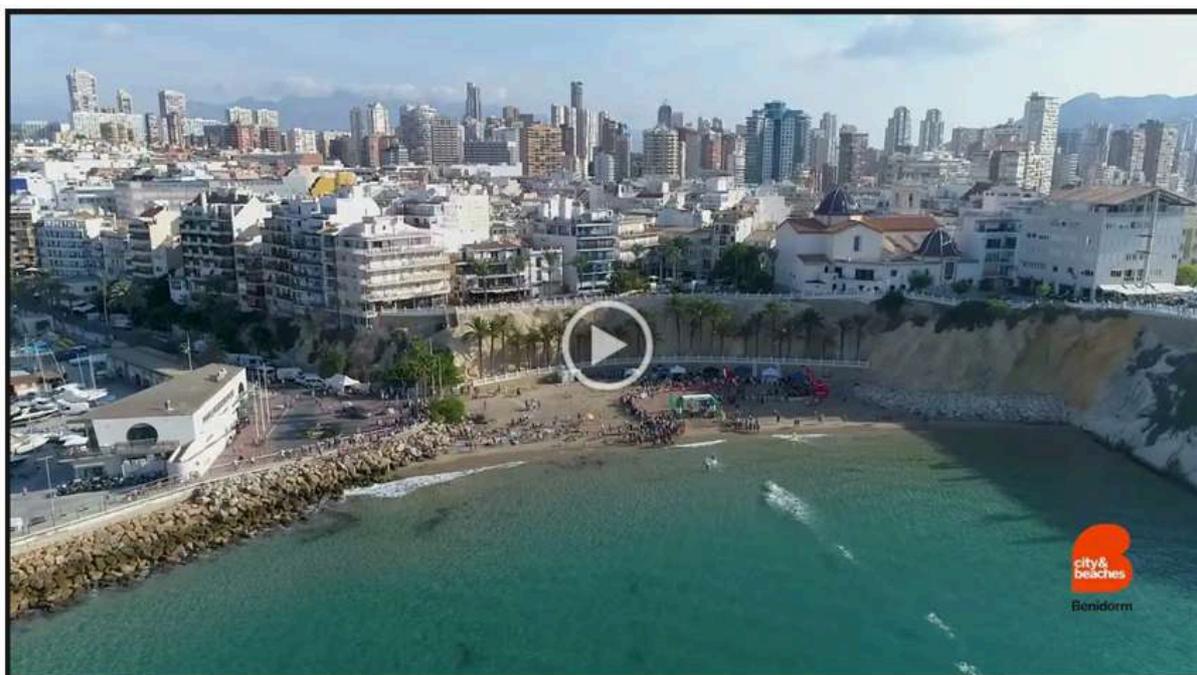
<https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/patrimonio-historico-y-cultural/bibliotecas/booking-books>

mantenerse en lugares neutros, que no sea en la concejalía de turismo. Nosotros, por ejemplo, nos solemos reunir en una sala multiusos.



Asimismo, considero que es fundamental que exista una comunicación fluida entre concejalías.

Y, por último, tener un proyecto de visión global, como el de DTI, en el cual está implicado todo el Ayuntamiento, también ayuda a poner en marcha proyectos donde es necesaria la participación de varias áreas.



Destino: Benidorm  
Año de inicio de colaboración con el SICTED: 2013  
<https://www.visitbenidorm.es/>  
Contacto: [benidorm@touristinfo.net](mailto:benidorm@touristinfo.net)  
Atención al turista: 965 85 13 11



## Aprende



### ¡'Anfitriones' cumple 25 ediciones!



A lo largo de esta andadura, **más de 14.000 profesionales del turismo** se han adherido al Programa, formalizando más de 68.000 inscripciones y obteniendo en torno a 29.000 certificados de formación.

Anfitriones se ha convertido para el sector en un **referente y aliado** de formación. Probablemente la clave reside en que el programa evoluciona para dar respuesta a las necesidades del sector, ofreciendo siempre formaciones renovadas en áreas clave y distintas modalidades formativas, desde 15 minutos hasta 32 horas accesibles desde cualquier dispositivo con conexión a internet, esto permite **incorporar la formación** en la **agenda** de las/os profesionales y favorece su **conciliación**.



La actualidad está marcada por la **dificultad** del sector para **atraer y retener talento**. Hoy más que nunca, la formación se convierte en la piedra angular para construir un entorno de confianza y eficacia. **La propuesta de Anfitriones para la nueva edición**, que comenzó el pasado **5 de septiembre**, pone a disposición de las/os profesionales del sector [un catálogo](#) de **70 formaciones gratuitas** en áreas clave, **todas ellas en plazo de inscripción** y 6 de ellas ya disponibles para **iniciar tu formación**.

[Puedes solicitar tu plaza pinchando aquí](#)



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



© Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

[Aviso Legal](#)

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