



EN ESTE BOLETIN...

1. ¿Qué sucede en SICTED?

- Recordatorio del comité de distinción de diciembre
- Destinos noveles del Comité de junio 2024 – Premios SICTED 2025
- Recordatorio buzón de sugerencias SSTI

2. Proyecto Mentores

- Charla con José Antonio Sánchez Delgado: evaluaciones externas entre destinos

3. Actualidad

- Fitur Know-How & Export 2025
- I Encuentro de Sostenibilidad Turística

4. Comunidad SICTED

- Entrevista a Beatriz Cimadevilla, propietaria del servicio turístico Hotel San Miguel – Destino Gijón.

5. Aprende

- Nuevas formaciones disponibles

¿Qué sucede en SICTED?

Recordatorio del comité de distinción de diciembre



COMITÉ DE DISTINCIÓN

DATOS A TENER EN CUENTA

Comité de diciembre

 CIERRE DE LA PLATAFORMA → 25 de noviembre de 2024 a las 23:59 horas

 COMITÉ → 1 de diciembre de 2024

 APERTURA DE LA PLATAFORMA → 20 de diciembre de 2024

Destinos noveles del Comité de junio 2024 – Premios SICTED 2025



Aún estamos a la espera de saber los destinos noveles del próximo Comité de diciembre, pero ya podemos anunciar cuáles son los destinos que han participado en el proceso de distinción durante el Comité de junio de 2024 y han distinguido servicios turísticos por primera vez.

Estos son los destinos noveles, por el momento, que obtendrán mención este año:

1. San Pedro del Pinatar
2. Caravaca de la Cruz
3. Yecla
4. Buñol
5. Terras de Celanova-Serra do Xurés
6. Xeodestino Trevinca-Valdeorras
7. Ruta del vino Ribera del Duero

¡ENHORABUENA!

Recordatorio buzón de sugerencias SSTI



[Buzón de sugerencias SSTI](#)

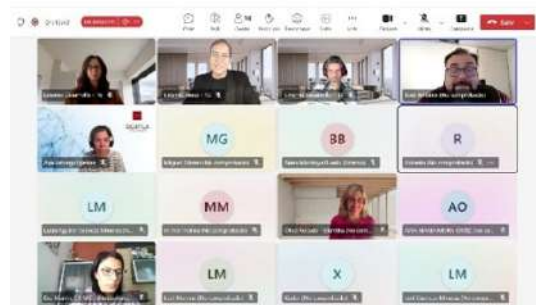
Os recordamos que el buzón de sugerencias sigue abierto y activo para que cualquier usuario pueda opinar y dar ideas sobre las distintas funcionalidades, en base a su perfil, que quiere que se tengan en cuenta para el desarrollo de la nueva plataforma con el fin de que esta se adapte a cada una de las necesidades de los usuarios.

Proyecto Mentores

Charla con Jose Antonio Sánchez: evaluaciones externas entre destinos

Ayer, 23 de octubre, tuvimos una charla de la mano del Gestor de Baños de Montemayor, en el que nos contó cómo se gestiona con otros destinos para realizar las evaluaciones externas entre ellos.

Nos explicó cómo se organizan los gestores entre ellos para asignarse y realizar las evaluaciones externas de los servicios turísticos de los otros destinos, cómo llevan



a cabo la evaluación, las ventajas que tiene este tipo de evaluaciones y cómo entraron juntos en el proyecto SICTED y han continuado trabajando en equipo, creando esta sinergia tan positiva entre los destinos de su zona.

Si no pudiste asistir no te preocupes, lo grabamos todo y lo tenemos subido a nuestro canal de YouTube!

Pincha en el siguiente botón para acceder a verlo:

[Accede aquí para ver la charla](#)

Actualidad

Fitur Know-How & Export 2025



La XIII edición de Fitur Know-How & Export se celebrará del 22 al 26 de enero de 2025.

Una iniciativa, organizada por SEGITTUR en colaboración con ICEX España Exportación e Inversiones, que permite conectar con compradores nacionales e internacionales que buscan soluciones para

el turismo, tanto en el ámbito público como en el privado, a la vez que se da visibilidad a soluciones innovadoras para mejorar la competitividad del sector.

Dentro de Fitur Know-How & Export contamos con un espacio de 1.600 m2, en el que se encuentra el espacio expositivo para 40 empresas españolas con soluciones tecnológicas para el turismo.

[Pincha aquí para más información](#)

I Encuentro de Sostenibilidad Turística



El pasado martes 15 de octubre tuvo lugar el primer Encuentro de Sostenibilidad Turística llamado “Presente y Futuro, Huelva Destino Sostenible”, organizado por la Agencia Destino Huelva, la Diputación Provincial, Destino Turístico Inteligente, Biosphere y el Consejo Económico y Social de la provincia.

Expertos y profesionales se dieron cita para conocer de primera mano y poner en común experiencias y buenas prácticas en materia de sostenibilidad del territorio onubense así como de otros destinos.

Durante el evento se reflexionó sobre las responsabilidades que tienen todos los actores del ecosistema turístico en el desarrollo de un turismo provincial competitivo y respetuoso con las comunidades, las culturas y los diferentes ecosistemas de la provincia permitiendo mejorar tanto la calidad de vida de la ciudadanía como de los visitantes.

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

Comunidad SICTED

Entrevista a Beatriz Cimadevilla, propietaria del servicio turístico Hotel San Miguel – Destino Gijón

Gijón, destino conocido por su patrimonio marítimo y el viejo barrio de pescadores de Cimavilla. Es un destino SICTED experto que se adhirió en el 2005, y posee un total de 107 servicios turísticos, 100 de ellos distinguidos. Hoy hablamos con uno de ellos.

El Hotel San Miguel, abierto desde 1994, se encuentra situado en el centro de Gijón, al lado de la Playa de San Lorenzo. Dispone de un total de 47 habitaciones de 11 tipos diferentes. De entre todos los servicios gratuitos que ofrece, los más destacados son la prestación de bicicletas y skates, la admisión de mascotas y el uso de los libros de la “olvidoteca”.

Este servicio turístico fue de los primeros en adherirse al SICTED, en el mismo año que se adhirió el destino, 2005. Desde entonces, se ha presentado a 17 comités de distinción, distinguiéndose favorablemente cada año. Además, está certificado con el sello de Biosphere.

La propietaria, Beatriz Cimadevilla, nos cuenta sobre su establecimiento y la apuesta por la calidad turística y la sostenibilidad que llevan a cabo día a día.



¿Antes de nada, nos gustaría conocer a Beatriz Cimadevilla, directora y propietaria del establecimiento. ¿Podrías compartir con nosotros tu trayectoria desde el comienzo hasta el día de hoy, así como la del hotel?

Hotel San Miguel se abre en 1994, es un hotel familiar, independiente y urbano. Yo comienzo en el departamento de recepción realizando las labores propias, pero con muy poca tecnología, casi todo se hacía manualmente. A partir del desarrollo de internet, las nuevas tecnologías y empezar en el SICTED, es cuando tuve la oportunidad de formarme para lo que venía. Dar el paso a la dirección, lo asumí de forma natural.

Vemos que fuisteis de los primeros servicios turísticos del destino en adherirse al programa SICTED. ¿Cómo llegó a vuestros oídos este proyecto y qué suponía para vosotros embarcarse en algo novedoso y desconocido? ¿Estabais ya por entonces familiarizados con el concepto de calidad turística?

Respecto a la sostenibilidad, ¿Desde cuándo tenéis la certificación de Biosphere y cada cuanto se tiene que renovar? ¿Qué acciones (grosso modo) habéis realizado desde entonces? La certificación Biosphere la conseguimos en 2021, por incorporar en nuestra gestión acciones que contribuyen a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siendo una de las 3 primeras empresas en conseguirla en nuestro destino, Gijón.

Llevamos muchos años trabajando bajo la filosofía de ser un hotel responsable, involucrando a la clientela en el cuidado de este y del entorno. Hemos ido incorporando acciones de sostenibilidad muy diversas, como reducir el consumo de luz en el establecimiento, recaudar fondos para realizar proyectos de educación y sanidad en África, eliminar (en la medida de lo posible) plásticos, sensibilizar con el reciclaje de residuos, reutilizar cartón y telas, impulsar la movilidad sostenible y apoyar el deporte minoritario.

Recibimos la visita de una persona relacionada con SICTED explicándonos el proyecto. No sabíamos nada de calidad turística, pero vimos que podía ser una buena oportunidad para mejorar la gestión de nuestro hotel y que ayudaría a profesionalizarnos.

¿Cómo medís la satisfacción de los clientes y qué decisiones/acciones se toman en base a esas valoraciones?

Ahora mismo hay muchas formas de conocer el grado de satisfacción de las personas alojadas. Por un lado, está la encuesta propia del hotel que se envía en el mismo correo en el que se adjunta la factura y, por otro lado, están las plataformas externas en las que el cliente realiza comentarios online, tales como Booking, Expedia, Tripadvisor y Google, que nos proporcionan datos importantes.



Respecto a los servicios complementarios que ofrecéis (disponibilidad de bicicletas y skates, acceso a libros, tienda solidaria, etc.), ¿Han ido surgiendo a raíz de los planes de mejora establecidos? ¿Qué otros beneficios, directos o indirectos, os ha traído el SICTED?

Los servicios complementarios han ido surgiendo poco a poco. Tener un objetivo de mejora continua hace que siempre estés pensando en qué cosas nuevas puedes ofrecer para sorprender a las personas que se van a alojar. Esto implica una parte de creatividad que hemos ido aprendiendo y desarrollando en formaciones especializadas en el marco del SICTED, y también una escucha activa, las personas alojadas son nuestra fuente de inspiración.

En 2023, hemos renovado la certificación, pero el trabajo es continuo, definiendo nuevas metas y aplicando otras buenas prácticas que nos permitan ser cada día un poco más sostenibles.



Además, vemos que implantáis las Buenas Prácticas Avanzadas de “Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad” del SICTED. ¿Creéis que son compatibles para servicios turísticos que no tengan ningún certificado de sostenibilidad? ¿Recomendaríais incluir este módulo de BBPPAA como comienzo de una hoja de ruta para alcanzar este tipo de sellos?

Sí son compatibles y ayudarían a que muchas personas empezaran a tener una mentalidad sostenible no solo para el negocio sino también para la vida personal. Me doy cuenta de que a veces se piensa que la sostenibilidad solo tiene que ver con el medio ambiente, se desconoce la parte social, económica, educativa, de igualdad etc.

Sí, lo recomendaría.

¿Cómo educáis a vuestros huéspedes sobre prácticas sostenibles durante su estancia? ¿Cómo planeáis el crecimiento del hotel manteniendo un enfoque en la sostenibilidad?

La comunicación es fundamental. Disponemos de papeleras de reciclaje perfectamente señalizadas en cada planta, estratégicamente se han colocado Guías de Separación de residuos que nos proporciona EMULSA, la empresa municipal de limpieza y gestión de residuos. En la zona común hay jarras con agua que invitan a consumir agua de Gijón.

Como principal beneficio que nos aporta el SICTED quiero destacar la organización del negocio. En hotelería hay mucha documentación, muchos protocolos y si todo está bien organizado el trabajo es más sencillo.

Nos llama la atención que sois un hotel “pet-friendly”, ¿Desde siempre ha sido así? ¿Cómo surgió esta idea? De cara a ayudar a otros establecimientos que estén planteándose implantarlo, ¿Estáis contentos con esta elección u os está suponiendo más problemas que beneficios? ¿Qué consejos les daríais?

Hotel San Miguel admite mascotas desde 1994, el año de apertura. Ya en esa época habíamos decidido diferenciarnos de otros establecimientos hoteleros así. La elección fue perfecta, los viajes con mascota han ido aumentando y hoy en día tenemos un gran posicionamiento dentro de este nicho de mercado.



Normalmente las mascotas que viajan suelen estar muy bien educadas, no hemos tenidos grandes problemas, la única diferencia es el protocolo de limpieza. Mi consejo sería que si les gustan los animales se animen a admitirlos, se sorprenderán al comprobar lo bien que se comportan.

En la recepción hay tres bicicletas y dos skates para que las personas alojadas se muevan por nuestra ciudad de una forma sana, sostenible y muy divertida. En la Tienda hay un cartel que explica que el 10% de la recaudación se destina a una organización que realiza proyectos de educación y sanidad en Gambia. En nuestra página web creo que se refleja bastante bien nuestro compromiso.



Un ejemplo, el año pasado se cambiaron todas las puertas del hotel, las tres empresas implicadas son asturianas.

Para finalizar, ¿Cuáles son vuestras metas a largo plazo en relación a la calidad del servicio turístico? ¿Algún proyecto en mente?

Una meta es superar las expectativas de las personas que nos han elegido, que cuando lleguen aquí encuentren más de lo que esperaban. Y otra es mantener un buen equipo de profesionales con alta motivación.

Siempre hay cosas en mente, pero todavía no se pueden desvelar...



DATOS PRÁCTICOS DESTINO

Servicio turístico: Hotel San Miguel
Destino SICTED: Gijón
Año de adhesión al destino: 2005
<https://www.hsanmiguel.com>
Contacto: hsmiguel@hsanmiguel.com
WhatsApp: +34 682 747 955



Aprende

Nuevas formaciones disponibles

Tras un mes y medio desde el inicio de la **XXV edición de Anfitriones Turismo**, el análisis preliminar de los datos apunta a un nuevo éxito de participación, ya se han registrado más de 5.800 matrículas a las formaciones ofertadas y casi 1.300 profesionales se están formando actualmente en el campus. El equipo Anfitriones quiere agradecer al sector la gran acogida edición tras edición e indican que es una gran satisfacción que el programa se haya consolidado como referente de formación para profesionales e instituciones del sector.

¡💡 **4 nuevas formaciones** disponibles a partir de hoy! , dos MOOC de 8 y 16 horas, y dos píldoras de 1 hora. Actualmente puedes inscribirte en un total de **64** acciones formativas de las **70** que componen la Edición, en todas ellas trabajarás sobre contenidos de máximo interés y alto grado de aplicación al **entorno profesional actual**.

Recuerda además, que el curso MI: Conocer al cliente puedes convalidarlo si tienes que realizar los módulos 6 y 7 de SICTED:

- Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones (módulo 6)

- Métodos de encuestación (módulo 7)

5ª EDICIÓN
ANFITRIONES
TURISMO

Nuevas formaciones disponibles

64 en plazo de inscripción

- ✓ **CÓMO SER AUTÓNOMOS Y GESTIONAR NUESTROS PROPIOS CANALES DE VENTA ON-LINE EN EL SECTOR TURÍSTICO** PILDORA 1 HORA
- ✓ **GOBERNANZA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS** MÓDULO 6 HORAS
- ✓ **MI: CONOCER AL CLIENTE** MÓDULO 3 HORAS
- ✓ **EJEMPLOS DE DESTINOS SOSTENIBLES** PILDORA 1 HORA

¡Quiero inscribirme!
www.turismo-formacion.com
anfitriones@turismo-formacion.com

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

SEGITTUR
turismo e innovación

FEMP
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

[Consulta la oferta completa y solicita tu plaza](#)



SEGITTUR
turismo e innovación



[Aviso Legal](#) | [Suscríbete al boletín](#)