

Balance SICTED 2024

29 de enero de 2025



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional

([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



Índice

Introducción	3
El SICTED en 2024 – Principales datos.....	4
Comités de distinción celebrados en 2024.....	10
Comités de distinción previstos para 2025.....	10
El SICTED por comunidades autónomas	11
Formación para Nuevos Agentes SICTED “Claves para la gestión del modelo” en 2024	14
Mejoras llevadas a cabo en el proyecto.....	18
Reuniones del GT-CT y del Comité Interdestinos.....	33
Proyecto Mentores.....	34
Foro SICTED 2024	35
Premios SICTED	37
Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED	42

Introducción

En este documento se realiza un breve análisis sobre la evolución del proyecto SICTED a lo largo del año 2024, en el que se muestran los principales datos del proyecto a nivel global y las actuaciones más destacadas que se han llevado a cabo en el mismo.

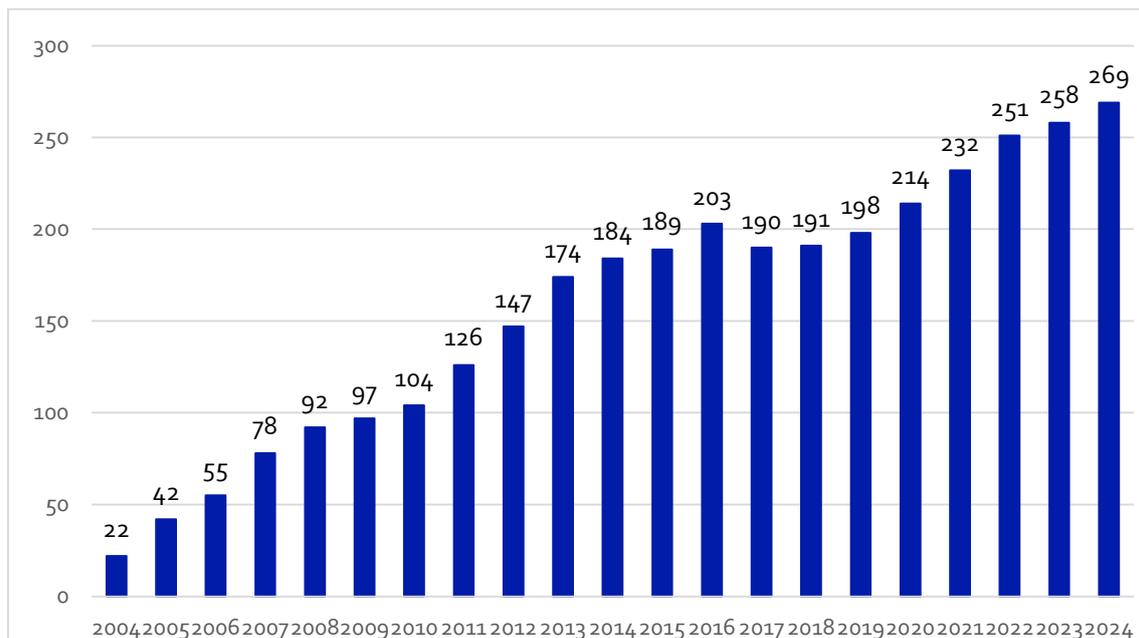
El SICTED en 2024 – Principales datos

Destinos turísticos

Evolución de las adhesiones

La cifra de **destinos adheridos** ha mantenido un incremento positivo continuo, en términos absolutos, desde la puesta en marcha del SICTED.

Evolución del número de destinos adheridos – diciembre 2024



A finales de diciembre de 2024 el SICTED cuenta con un total de 269 destinos adheridos.

Análisis de la permanencia en el SICTED

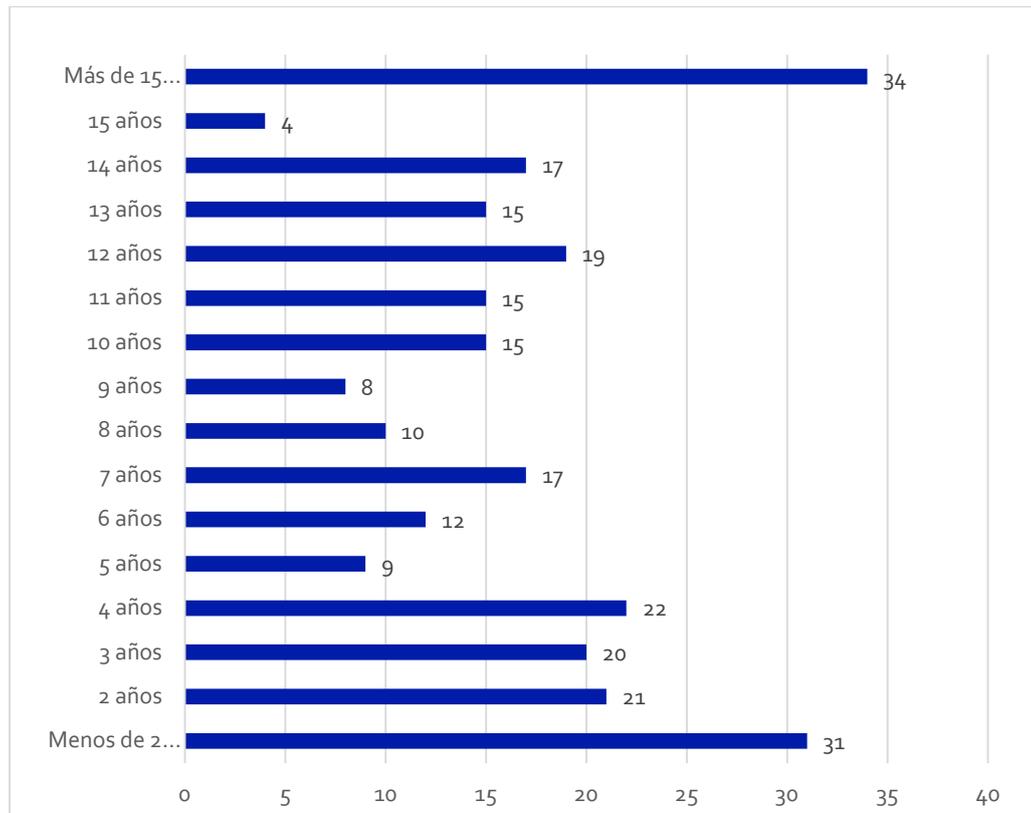
Con la incorporación de un número de destinos tan elevado en los últimos años, la distribución por años participando en el proyecto se acerca entre las diversas franjas, obteniendo una **permanencia media de 9 años**. De cualquier modo, destacamos la continuidad de aquellos destinos que llevan apostando por el SICTED más de 15 años:

- 94 destinos, un 35% del total, llevan hasta 4 años participando
- 56 destinos, el 21% del total, están entre los 5 y 9 años de participación
- 119 destinos, un 44% del total, se encuentran en la franja de más de 10 años

En los tres últimos años ha habido un gran aumento de adhesiones, lo que ha provocado que la media de años de permanencia en el proyecto haya disminuido con respecto a años anteriores.

Además, se han puesto en marcha los Planes de Sostenibilidad Turística (PST) que en algunos casos se utilizan como marco para la implantación del SICTED, como una actuación más de los mismos.

Permanencia de los destinos desde su adhesión – diciembre 2024



Identificación de las altas y las bajas

El año 2024 cerró, a 31 de diciembre, con un saldo de 269 destinos adheridos al proyecto SICTED.

A lo largo del año 2024 se han dado de **alta 17 nuevos destinos** y **6 destinos han causado baja**.

Altas y Bajas Destinos 2024

ALTAS 1º SEMESTRE 2024	
Destinos	CCAA
Comarca Cuencas Mineras	Aragón
Jaraba	
Bunyola	Illes Balears
Porreres	
Santomera	Región de Murcia
Blanca	
Comarca de La Vera	Extremadura
Sierra de Gata	
Roquetas de Mar	Andalucía

BAJAS 1º SEMESTRE 2024	
Destinos	CCAA
Cudillero	P. de Asturias
Guitiriz	Galicia
La Gomera	Canarias
Serranía de Ronda	
Villanueva de Córdoba	Andalucía

ALTAS 2º SEMESTRE 2024	
Destinos	CCAA
Calvià	Illes Balears
Fuente Tójar	
Cogollos de la Vega	
Pinos Genil	Andalucía
Lanjarón	
Pampaneira	
Mancha del Jucar - Centro	Castilla-La Mancha
La Alcarria Literaria	

BAJAS 2º SEMESTRE 2024	
Destinos	CCAA
Carreño	Asturias

Revisión destinos inactivos

Tras cada comité de distinción, se realiza una revisión de destinos inactivos durante un periodo extenso de tiempo para conocer su situación real y proponerles acciones de reactivación, o bien proceder a tramitar su baja si no hay interés por continuar con la implantación del proyecto.

En el marco de esta acción, tras el comité de distinción de diciembre 2023, en el primer semestre de 2024 se ha procedido a tramitar la baja de:

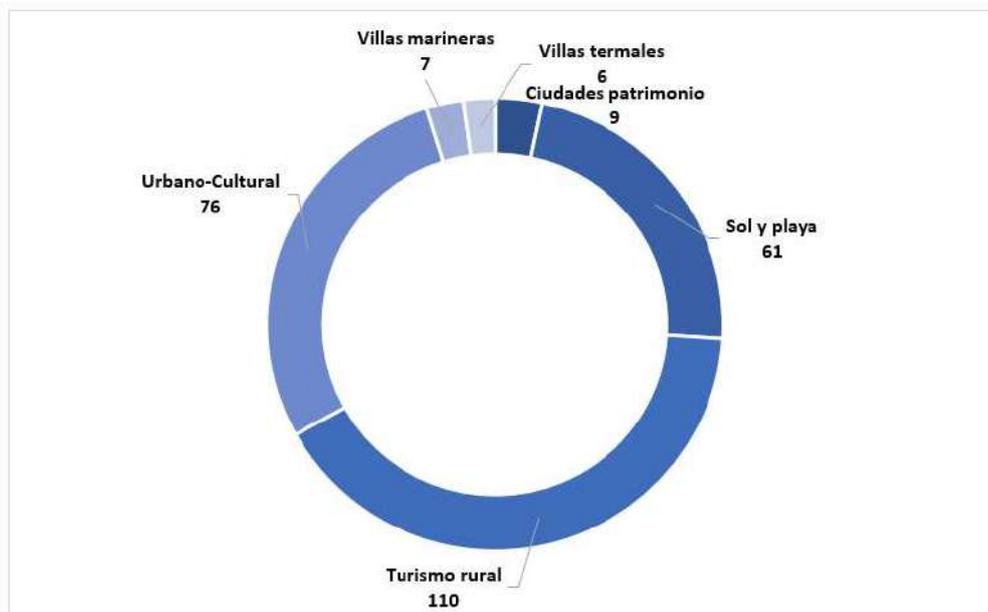
- a. Cudillero
- b. Guitiriz
- c. La Gomera
- d. Serranía de Ronda
- e. Villanueva de Córdoba

Además, la comprobación de la efectiva actividad de los destinos por parte del equipo SICTED es continua y se realiza con el objeto de garantizar que se presta la ayuda necesaria a todos los destinos y que los esfuerzos se concentran en todos aquellos destinos involucrados y con un interés firme por el proyecto.

Distribución por tipología de destino

En relación con la tipología de los destinos adheridos al SICTED, no hay cambios respecto a años anteriores y sigue predominando claramente la de destinos de interior, turismo rural, agrupados en municipios a través de figuras como las mancomunidades o comarcas.

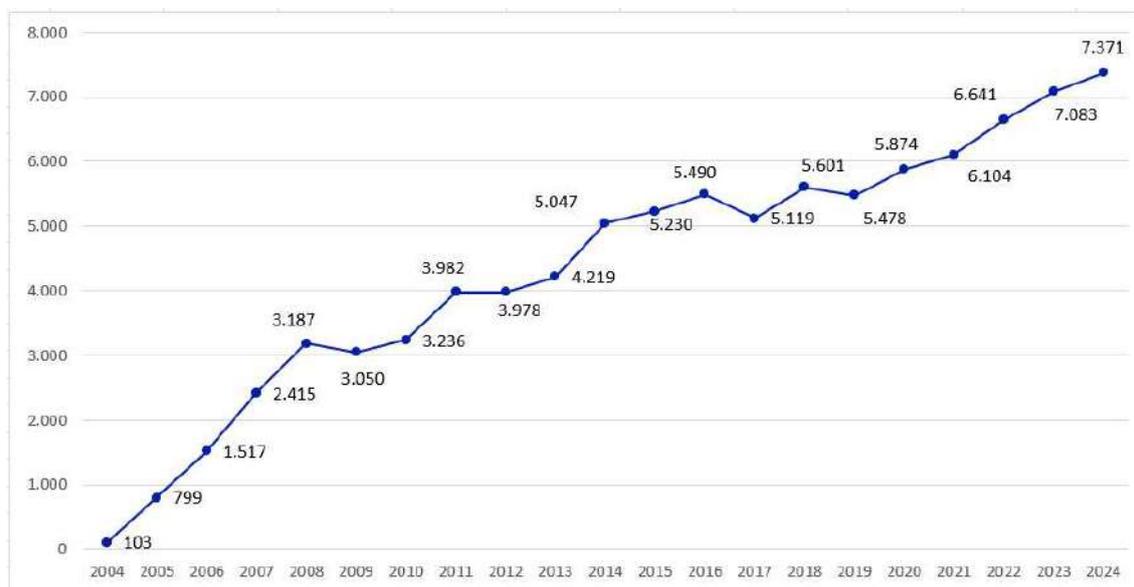
Destinos adheridos por tipologías – diciembre 2024



Servicios turísticos

Evolución de las distinciones “Compromiso de Calidad Turística”

Evolución de servicios turísticos distinguidos Compromiso de Calidad Turística – dic 2024



La cifra de servicios turísticos distinguidos a fecha de 31 de diciembre 2024 incluye los servicios distinguidos en el comité de diciembre de 2024 y aquellos que se encuentran prorrogados. Además, incluye una prórroga global a todos los servicios turísticos de Euskadi-País Vasco que, pese a mantener su estado de distinguidos, tienen paralizada su implantación.

A fecha de 31 de diciembre de 2024 el SICTED cuenta con un total de 7.371 servicios turísticos con el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”. Se encuentran con prórroga un total de 1.018 servicios turísticos.

Revisión Servicios Turísticos Inactivos

En el primer semestre de 2024, se ha utilizado la nueva funcionalidad implementado en plataforma para los administradores a través de la cual se identifican aquellos servicios turísticos que han permanecido sin actividad en los últimos dos años.

En ese sentido, siguiendo el procedimiento establecido para la revisión de servicios turísticos inactivos, se enviaron los correspondientes correos automáticos a los gestores de los destinos afectados en las siguientes fechas, respetando los plazos marcados:

- 2 de abril – Primer correo de aviso
- 9 de abril – Segundo correo de aviso
- 16 de abril – Tercer correo de aviso

Tras los sucesivos avisos y las bajas de servicios turísticos realizadas por los propios gestores de los destinos, el 6 de mayo de 2024 se procedió a la baja efectiva de los servicios turísticos restantes en esa situación, ascendiendo a un total de 534 los servicios dados de baja que, si bien estaban registrados en plataforma, no han tenido actividad en el proyecto en los últimos dos años.

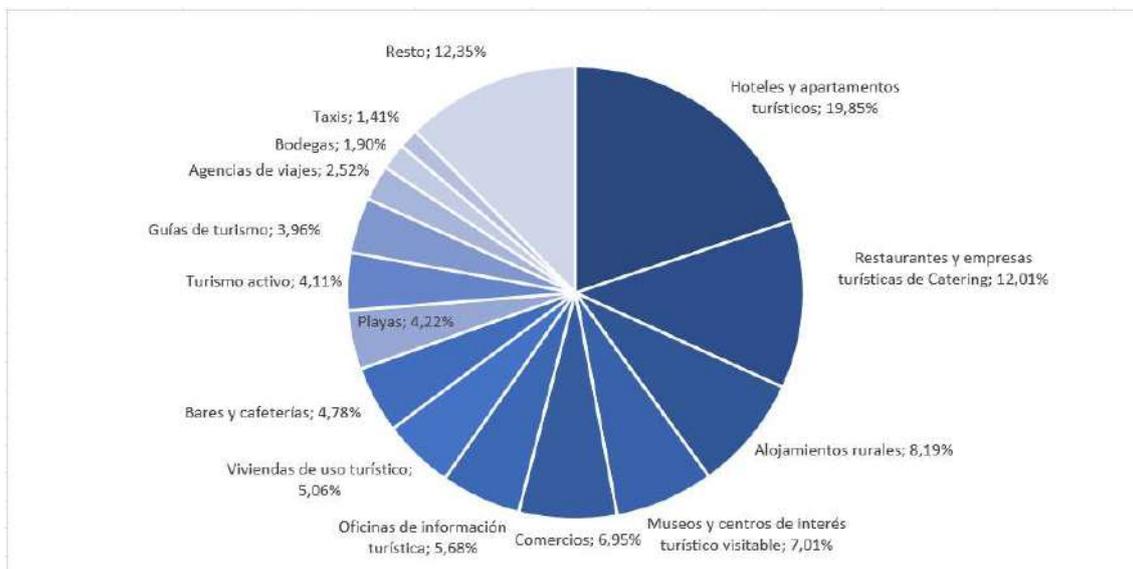
Distinciones “Compromiso de Calidad Turística” por oficio SICTED

En las distinciones por oficio, los 10 subsectores que suman un mayor número de servicios turísticos distinguidos son:

- **Hoteles y apartamentos turísticos** (1.463), seguido de **restaurantes y empresas turísticas de catering** (885) y de **alojamientos rurales** (604). A diferencia de lo que sucedía en años anteriores, en 2024 los **museos y centros de interés turístico visitable** distinguidos (517) superan en número a los **comercios** (512).
- A continuación, se sitúan las **oficinas de información turística** (419) que junto con las **viviendas de uso turístico** (373), siguen creciendo en número de distinguidos anuales. Un poco más abajo en la lista de los 10 oficios con más servicios turísticos distinguidos encontramos las **playas** (311) y las empresas de **turismo activo** (303) que, aunque en menor medida, también han visto aumentado su número de distinguidos con respecto al año anterior.
- Por su parte, el número de **bares y cafeterías** (352) distinguidos se mantiene estable.

No obstante, lo anterior, todos los oficios SICTED tienen representación en el modelo y hay una amplia variedad de servicios turísticos participando en el modelo, como bien refleja el siguiente gráfico.

Distribución de los servicios turísticos distinguidos por oficio – diciembre 2024

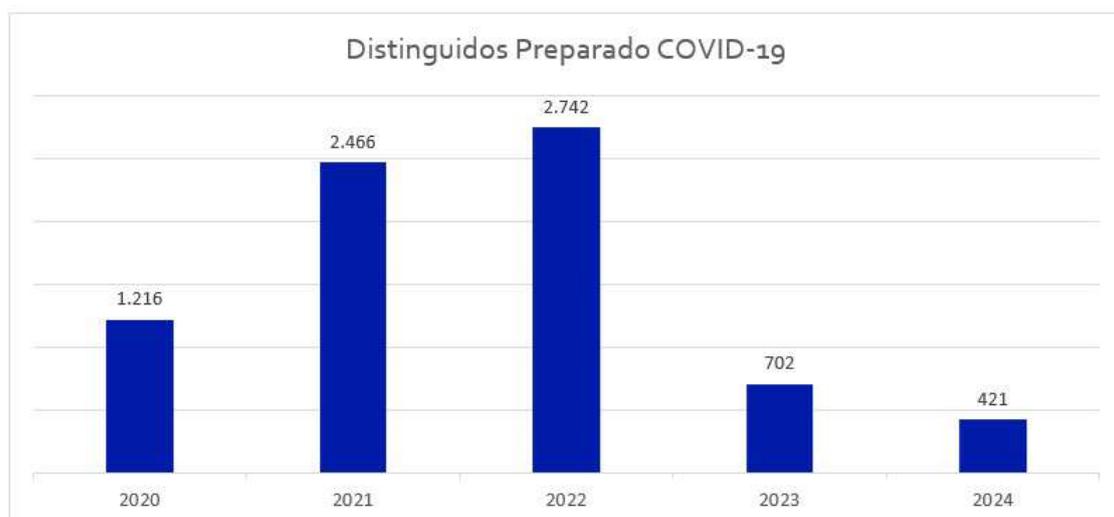


Distinciones “Preparado COVID-19”

Con la supresión de la distinción y renovación del compromiso “Preparado COVID-19” tras el último comité extraordinario en julio de 2023, ha ido disminuyendo progresivamente el número de distinguidos con ese sello, que desaparecerá definitivamente en 2025, cuando caduquen los últimos distintivos.

Así, el año 2024 cierra con un total de 421 servicios turísticos distinguidos en “Preparado COVID-19”.

Distinguidos Preparados COVID-19



Comités de distinción celebrados en 2024

- a. Comité ordinario 15 junio 2024
 - Apertura plataforma: 22 de diciembre de 2023
 - Cierre plataforma: 31 de mayo de 2024 (23:59 h)
 - 55 destinos presentados
 - 1.203 servicios turísticos distinguidos
 - Total: 7.185 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística"

- b. Comité Ordinario 1 diciembre 2024
 - Apertura plataforma: 26 junio de 2024
 - Cierre plataforma: 25 noviembre de 2024 (23:59 h)
 - 154 destinos presentados
 - 5.325 servicios turísticos distinguidos
 - Total: 7.371 servicios turísticos distinguidos "Compromiso de Calidad Turística"

Comités de distinción previstos para 2025

A lo largo de 2025 se ha programado, en el marco del proyecto SICTED, la realización de un comité de distinción ordinario, con las siguientes fechas de referencia:

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Ordinario	20 diciembre de 2024	31 mayo de 2025 (23:59 h)	15 junio 2025

Recordamos la ampliación del plazo para que los destinos realicen todas las actuaciones de implantación, cerrando la plataforma el 31 de mayo de 2025 a las 23:59 horas para el comité de junio.

El SICTED por comunidades autónomas

La evolución del proyecto SICTED por comunidades autónomas es muy heterogénea.

A fecha de 31 de diciembre de 2024, siguen siendo las comunidades autónomas de Andalucía, Comunitat Valenciana, Euskadi-País Vasco y Región de Murcia las cuatro que agrupan el 59% de los destinos participantes en el proyecto.

CCAA	Nº destinos
Andalucía	62
Comunitat Valenciana	41
Euskadi-País Vasco	28
Región de Murcia	28
Illes Balears	21
Galicia	18
Castilla y León	15
Castilla La Mancha	16
Extremadura	9
Principado de Asturias	7
Aragón	8
Comunidad de Madrid	7
Canarias	6
Ciudad Autónoma de Ceuta	1
Cataluña	1
La Rioja	1
C. Foral de Navarra	0
Cantabria	0
Total	269

Por su parte, las comunidades autónomas de Comunitat Valenciana (22%), Andalucía (19%) y Galicia (15%) aglutinan a finales de 2024 el 56% del total de servicios turísticos distinguidos con el “Compromiso de Calidad Turística”.

Servicios distinguidos por comunidad autónoma – Compromiso de Calidad Turística (diciembre 2024)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andalucía	0	52	52	97	276	278	255	539	573	683	646	768	856	825	979	958	1.050	1.072	1.190	1.309	1.405
Aragón	0	74	141	202	319	252	151	165	96	130	206	190	186	183	189	145	164	132	137	143	142
I. Canarias	17	17	62	117	211	176	218	130	302	380	431	342	379	383	430	363	422	407	395	410	392
Cantabria	0	45	46	46	15	13	13	15	13	11	29	36	34	22	24	20	19	2	0	0	0
Castilla-La Mancha	0	21	30	30	67	75	81	90	103	111	97	93	88	111	157	181	193	202	251	263	280
Castilla y León	0	5	10	84	167	114	109	246	140	147	186	156	152	136	135	148	168	150	165	174	207
Cataluña	0	59	69	317	476	579	548	504	445	480	515	541	549	102	64	69	73	71	73	76	75
Ciudad de Ceuta	0	8	18	18	22	24	36	37	35	44	49	55	62	62	57	66	69	75	85	84	64
C. de Madrid	0	0	0	0	15	45	61	84	104	105	135	138	131	129	118	112	116	101	120	123	117
C. Valenciana	0	25	25	25	0	0	0	4	44	100	433	539	678	813	938	875	1.013	1.258	1.400	1.510	1.625
Extremadura	0	88	131	172	211	193	142	114	145	121	181	131	87	87	81	76	80	77	78	76	140
Galicia	59	81	236	366	286	261	333	375	259	295	352	414	396	457	580	656	772	863	915	1.091	1.138
I. Baleares	27	27	27	63	81	102	144	264	303	306	400	441	528	522	632	627	642	581	600	510	520
La Rioja	0	0	33	33	56	57	35	20	53	51	59	67	84	75	69	74	6	10	17	16	0
C. Foral de Navarra	0	0	9	59	98	115	158	144	84	83	91	98	96	62	0	0	0	0	0	0	0
Euskadi-País Vasco	0	0	0	0	18	58	42	515	732	707	739	687	666	640	601	605	599	589	587	587	586
Pdo. de Asturias	0	234	520	599	614	408	587	494	408	362	346	366	315	283	303	262	259	194	177	161	144
Región de Murcia	0	63	99	187	255	300	323	240	136	103	154	169	203	227	235	241	239	319	451	550	536
TOTAL	103	799	1.508	2.415	3.187	3.050	3.236	3.980	3.975	4.219	5.049	5.231	5.490	5.119	5.592	5.478	5.884	6.103	6.641	7.083	7.371

La tabla siguiente muestra el número de destinos y de servicios turísticos distinguidos por comunidad autónoma, así como los datos referidos a los distinguidos en "Preparado COVID-19" a 31 de diciembre de 2024 para cada una de ellas. En concreto, en lo referente al distintivo "Preparado COVID-19", el año 2024 ha descendido notablemente el número de servicios turísticos distinguidos con el sello aún vigente, un total de 421, concentrándose el grueso de ellos en las regiones de Comunitat Valenciana, Región de Murcia, Galicia y Andalucía.

Destinos y servicios distinguidos por Comunidad Autónoma (diciembre 2024)

CCAA	Nº destinos	Nº distinguidos	% distinguidos s/ total	Nº distinguidos Preparado COVID-19
Andalucía	62	1.405	19,06	40
Comunitat Valenciana	41	1.626	22,06	126
Euskadi-País Vasco	28	586	7,95	0
Región de Murcia	28	536	7,27	83
Illes Balears	21	520	7,05	37
Galicia	18	1.138	15,44	66
Castilla y León	15	206	2,79	4
Castilla La Mancha	16	279	3,79	34
Extremadura	9	140	1,90	8
Principado de Asturias	7	144	1,95	5
Aragón	8	142	1,93	0
Comunidad de Madrid	7	118	1,60	0
Canarias	6	392	5,32	17
Ciudad Autónoma de Ceuta	1	64	0,87	0
Cataluña	1	75	1,02	0
La Rioja	1	0	0,00	1
C. Foral de Navarra	0	0	0,00	0
Cantabria	0	0	0,00	0
Total	269	7.371	100,00	421

Formación para Nuevos Agentes SICTED “Claves para la gestión del modelo” en 2024

A lo largo del año 2024 se han realizado **9 cursos** de “Formación para Nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo”, en formato virtual. Ocho en formato virtual y uno en formato híbrido.

El contenido formativo se reparte en **10 módulos**. El curso alterna el **estudio de los módulos formativos**, de manera individual, con las **sesiones tutorizadas** y de ejercicios prácticos, guiadas por el docente.

Primera edición 2024

Fecha: Del 29 de enero al 16 de febrero de 2024 (Fecha tope de inscripción: 5 enero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 19
- Media del contenido: 4,60 sobre 5
- Media de organización: 4,42 sobre 5
- Media profesorado: 4,91 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,65 sobre 5**

Segunda edición 2024

Fecha: Del 4 al 22 de marzo de 2024 (Fecha tope de inscripción: 18 de febrero)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 18
- Media del contenido: 4,43 sobre 5
- Media de organización: 4,35 sobre 5
- Media profesorado: 4,64 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,47 sobre 5**

Tercera edición 2024

Fecha: Del 8 al 26 de abril de 2024 (Fecha tope de inscripción: 17 de marzo)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 19
- Media del contenido: 4,11 sobre 5
- Media de organización: 3,75 sobre 5
- Media profesorado: 4,39 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,08 sobre 5**

Cuarta edición 2024

Fecha: Del 13 de mayo al 31 de mayo de 2024 (Fecha tope de inscripción: 21 de abril)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 16
- Media del contenido: 4,00 sobre 5
- Media de organización: 3,78 sobre 5
- Media profesorado: 4,47 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,08 sobre 5**

Quinta edición 2024

Fecha: Del 6 al 31 de mayo de 2024

- Sede: Híbrida - Cartagena
- Formador/res: Cayetano Ureña Zafra
- N.º admitidos: 16
- N.º acreditados: 13
- Media del contenido: 4,48 sobre 5
- Media de organización: 4,49 sobre 5
- Media profesorado: 4,88 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,62 sobre 5**

Sexta edición 2024

Fecha: Del 17 de junio al 5 de julio de 2024 (fecha tope de inscripción: 2 de junio)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 21
- N.º acreditados: 19
- Media del contenido: 4,17 sobre 5
- Media de organización: 4,08 sobre 5
- Media profesorado: 4,46 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,24 sobre 5**

Séptima edición 2024

Fecha: Del 23 de septiembre al 11 de octubre de 2024 (Fecha tope de inscripción: 8 septiembre)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 20
- Media del contenido: 4,46 sobre 5
- Media de organización: 4,14 sobre 5
- Media profesorado: 4,75 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,45 sobre 5**

Octava edición 2024

Fecha: Del 28 de octubre al 15 de noviembre de 2024 (Fecha tope de inscripción: 13 octubre)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 20
- N.º acreditados: 20
- Media del contenido: 3,88 sobre 5
- Media de organización: 3,55 sobre 5
- Media profesorado: 4,25 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 3,89 sobre 5**

Novena edición 2024

Fecha: Del 25 noviembre al 16 diciembre de 2024 (Fecha tope de inscripción 10 noviembre)

- Sede: Formación online
- Formador/res: Álgida
- N.º admitidos: 21
- N.º acreditados: 19
- Media del contenido: 4,43 sobre 5
- Media de organización: 4,32 sobre 5
- Media profesorado: 4,47 sobre 5
- **Valoración total de las jornadas: 4,41 sobre 5**

Fechas cursos 2024	Número alumnos	Satisfacción de los alumnos			
		Formadores	Organización y logística	Contenido	Media
29 enero – 16 febrero	19	4,91	4,42	4,60	4,65
4 - 22 marzo	18	4,64	4,35	4,43	4,47
8 - 26 abril	19	4,39	3,75	4,11	4,08
13 - 31 mayo	16	4,47	3,78	4,00	4,08
6 - 31 mayo (híbrido)	13	4,88	4,49	4,48	4,62
17 junio - 5 julio	19	4,46	4,08	4,17	4,24
23 septiembre - 11 octubre	20	4,75	4,14	4,46	4,45
28 octubre - 15 noviembre	20	4,25	3,55	3,88	3,89
25 noviembre - 16 diciembre	19	4,47	4,32	4,43	4,41
Medias totales	18,11	4,58	4,10	4,28	4,32

Novedades en la edición 2024

Como principal novedad de los cursos de nuevos agentes SICTED durante 2024, destaca la implantación de un proyecto piloto para el diseño del curso de acreditación en modalidad híbrida, combinando autoformación con sesiones prácticas presenciales. Esta acción responde al acuerdo adoptado por el Comité Interdestinos en su reunión del 24 de enero y con ella se intenta combinar las ventajas de la presencialidad de la formación previa a la crisis del COVID-19 -que permitía la interacción estrecha entre profesionales del sector- con las del e-learning.

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), ha funcionado como piloto para probar este formato, susceptible de ser aplicado a futuro en otras regiones.

Este curso comenzó el 6 de mayo con un total de 16 alumnos. Durante tres semanas, los alumnos asistieron a las sesiones formativas online, ahondando en los contenidos teóricos. Posteriormente, en las sesiones presenciales de los días 28 y 29 de mayo en Cartagena, combinaron la parte práctica con el funcionamiento de la herramienta tecnológica de gestión del SICTED y con la realización de una práctica de evaluación real en un establecimiento hotelero distinguido con el sello "Compromiso de Calidad Turística". En esta última los alumnos del curso pudieron verificar el cumplimiento de los requisitos recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del servicio turístico.

Curso de acreditación
NUEVOS AGENTES SICTED
Modalidad mixta
CARTAGENA
Autoformación
Sesiones presenciales

Inscripciones
-del 16 al 30 abril -
Formulario de inscripción

6 - 24 de mayo 2024
ininterrumpido 24 horas
www.formacion.calidad.org

Visita práctica de evaluación
Loop INN Hostel

28 y 29 de mayo 2024
de 9:00 a 18:30 horas
UPCT
Facultad de Ciencias de Empresa.
C/Real 3. Cartagena.

sicted@calidadendestino.org



Al finalizar el curso el número de alumnos acreditados como nuevos agentes SICTED ascendió a 13 y, según los resultados de la encuesta de satisfacción del mismo, la modalidad de formación híbrida tuvo una valoración general muy buena.

Revisiones realizadas sobre el curso

Revisiones relativas al material formativo del curso

Como resultado de las modificaciones metodológicas que se han producido en el proyecto SICTED a lo largo de 2024, se ha adecuado y actualizado el contenido formativo de los cursos de "Formación para nuevos agentes SICTED – Claves para la gestión del Modelo".

En concreto, las actuaciones realizadas en este punto han sido las siguientes:

- Revisión de contenidos*.
- Revisión de las locuciones de los módulos 1 a 10.

- c. Revisión de los resúmenes de los módulos 1 a 11.
- d. Revisión de las diapositivas existentes de manera que reflejasen los cambios llevados a cabo tanto en las operativas como en la gestión y uso de la Plataforma de Gestión.

*Este proceso incluye: Revisión de las locuciones ya existentes, grabación de las diapositivas nuevas o modificadas de acuerdo con las revisiones realizadas y maquetación de los vídeos para incluir las cortinillas de entrada y cierre.

Relativas a la modalidad en la que se desarrolla el curso

Se ha llevado a cabo una formación "piloto" en la que se testeó un nuevo formato de curso "híbrido". La parte teórica se organizó de manera completamente online, de autoformación, donde los alumnos dispusieron de 3 semanas para visualizar los vídeos y leer todos los contenidos formativos. Posteriormente, se convocó a los alumnos a unas sesiones presenciales durante dos jornadas, para abordar toda la parte práctica y de resolución de dudas.

Mejoras llevadas a cabo en el proyecto.

A lo largo de 2024 se han llevado a cabo diversas acciones con el objetivo de mejorar el uso de la plataforma y seguir avanzando en el perfeccionamiento de la metodología SICTED. Destacamos en este sentido las siguientes:

Metodología SICTED

1.- Cambio fecha comité de distinción de diciembre

Tras la reunión del Comité Interdestinos del 24 de enero se acordó modificar la fecha del comité de distinción de diciembre, adelantando tanto la fecha de cierre de la plataforma como la de celebración del mismo.

Por tanto, las fechas definitivas de referencia de los dos comités de distinción que se celebraron en 2024, quedaron de la siguiente manera:

Tipo de comité	Apertura plataforma	Cierre plataforma	Fecha comité
Ordinario	22 diciembre de 2023	31 mayo de 2024 (23:59 h)	15 junio 2024
Ordinario	26 junio de 2024	25 noviembre de 2024 (23:59 h)	1 diciembre 2024

2.- Cambios cumplimiento legalidad vigente.

En la reunión del Comité Interdestinos celebrada el 24 de enero de 2024 se acordó la creación de un grupo de trabajo (GTA) para revisar el cumplimiento de la legalidad vigente en el marco del SICTED, como requisito para la adhesión y como compromiso en cada ciclo de implantación para optar a la distinción.

El trabajo realizado por los integrantes del GTA entre los meses de febrero y junio estuvo enfocado a la consecución de ese objetivo, elaborando una propuesta final de modificación de la metodología del proyecto referida a ese compromiso, que fue presentada al Comité Interdestinos el 25 de junio.

Tras su aprobación, el Equipo SICTED procedió tanto a su implementación en la metodología del proyecto como a la realización de los ajustes necesarios en la plataforma de gestión de SICTED, siendo efectivos para todos los usuarios a partir del 24 de julio.

- **¿Cuáles fueron las conclusiones del trabajo abordado por el GTA?**

Las principales conclusiones a las que llegó el grupo son:

- 1.- La diferenciación entre el cumplimiento de la legalidad vigente como requisito de acceso para poder participar en SICTED y el compromiso por ciclo "Cumplir con la legalidad vigente", indispensable y permanente, de obligado cumplimiento en cada uno de los ciclos de implantación del modelo.
- 2.- La aceptación de la declaración responsable como documento válido para acreditar el cumplimiento de la legalidad vigente como requisito de acceso sólo de manera excepcional y bajo unas determinadas circunstancias, y el compromiso "Cumplir con la legalidad vigente" en cualquier ciclo de implantación.
- 3.- La necesidad de trasladar la responsabilidad de acreditar el cumplimiento de la legalidad vigente del gestor al propietario/titular de la explotación del servicio turístico.

- **¿Qué acciones concretas se han llevado a cabo?**

El GTA ha llevado a cabo las siguientes acciones concretas en el marco de su trabajo:

- 1.- 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.
- 2.- Revisión de la redacción actual del apartado a) del protocolo de adhesión de servicios turísticos.
- 3.- Revisión de la redacción de la buena práctica "Leg.1" del módulo de "Legislación".
- 4.- Modificación del sistema para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente antes de la distinción del servicio turístico.
- 5.- Creación de un modelo de declaración responsable, disponible para su descarga en la plataforma de gestión (en Documentación y en la ficha técnica del servicio turístico).
- 6.- Documento de ayuda a los gestores, asesores y evaluadores para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente.

- **¿Qué cambios metodológicos concretos se han introducido en la metodología SICTED?**

Los cambios metodológicos concretos introducidos en la metodología del proyecto SICTED han sido los siguientes:

1.- Se ha revisado la manera de acreditar el cumplimiento de la legalidad vigente por parte del responsable del servicio turístico, estableciendo una diferenciación entre documentación de carácter general (exigible a todos los servicios turísticos) y documentación de carácter específico (para determinados oficios SICTED), cuyo detalle se han incorporado en el documento metodológico "3_1 Manual de operaciones del gestor SICTED-Servicios turísticos".

2.- Se ha revisado la redacción y contenidos originales del apartado a) del protocolo de adhesión de servicios turísticos, aclarando el alcance del compromiso y especificando la relación genérica de la normativa susceptible de ser aplicable y que debe cumplir cualquier servicio turístico que quiera adherirse a SICTED.

3.- Se ha revisado la redacción de la buena práctica intersectorial del módulo de Legislación "Leg.1", alineándola con el contenido del apartado a) del protocolo de adhesión de servicios turísticos. En concreto, se ha modificado su contenido, ampliando la explicación de su alcance e incorporando la relación genérica de toda la normativa susceptible de aplicación a los servicios turísticos participantes en SICTED.

4.- Se ha modificado el sistema para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente antes de la distinción del servicio turístico, trasladando la responsabilidad de marcar el "check" de cumplimiento de la legalidad vigente del gestor al titular de la explotación (propietario) o representante legal del servicio turístico por cuanto ese hecho está vinculado al cumplimiento efectivo de ese compromiso para cada ciclo en plataforma de gestión.

5.- Se ha elaborado un modelo tipo de declaración responsable, disponible para su descarga en la plataforma de gestión, tanto en "Documentación" como en el apartado "Cumple la legalidad vigente" de la ficha técnica del servicio turístico.

6.- Se ha elaborado un documento de apoyo a los diferentes agentes SICTED para la verificación del cumplimiento de la legalidad vigente. El documento elaborado recoge la normativa turística que, en los ámbitos comunitario, estatal y autonómico, aplica de manera general o específica a los diferentes subsectores turísticos (oficios) participantes en SICTED, debiendo entenderse como una mera orientación y aproximación a la normativa aplicable, no constituyendo en ningún caso la totalidad de la misma.

- **¿Cómo se deberá proceder en adelante para acreditar el cumplimiento de ese compromiso por ciclo?**

En adelante, será el titular de la explotación (propietario) o representante legal del servicio turístico quien deba, anualmente, garantizar que cumple con la normativa legal vigente de aplicación mediante una declaración responsable. Para ello el titular de la explotación o representante legal deberá acceder a la ficha técnica del servicio turístico, apartado "Cumple la legalidad vigente", descargarse el modelo de declaración responsable,

cumplimentarlo, firmarlo y subirlo a plataforma de gestión para la validación efectiva del compromiso.

- **¿Cómo se obtiene el modelo de declaración responsable?**

El modelo de declaración responsable está disponible para su descarga en la plataforma de gestión, tanto en "Documentación" como en el apartado "Cumple la legalidad vigente" de la ficha técnica del servicio turístico.

- **¿Quién debe cumplimentar y firmar la declaración responsable?**

Es importante tener en cuenta que el responsable de acreditar y garantizar que el servicio turístico cumple con la normativa legal vigente mediante la correspondiente declaración responsable es el titular de la explotación (propietario) o representante legal del servicio turístico. Por tanto, es él quien debe cumplimentar con sus datos el modelo de declaración y firmarlo, autorizando a subir el documento a plataforma de gestión al representante o contacto principal del servicio turístico en SICTED, o al gestor de su destino en caso de no disponer de usuario de plataforma.

- **¿Quién puede subir la declaración responsable a plataforma para acreditar el cumplimiento del compromiso?**

Únicamente disponen de permisos para subir la declaración responsable los gestores de los destinos o los usuarios del servicio turístico que cumplan estas dos condiciones:

1. Que tengan perfil de "Empresario/Profesional", no de "Contacto" (ya que estos últimos no tienen acceso a la ficha técnica del servicio turístico).
2. Que sean representantes (Es Repres.) o contactos principales (Es Princ.) del mismo y así aparezcan en la pestaña de "Datos de contacto" del servicio turístico.

- **¿Cuándo se tiene que acreditar el cumplimiento de ese compromiso?**

Como compromiso en cada uno de los ciclos de implantación del proyecto -con independencia del modelo de implantación elegido- el cumplimiento de la legalidad vigente debe revisarse y acreditarse cada vez que el servicio turístico supere un comité de distinción. Para ello, el "check" de cumplimiento de ese compromiso se desmarcará automáticamente en plataforma tras cada comité y el propietario o representante legal deberá revisar nuevamente su cumplimiento, teniendo en cuenta la situación real del servicio turístico en ese momento.

- **¿Qué cambios podemos ver en la plataforma de gestión SICTED?**

Tanto los gestores SICTED como los usuarios de servicios turísticos con perfil de empresario/profesional podrán comprobar que, en la ficha técnica del servicio turístico, apartado "Cumple la legalidad vigente" se han introducido los siguientes cambios ...

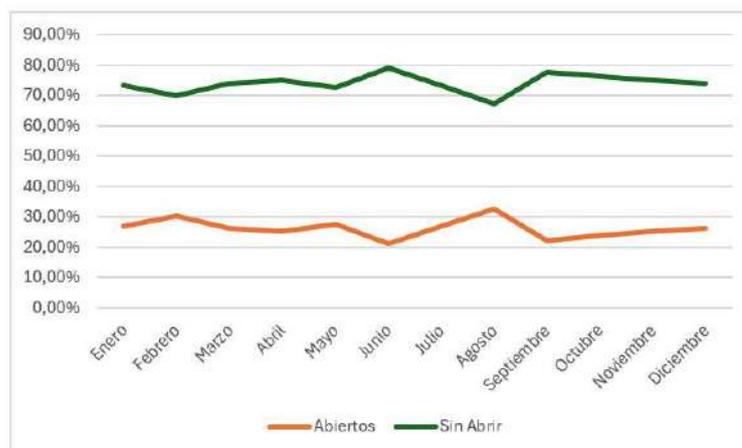
- Se ha modificado el texto asociado al check.

- Se ha deshabilitado el check, activándose automáticamente una vez se suba la declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada, previa la correspondiente comprobación automática.
 - Se ha habilitado un botón para la descarga del modelo de declaración responsable.
 - Se ha habilitado un botón para la subida de la declaración responsable cumplimentada.
 - Se ha introducido un control automático para la activación del cumplimiento del compromiso, siempre que se den unas circunstancias determinadas.
- **Documentos afectados y actualizados:**
 - o3_1 Manual operaciones gestor SICTED-Servicios turísticos
 - o3_3 Protocolo adhesión servicios turísticos
 - o4_4 Buenas prácticas intersectoriales SICTED
 - **Documentos de nueva creación:**
 - o3_7 Declaracion responsable y autorizacion - Cumplimiento legalidad vigente
 - Documento de normativa turística aplicable a los oficios SICTED

Comunicación:

- **Boletín SICTED.** Con carácter **quincenal**, durante todo 2024 el Boletín SICTED se ha publicado en la Comunidad SICTED y enviado por correo electrónico a la lista de suscriptores, que asciende a más de 14.500.

Como resultado de esa comunicación, se han obtenido las siguientes estadísticas del porcentaje de boletines abiertos y sin abrir con respecto a los enviados a lo largo de los diferentes meses de 2024.



- **Entrevistas SICTED.** Durante 2024 se han realizado interesantes entrevistas a diferentes agentes SICTED y responsables de servicios turísticos participantes en el proyecto, bien para conocer su experiencia en la implantación del modelo, las dificultades que se han encontrado en el proceso y los beneficios que les ha reportado el SICTED; bien para reconocer el esfuerzo que han realizado trabajando en la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios a los turistas dentro del marco del SICTED.



Así, en 2024 se han llevado a cabo un total de 19 entrevistas, con el siguiente detalle:

- 18/01 Compatibilidad de acciones entre la CETS y el SICTED – Territorio Sierra España.
- 15/02 Entrevista al ganador del segundo premio de la categoría Mejor Agente SICTED – Pere Antoni Moner.
- 29/02 Entrevista a Javier Torres Morote, Gestor del destino Sevilla - ¿Cómo recuperar la confianza de los empresarios para comenzar de nuevo en SICTED?
- 27/03 Entrevista a Cayetano Ureña, que ha recibido el primer premio a Mejor Agente SICTED 2024.
- 11/04 El SICTED como actuación de los PSTD - Entrevista a Ana Jiménez, gestora del destino Carmona.
- 25/04 Entrevista a Natalia Gañán Gutiérrez, que ha recibido el tercer premio a Mejor Agente SICTED 2024.
- 09/05 El SICTED como actuación de los PSTD – Entrevista a Emma González, gestora del destino Ourense Termal.

- 23/05 Entrevista a María Dolores Priego Ruiz – La gestión público-privada en un entorno rural.
- 06/06 Cómo organizarse de cara a un comité de distinción – Natàlia Quilis.
- 20/06 La implicación en la gestión del destino SICTED Priego de Córdoba – Entrevista a Lucía González.
- 04/07 Proyecto de promoción del SICTED en el destino Águilas – Entrevista a Teresa Rodríguez Martínez.
- 18/07 Entrevista al servicio turístico Restaurante La Cantina de Diego – Destino Monachil-Sierra Nevada.
- 12/09 Entrevista a Virginia Puchades – Ejemplos de proyectos de colaboración interáreas en el destino Benidorm.
- 26/09 Impulso y mejora de la calidad turística del destino Colmenar de Oreja – Entrevista a Isabel Trujillo, gestora del destino.
- 10/10 Colaboración y sinergias entre los servicios turísticos del destino León – Entrevista a Tatiana Escapa, gestora del destino.
- 24/10 Entrevista a Beatriz Cimadevilla, propietaria del servicio turístico Hotel San Miguel – Destino Gijón.
- 07/11 Entrevista a Susi Díaz, propietaria del servicio turístico Restaurante La Finca – Destino Elche.
- 21/11 Entrevista a Paco González – Destino Terras do Condado – A Paradanta.
- 05/12 Entrevista a José María Ruiz y Rocío Ruiz – Restaurante José María y Zibá Eventos José María, destino Segovia.

 <p>persona del sector con experiencia de trabajo para sus necesidades.</p> <p>El siguiente enlace le lleva a un programa de radio en el que se habla de este proyecto: https://www.rtve.es/programas/radio5/programa-actualidad/2018/01/23/.</p> <p>También puedes encontrar un artículo en colaboración con la Fm3 Oficina de Turismo de Benidorm: https://www.benidorm.com/actualidad/2018/01/23/.</p> <p>También puedes encontrar un artículo en colaboración con la Fm3 Oficina de Turismo de Benidorm: https://www.benidorm.com/actualidad/2018/01/23/.</p> <p>Este proyecto consiste en dar la oportunidad a los emprendedores del SICTED de hacer un diagnóstico en otros sus negocios para mejorarlos e impulsar en el catálogo online de SICTED los servicios que ofrecen sus clientes y mejorar el servicio al cliente y la experiencia de turismo.</p> <p>¿Qué otros proyectos se están realizando?</p> <p>Estos proyectos se están realizando en los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante. En estos momentos se está trabajando en otros proyectos de colaboración con los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Cómo se han coordinado los contenidos para la promoción y difusión de los proyectos emprendedores?</p> <p>Los contenidos se han coordinado con los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Qué otros proyectos se están realizando?</p> <p>Estos proyectos se están realizando en los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Cómo se han coordinado los contenidos para la promoción y difusión de los proyectos emprendedores?</p> <p>Los contenidos se han coordinado con los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p>	 <p>El principal desafío en la coordinación entre los destinos turísticos es el tiempo, el cual debe gestionarse de manera eficiente para poder llevar a cabo los proyectos de colaboración.</p> <p>Además, de forma habitual, los recursos son escasos y no siempre se tienen los recursos necesarios para poder llevar a cabo los proyectos de colaboración.</p> <p>También tenemos un Consejo Asesor que está formado por el sector turístico de los grupos turísticos de la zona turística, representados por empresas turísticas, como el Consejo de Turismo de Alicante o el de Turismo de Murcia.</p> <p>Los recursos humanos de este SICTED son los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Cómo se han coordinado los contenidos para la promoción y difusión de los proyectos emprendedores?</p> <p>Los contenidos se han coordinado con los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Qué otros proyectos se están realizando?</p> <p>Estos proyectos se están realizando en los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p> <p>¿Cómo se han coordinado los contenidos para la promoción y difusión de los proyectos emprendedores?</p> <p>Los contenidos se han coordinado con los emprendedores de los destinos de Alicante, Castellón, Valencia, Murcia y Alicante.</p>
---	---

Se pueden consultar todos los Boletines publicados en 2024 en el siguiente apartado de la Comunidad SICTED:

[Boletines SICTED \(Histórico\) – - Foro SICTED \(calidaddestino.org\)](https://calidaddestino.org)

- **Reuniones de seguimiento con los gestores de los destinos SICTED.** Con el objeto de conocer de primera mano a los gestores, así como interesarnos por la realidad de la implantación del modelo SICTED en cada uno de los destinos y ayudar a resolver posibles dudas relacionadas con el proyecto, desde el mes de mayo se comenzó progresivamente una ronda de entrevistas con los gestores de los destinos SICTED.

Durante el año 2024 se han realizado un total de 103 reuniones de seguimiento, fruto de las cuales se ha recabado información de gran interés acerca de la realidad en la implantación del proyecto en destino, tanto relativa a las dificultades encontradas en el proceso como los beneficios y mejoras derivadas del mismo.

- **Participación en foros y encuentros** relacionados con la calidad y sostenibilidad.
 - Foro Interdestinos SICTED en la Comunidad Valenciana.



Durante los días 10 y 11 de abril de 2024 se celebró el Foro Interdestinos SICTED de la Comunitat Valenciana, organizado por Turisme Comunitat Valenciana, que reunió en la ciudad de Gandía a los gestores SICTED de todos los destinos de esta región.

En este espacio, durante la primera jornada y tras la inauguración institucional, se abordó la evolución del actual SICTED hacia un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral, con Iris Contreras Amador (jefa de proyectos de Calidad y Sostenibilidad en SEGITTUR) como ponente.

En la segunda jornada, se presentaron los principales ejes de la Estrategia de Sostenibilidad de Turismo Generalitat Valenciana y se compartieron buenas prácticas y experiencias en materia de sostenibilidad llevadas a cabo en los destinos.

- Encuentro de Gestores de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).



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

Durante la segunda jornada se llevó a cabo la presentación del nuevo Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI), con la participación de Iris Contreras como ponente, Jefa de Proyectos de Calidad y Sostenibilidad de SEGITTUR.

- Desayuno con el sector turístico en Gijón.



Gijón, es un destino SICTED que lleva ya 20 años trabajando con el SICTED y, para conmemorar estos 20 años de trabajo, celebraron el pasado 12 de noviembre de 2024 un desayuno con el sector.

En este desayuno, se repasaron los hitos conseguidos y se plantearon los nuevos retos que se quieren conseguir a futuro.

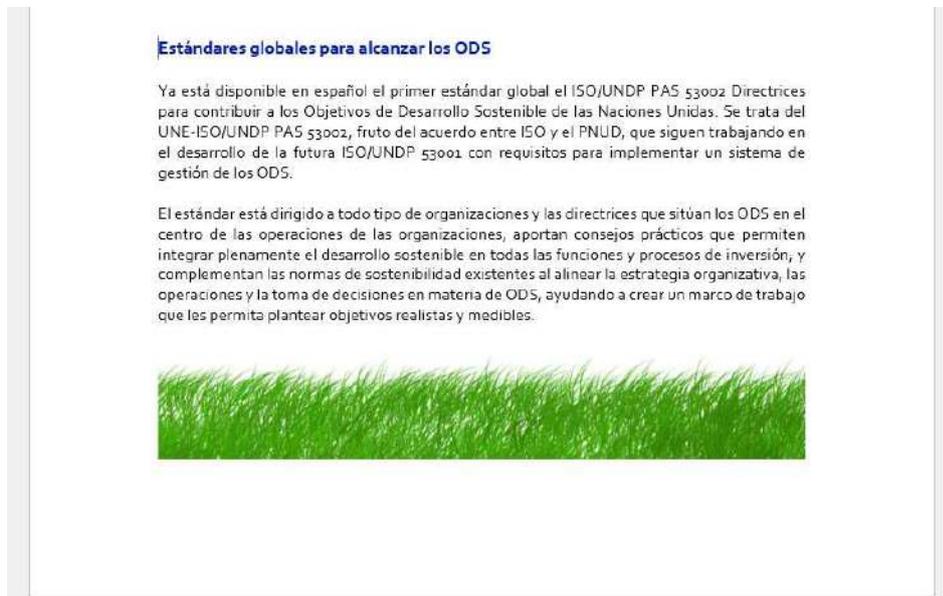
La vicealcaldesa de Gijón fue la encargada de dar la bienvenida a este desayuno, tras la cual, se desarrolló una mesa redonda en la que se abordó tanto el pasado como el presente del SICTED en el destino. En esta mesa, participaron tanto entes públicos como privados, subrayando la importancia de estas sinergias público-privadas para el éxito de este proyecto después de tantos años. Por parte del SICTED se contó con la participación de Iris Contreras, Jefa de Proyectos de Calidad y Sostenibilidad de SEGITTUR.

- Publicación de **noticias e información de interés** en la Comunidad SICTED.

Como ejemplos de las acciones llevadas a cabo en esta materia, en el Boletín SICTED del 24 de octubre se publicó la noticia del I Encuentro de Sostenibilidad Turística:



Posteriormente, el 7 de noviembre de 2024 se publicó en ese mismo canal la noticia relativa a los estándares globales para alcanzar los ODS:



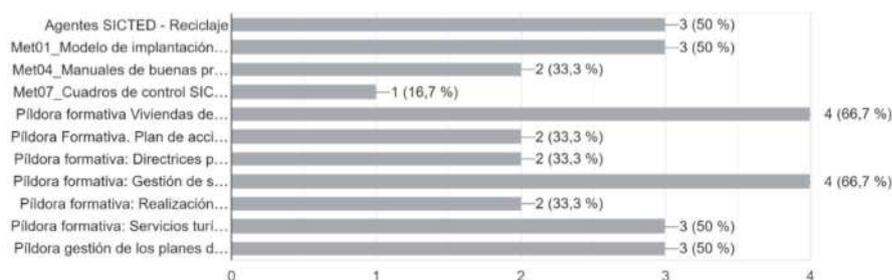
Formación continua Agentes SICTED:

- **Revisión de la formación continua.** En abril de 2024 se ha iniciado el proceso de revisión y actualización de los cursos de formación continua de Agentes SICTED. Para ello se comenzó con un análisis previo, a través del cual se extrajeron los datos referentes a las visualizaciones de los cursos existentes, para comprobar cuáles eran los más vistos.

Posteriormente, se creó un formulario de Google para conocer qué opinaban los Agentes SICTED con respecto a los siguientes puntos: si debían descatalogarse algunos de los cursos existentes, qué cursos consideraban que debían descatalogarse, qué cursos debían mantenerse actualizando los contenidos y qué nuevos temas consideras que se deben tratar desde la formación continua para Agentes SICTED.

¿Cuál/es crees que debería desaparecer?

6 respuestas



Teniendo en cuenta los resultados del análisis, se decidió descatalogar los siguientes 7 cursos: Agente SICTED-Reciclaje, Meto2_Cliente Misterioso, Meto3_Gestión de la formación presencial SICTED, Meto5_Convalidaciones, Meto6_Formación Online, Píldora formativa: Evaluación en dispositivos móviles y Píldora formativa: Buenas prácticas avanzadas SICTED COVID-19.

Por su parte, se decidió actualizar los contenidos de los siguientes 12 cursos:

Cursos Formación Continua
Agentes SICTED
Agentes SICTED - Reciclaje 2023
Meto1_Modelo de implantación acelerada
Meto4_Manuales Buenas Prácticas
Meto7_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

Por tanto, en 2024 se han descatalogado 7 cursos de formación continua y se han actualizado los contenidos de uno de los cursos referidos anteriormente: Meto7_Cuadros de control SICTED.

- Durante el mes de agosto de 2024 se han actualizado los contenidos del curso **“Agentes SICTED-Reciclaje”** para adaptarlos a los cambios producidos a lo largo de este año en la metodología SICTED derivados, principalmente, de la revisión del cumplimiento de la legalidad vigente.

Así, a partir de los materiales formativos y contenidos revisados en agosto 2024 para el curso de “Formación para Nuevos Agentes SICTED – Claves para la gestión del modelo”, se ha creado una versión actualizada del curso de reciclaje, denominado **“Agentes SICTED-Reciclaje 2024”**.

A principios del mes de septiembre de 2024 se procedió a matricular a todos los agentes SICTED en activo en el nuevo curso en la plataforma de formación SICTED, teniendo el acceso al nuevo curso actualizado la siguiente apariencia.



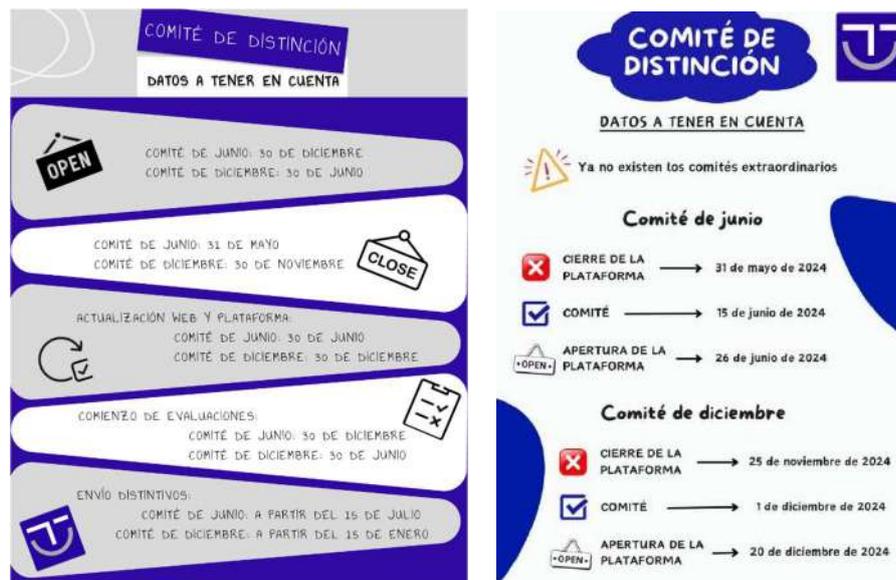
- **Píldoras de Legalidad Vigente.** Durante los meses de agosto y septiembre 2024 se han creado dos nuevas píldoras de formación continua, como consecuencia de los cambios

introducidos en relación con la revisión del cumplimiento de la legalidad vigente. Las píldoras, denominadas “Cumplimiento de la legalidad vigente. Cambios en metodología” y “Cumplimiento de la legalidad vigente. Cambios en plataforma de gestión”, se complementan, mostrando de manera gráfica y sencilla tanto los cambios a nivel metodológico como en plataforma.

Una vez creadas, se han puesto a disposición de todos los agentes SICTED a través de la plataforma de formación, quienes fueron matriculados en la misma a principios de septiembre.



- Se han creado varias infografías que se utilizan a modo de recordatorio para todos los agentes SICTED sobre dudas de temas recurrentes que se reciben en el buzón de soporte.



FORMACIÓN ONLINE

1. Actualización de las notas

La plataforma de gestión se actualiza por las noches. Al día siguiente, estarán las notas actualizadas.

2. Fecha de fin del módulo formativo

Es muy importante no modificar la fecha de finalización establecida de forma manual, es un proceso automático que si se altera da lugar a errores.

3. Cómo crear talleres/ATCs sin módulo asociado

Se pincha en **Nueva formación/Taller**
Se selecciona el destino y en "Tipo" se elige "Taller/ATC".

Se cumplimenta la "Fecha de realización del curso" y a continuación se selecciona el módulo formativo bajo el nombre de "00 - Sin módulo asociado - Taller/ATC" y se añade:

4. Formador experto vs. formador acreditado

Cuando el módulo formativo es presencial, hay que añadir tanto formador experto como acreditado para poder guardar la formación.

Además, en el apartado de formador experto hay que añadir un documento que acredite que tiene la formación suficiente para que imparta ese módulo.



Acciones de soporte:

1. **Actualización y mejora de la plataforma de gestión.** Se han llevado a cabo diversas acciones de actualización y mejora del funcionamiento de la plataforma de gestión SICTED:
 - 1.1. Incorporación de un control para verificar la vigencia de los certificados de calidad y turismo sostenible de la ficha técnica de los servicios turísticos.
 - 1.2. Revisión del contenido del correo automático que se envía a los gestores con la información del estado de las evaluaciones de los servicios turísticos de su destino con antelación al comité de distinción.
 - 1.3. Revisión del registro de empresas con sucursales, esto es, el listado de servicios turísticos evaluados que, teniendo tipología de "Empresa o gestora con sucursales distinguibles", no tienen sucursales registradas, en oficios diferentes a VUT.
 - 1.4. Incorporación de una nueva funcionalidad para los administradores que permite sacar un servicio turístico del comité de distinción una vez ha sido enviado el destino a comité.

- 1.5. Inclusión, en el texto de los diplomas de distinción, en su caso, de la mención al cumplimiento de las buenas prácticas de gestión avanzada incorporadas al MBP y a la evaluación.
- 1.6. Introducción un nuevo control que bloquea la pantalla de los "Grupos de mejora", junto al resto de pestañas, durante el tiempo de cierre de la plataforma de gestión por un comité de distinción.
- 1.7. En el distintivo digital se ha incorporado el código QR que lleva al perfil público de la web pública del SICTED del servicio turístico correspondiente.
- 1.8. Mejora de la estructura y organización de las encuestas de satisfacción del destino, haciendo su cumplimentación más fácil e intuitiva.
- 1.9. Inclusión del icono del "ojo" en la pantalla de inicio de la plataforma de gestión SICTED, para que el usuario pueda comprobar si la contraseña introducida es la correcta antes de iniciar sesión.
- 1.10. Creación de un control al guardar las coordenadas de ubicación de un servicio turístico, a fin de comprobar si los datos introducidos se corresponden con la provincia previamente indicada.
- 1.11. Inclusión del campo "Municipio" en la pantalla relativa a "Datos de la solicitud de adhesión", en las solicitudes de adhesión de servicios turísticos.
- 1.12. Supresión del apartado referido a "Imagen destacada importante" en la pestaña "Imágenes" de la ficha técnica del servicio turístico, por no ser necesaria en la web de promoción actual.
- 1.13. Modificación la apariencia de la pantalla "Propuesta de distinguidos/renovados" dentro del apartado "Distinción/Renovación", mostrando la información de los servicios turísticos que deben recibir distintivos tras la tramitación del comité de manera más clara.
- 1.14. Revisión de la pantalla de distintivos caducados para que incluya los servicios turísticos con proceso de distinción no iniciado y que a los que les tocara renovar distintivo en el comité; así como los servicios turísticos cuya prórroga finaliza en el comité en curso y al cual deben presentarse.
- 1.15. Revisión de la pantalla de distintivos próximos a caducar para que incluya correctamente los servicios turísticos que tienen prórroga de distinción con fecha de fin mayor (posterior) a la fecha del comité.
- 1.16. Modificación el mensaje que se muestra a los gestores de los destinos al previsualizar los diplomas de distinción de los servicios turísticos que se van a enviar a comité, informando de los ciclos en los que se generan y reciben diplomas.
- 1.17. Modificación del contenido del correo automático que se envía a los gestores de los destinos una vez han enviado el destino a comité de distinción, aportando información más clara acerca de la cantidad y tipología de los distintivos a recibir por parte de los servicios turísticos presentados, en función del ciclo al que pasan tras superar el comité.

- 1.18. Limitación de los permisos de subida y visualización de datos de logos y firmas de las comunidades autónomas para los diplomas de distinción a los usuarios con perfil de técnicos de comunidades autónomas.
- 1.19. Habilitación de la descarga del informe de evaluación externa de un servicio turístico a los usuarios de empresarios.
- 1.20. Revisión de la funcionalidad de calendario para que se muestre tanto en la plataforma de gestión como en la web pública, incluyendo un icono y el correspondiente enlace en el pie de página inicial.
- 1.21. Incorporación de un nuevo campo de información menor en la ficha técnica del servicio turístico, apartado "Ámbito geográfico en el que realiza la actividad", relativo a "Otros destinos SICTED en los que realiza su actividad", cuya información se muestra en el apartado específico de un servicio turístico en la web pública.
- 1.22. Inclusión de una funcionalidad de aviso del bloqueo del usuario al iniciar sesión en la plataforma de gestión tras realizar varios intentos introduciendo datos de usuario y/o contraseña incorrectos.
- 1.23. Habilitación de la descarga en formato Excel o PDF del detalle de respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción de un destino en la pantalla correspondiente.
- 1.24. Corrección de un error que impedía el correcto funcionamiento del filtrado en el directorio de contactos.
- 1.25. Inclusión del botón "No apta" en la parte inferior de la pantalla de edición del informe de evaluación, para el cierre rápido de evaluaciones que tengan incumplimientos de requisitos básicos que impidan la superación de la evaluación, para evitar así que tengan que rellenar el formulario completo.
- 1.26. Incorporación del botón "Plan mejora" en la parte inferior de la pantalla de la ficha técnica de la evaluación externa, que permite al evaluador acceder más fácilmente al plan de mejora del servicio turístico, para su validación.
- 1.27. Inclusión de la funcionalidad de filtrado por "Van a comité actual" en la pantalla de solicitud de evaluación externa.
- 1.28. Habilitación de la funcionalidad de descarga del listado de los usuarios de los servicios turísticos de un destino a través de la pantalla de "Gestión de usuarios", cuando se accede con los perfiles de gestor de destino y técnico de comunidad autónoma.

2. Actualización y mejora de la plataforma de formación:

Por lo que respecta a la plataforma de formación, a lo largo de 2024 se han realizado dos actualizaciones, una en el mes de enero para el traspaso de los servidores a la nube

de Google y redireccionamiento de los DNS, y otra en junio, para realizar una actualización de versiones.

Asimismo, para asegurar la compatibilidad con Python, durante el año 2024 se han realizado los correspondientes mantenimientos de la plataforma.

En cuanto al envío de los Boletines SICTED, se ha realizado la integración con la nueva aplicación "Teenvio", para el traspaso automático, a través de las APIs de la misma, de los nuevos usuarios inscritos a la plataforma de formación.

Reuniones del GT-CT y del Comité Interdestinos

A lo largo de 2024 han tenido lugar cuatro reuniones de trabajo tanto del Grupo de Trabajo de Calidad Turística (GT-CT) como del Comité Interdestinos.



En concreto, por lo que respecta al **GT-CT**, se celebró una primera reunión el 24 de enero de 2024 con el objetivo de definir la estrategia metodológica del denominado -provisionalmente- Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI); y una segunda el 17 de septiembre con el fin de presentar los avances en el desarrollo del Sistema Egeria -denominación definitiva-, así como la planificación para los próximos meses en cada una de las líneas de trabajo.

Por su parte, los miembros del **Comité Interdestinos** se reunieron en tres ocasiones a lo largo de 2024.

- El 24 de enero tuvo lugar la primera reunión, donde se formalizó la nueva composición de este órgano, cuya renovación tuvo lugar a finales de 2023. Entre otros temas menores, en ella se informó acerca de la situación actual del SICTED, se expusieron diversas acciones de revisión metodológica pendientes, se informó de los avances acerca de la transformación del SICTED hacia un sistema de sostenibilidad turística integral y de la celebración del Foro SICTED 2024.
- El 12 de marzo tuvo lugar la segunda reunión de este comité, en el marco del Foro SICTED en la ciudad de Córdoba. Durante la misma se expuso tanto el seguimiento de la ejecución de los compromisos adquiridos en la anterior reunión (modificación fecha comité de diciembre, Proyecto Mentores SICTED, selección de categoría especial para los Premios SICTED 2025, GTA Legalidad Vigente, duración de las prórrogas, QR en los distintivos SICTED, mención de las buenas prácticas avanzadas en los diplomas, nuevos campos adicionales en la ficha técnica de servicios turísticos, rediseño formación nuevos agentes), como el seguimiento de otras acciones de soporte (revisión vigencia certificados Q, revisión registro de empresas con sucursales, revisión destinos

inactivos, mejora en la visualización de las encuestas de satisfacción de los destinos, revisión de servicios inactivos y desarrollo de la S de Sostenibilidad del ICTE).

- El 25 de junio tuvo lugar la última reunión, donde se expusieron los resultados del Foro SICTED y se informó del grado de ejecución de los compromisos adquiridos en reuniones anteriores, del Proyecto Mentores, de la actualización de la formación continua de Agentes SICTED, de las reuniones de seguimiento con los destinos, de los Premios SICTED 2025 y, por último, se expuso y se sometió a votación la propuesta elaborada por el GTA de Legalidad Vigente en relación a la revisión del cumplimiento de la legalidad vigente.

Proyecto Mentores



El Proyecto Mentores surgió a finales de enero de 2024, a propuesta de varios miembros del Comité Interdestinos, que tras valorar los resultados de la formación en modalidad on-line para la acreditación de los nuevos Agentes SICTED incidieron en la necesidad de dar más apoyo a los nuevos gestores en la implantación práctica del proyecto en destino tras haber realizado la formación teórica.

Con esta propuesta se inició el Proyecto Mentores a mediados del mes de marzo, en el que gestores y agentes SICTED con una larga trayectoria en el proyecto y, de forma totalmente voluntaria, actúan como mentores para los gestores noveles.

Las líneas de actuación de este proyecto son:

- La creación de un espacio virtual en el foro de la Comunidad SICTED, donde se podrán intercambiar preguntas y respuestas entre gestores expertos y noveles.
- La organización de webinars en grupo.
- La posibilidad de realizar mentorías personalizadas.
- La creación de grupos y proyectos de mejora.
- La creación de un banco de recursos.
- La habilitación del espacio "Mentores" en este Foro SICTED, al que muchos de vosotros seguro que ya habéis tenido oportunidad de acercaros.

El proyecto mentores pretende conectar a gestores y agentes SICTED experimentados con gestores de destinos recién adheridos, para aconsejarles y acompañarlos durante el despegue del destino y el arranque en la implantación del modelo.

Desde su creación se ha contado con un total de 10 mentores con diferentes roles dentro del SICTED. Para facilitar la comunicación con ellos y con los gestores noveles interesados en esta iniciativa, se creó un nuevo espacio en la Comunidad SICTED donde se facilitan los datos de contacto de los mentores SICTED; se publica el programa con las diferentes actividades

organizadas en el marco del proyecto y los enlaces de inscripción; y se comparte el contenido de cada uno de los webinars tras su celebración.

Durante el año 2024 se han organizado un total de 5 charlas:

- 23 de abril. Charla con Marc. Primeros pasos en SICTED.
- 23 de mayo. Charla con Inés y María. Conoce los Manuales de Buenas Prácticas.
- 27 de junio. Charla con el Equipo SICTED. Gestión de usuarios.
- 25 de septiembre. Charla con Natàlia. El servicio turístico y su ciclo de distinción.
- 23 de octubre. Charla con José Antonio Sánchez. Evaluaciones externas entre destinos.



Foro SICTED 2024



Después de 5 años sin celebrarse, en 2024 se organizó el XVI Foro SICTED, en la ciudad de Córdoba, los días 12 y 13 de marzo.

En esta edición del Foro SICTED el lema ha sido “Un paso más allá en el SICTED: Hacia la Transformación Sostenible y Digital de los Destinos Turísticos” con el objetivo de dar a conocer la nueva estrategia que adoptará el programa hacia

la sostenibilidad y la digitalización e impulsar la transición hacia un modelo turístico más sostenible.

Las intervenciones tuvieron lugar en forma de ponencias, mesas redondas y talleres en los cuales participaron los asistentes.

Como apertura del foro, Rosana Morillo Rodríguez, Secretaría de Estado de Turismo, puso en valor el trabajo realizado por todos los destinos SICTED animándolos a continuar en la mejora de la calidad turística. A continuación, Patricia Carmona, Oficial de Departamento en el

Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos y Competitividad, hizo un repaso de los últimos datos estadísticos sobre la sostenibilidad en el turismo a nivel global. Y para cerrar la mañana de la primera jornada, María Velasco, Vocal Asesora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Turismo, intervino para mostrar las líneas de actuación relacionadas con el sector turístico dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.



Durante las sesiones de la tarde, se resaltó la importancia de adaptar y actualizar las metodologías para afrontar los nuevos desafíos del sector a través del nuevo Sistema de Sostenibilidad Turística Integral. También se destacó la evolución y transformación del programa Anfitriones, que ampliará la oferta formativa para profesionales turísticos y se adaptará a las necesidades del sector.

La primera jornada finalizó con una mesa redonda donde varias gestoras SICTED expusieron las actuaciones de los PSTD que se estaban llevando a cabo en sus respectivos destinos para dar a conocer este tipo de plan estratégico y enseñar cómo puede emplearse para la implementación del programa SICTED y el fomento de la calidad turística en el territorio.

Por su parte, la segunda jornada comenzó con la intervención de Natalia Ortiz, responsable de Turismo y Secretaria del Subcomité de Destinos Turísticos Inteligentes en UNE, una ponencia para presentar la norma PNE/UNE 178013 Empresa Turística Inteligente (ETI), dirigida a aquellas empresas turísticas que quieran convertirse en "inteligentes", lo que supone cumplir con los 5 ejes principales. Y continuó con una mesa redonda sobre la gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación para la transformación de empresas y destinos turísticos, donde participaron profesionales de relevancia como Luigi Cabrini (Global Sustainable Tourism Council), Carlos Domínguez (Ilunion), José Ángel Valderrama (AENOR), Tono Franco (Visit Valencia) y Fernando Fraile (ICTES).

A continuación, Olga Pérez, Directora del Área de Análisis, Formación y Calidad del Instituto Municipal de Turismo de Córdoba (IMTUR), puso en valor la implantación del proyecto SICTED y cómo este ha servido de impulso en la calidad turística del destino.

Tras una pausa, se realizaron 4 talleres interactivos con las siguientes temáticas:

- Análisis del programa de distinción del nuevo modelo de sostenibilidad turística.
- Reflexión participativa sobre la estrategia de marca del SSTI.
- Sinergias del nuevo modelo de sostenibilidad turística con otros programas.
- Proyecto mentores SICTED, resolución de dudas.

Como cierre del evento, tuvo lugar una mesa redonda sobre las diferentes buenas prácticas que se estaban desarrollando en algunas regiones de España en materia de sostenibilidad turística con expertos de administraciones públicas.

El Foro SICTED concluyó resaltando la importancia de la comunicación y la cooperación entre todos los actores para lograr el objetivo común de convertir a España en un destino turístico sostenible.

Toda la información relativa a este evento se publicó en la página Web del Foro SICTED [Foro SICTED](#).

Premios SICTED

La XV edición de los Premios SICTED 2025, que valoran el trabajo realizado por los diversos participantes en SICTED a lo largo de 2024, ha estado marcada por una serie de ajustes y modificaciones:

- Periodo de referencia. Del 1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024.
- Capacidad del Comité de Valoración para establecer menciones especiales.
- Se elimina la fase de preselección (carácter informativo).
- Se establecen dos tipos de criterios de selección: cuantitativos (se puntúan en base a datos extraídos de la plataforma de gestión SICTED) y cualitativos (los asigna el Comité Evaluador en base a las memorias presentadas por los candidatos).
- Algunas categorías solo se puntúan en base a criterios cualitativos.
- Se adelantan las fechas de todos los hitos del proceso de valoración. Se amplían los plazos de todas las fases.
- Se simplifica el proceso de presentación de candidaturas. Cada interesado presenta su candidatura. Se elimina la validación por la entidad superior.
- Las candidaturas se presentarán mediante correo electrónico y la cumplimentación de un formulario online al que se adjuntará la memoria de la candidatura.
- El Comité Evaluador valorará cada criterio en base a la escala: "No evaluado", "Insuficiente", "Suficiente", "Bien", "Muy bien" o "Excelente" y luego se traspasará cada valoración a la puntuación correspondiente.
- Se elimina la obligatoriedad de las abstenciones de los miembros del Comité Evaluador, excepto si se trata de la valoración de la propia candidatura.
- Se deberán tener en cuenta la abstención de la FEMP e ICTE para la conformación de los grupos dentro del CE, así como otras circunstancias excepcionales e imprevistas que puedan surgir.
- Se ha incorporado como categoría especial la denominada "Mejor visibilidad del destino SICTED en medios".

A lo largo de todo el proceso de valoración se han detectado posibles cambios y mejoras que se incorporarán en las próximas convocatorias para optimizar el proceso.

En esta edición los ganadores por cada una de las categorías han sido los siguientes:

- **Mejor Equipo Gestor SICTED.** Esta categoría reconoce el esfuerzo realizado por el gestor o gestores (equipo gestor SICTED del destino), en la coordinación e implantación del proyecto SICTED en su destino, así como la difusión del mismo y su participación en el mantenimiento y evolución del modelo.

Equipo gestor del destino	CCAA	Nombre y apellidos de los gestores	RESULTADO
Gijón	Asturias	María Ángeles Alonso Lario Patricia Castaño Vidal María Jesús Piñera Carmen Río	1er Premio
Vall D'Albaida	Comunidad Valenciana	Natàlia Quilis Guerola Julia Rodríguez Martínez Patricia Silvestre Pilar Torro González	2do Premio
Biar	Comunidad Valenciana	Elena Martínez Giménez M ^a Victoria Puerto Sanz	3er Premio

- **Mejor Destino SICTED.** Esta categoría destaca el esfuerzo y trabajo del Ente Gestor del destino por su compromiso en favor de la competitividad de los servicios turísticos y del destino en general, así como el impulso del proyecto SICTED dentro de su territorio.

Destino	CCAA	RESULTADO
Santa Cruz de Tenerife	Canarias	1er Premio
Carmona	Andalucía	2do Premio
Dénia	Comunidad Valenciana	3er Premio

- **Mejor Administración Pública Supramunicipal en favor del SICTED.** Esta categoría destaca el apoyo prestado por las administraciones autonómicas y administraciones locales (diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares) que no sean ente gestor de ningún destino SICTED, como elementos vertebradores, impulsores, dinamizadores y de apoyo en favor del buen desarrollo del SICTED en su territorio.

Administración supramunicipal	RESULTADO
País Vasco	1er Premio
Andalucía	2do Premio
Extremadura	3er Premio

- **Servicio turístico SICTED más competitivo.** Esta categoría reconoce el logro realizado en materia de competitividad gracias a la mejora continua en la calidad operativa en el servicio turístico a sus clientes.

Servicio turístico	Destino	CCAA	RESULTADO
Hotel Cullera Holiday	Cullera	Comunidad Valenciana	1er Premio
Bioparc Acuario	Gijón	Asturias	2do Premio
Museo Etnográfico "Casa do Patrón"	Terras de Pontevedra Norte - Deza Tabeirós	Galicia	3er Premio

- Mejor Agente SICTED.** Esta categoría reconoce la excelencia en la actividad realizada por el agente SICTED en coordinación con los destinos; para asesorar, formar y evaluar a los servicios turísticos participantes en SICTED.

Agente SICTED	RESULTADO
Cayetano Ureña Zafra	1er Premio
Natalia Gañán Gutiérrez	2do Premio
Inés Soler Regli	3er Premio

- Plan de Mejora de servicio turístico SICTED más destacable.** Esta categoría destaca el mejor plan de mejora continua que han llevado a cabo servicios turísticos distinguidos SICTED.

Plan de mejora	Servicio turístico	Destino	CCAA	RESULTADO
Adhesión a la campaña "Rastros en la arena"	Playa del Carabassí	Elx-Elche	C. Valenciana	1er Premio
Finalización de la renovación total del hotel	Hotel Miramar	Valencia	C. Valenciana	1er Premio
Pack Gastrovela	Club náutico de Altea	Altea	C. Valenciana	2do Premio

- Proyecto de Mejora de destino SICTED más destacable.** Esta categoría reconoce la consecución de una iniciativa colectiva para la mejora de la calidad integral del destino, desarrollada y consensuada en los grupos de mejora del destino.

Proyecto de mejora	Destino	CCAA	RESULTADO
Conoce la gastronomía alteana	Altea	C. Valenciana	1er Premio
Mejora de la promoción del destino visibilizando la calidad turística y los distinguidos SICTED	Santa Cruz de Tenerife	Canarias	2do Premio
Recomendaciones de sostenibilidad para eventos y actividades en playas	Alicante	C. Valenciana	3er Premio

- Categoría especial Premios SICTED 2025 "Mejor visibilidad del Destino SICTED en medios".** Esta categoría especial reconoce y destaca las mejores acciones de promoción y visualización del proyecto SICTED en el destino en medios.

Proyecto de mejora	Destino	CCAA	RESULTADO
-	Terras de Pontevedra Norte - Deza Tabeirós	Galicia	1er Premio
Plan de Comunicación y Marketing	Santiago de Compostela	Galicia	2do Premio
-	Alicante	C. Valenciana	3er Premio

Por su parte, en 2024 han sido 15 los destinos noveles que han distinguido servicios turísticos por primera vez, por lo que recibieron el correspondiente diploma acreditativo en reconocimiento a sus primeros pasos en el proyecto.

Acto de entrega de los premios

Los ganadores recibieron su reconocimiento de mano de la Secretaria de Estado de Turismo, doña Rosario Sánchez Grau; la Presidenta y el Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), doña María José García-Pelayo Jurado y don Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda, respectivamente; y la Subdirectora General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo, doña Ilona Shekyants Kazaryan, en un acto celebrado en el marco de FITUR 2025 (jueves 23 de enero de 2025).



Web de la XV Edición de los Premios SICTED

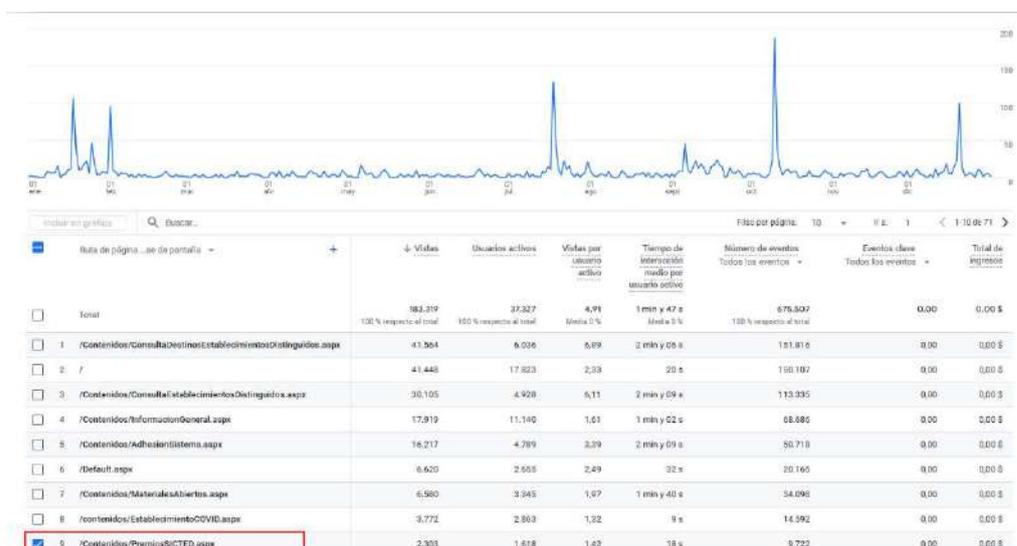
- Como en la edición anterior, se establece una web para los premios SICTED a la que se accede a través de un Código QR

<https://www.calidadendestino.es/Contenidos/PremiosSICTED.aspx>



- Se facilita a los medios de comunicación, en este portal de los Premios SICTED, toda la información relativa a los premiados.
- Archivo fotográfico del acto (facilitado por la FEMP).
- Se pide a los galardonados materiales digitales que complementen su candidatura ganadora, así como material promocional del destino, que se ordena a través de una plantilla realizada al efecto para su proyección durante el acto de entrega de los premios.
- Se ha realizado un dossier con todas las apariciones en prensa relativas a los Premios SICTED.

Estadísticas de visitas a la web de los Premios SICTED



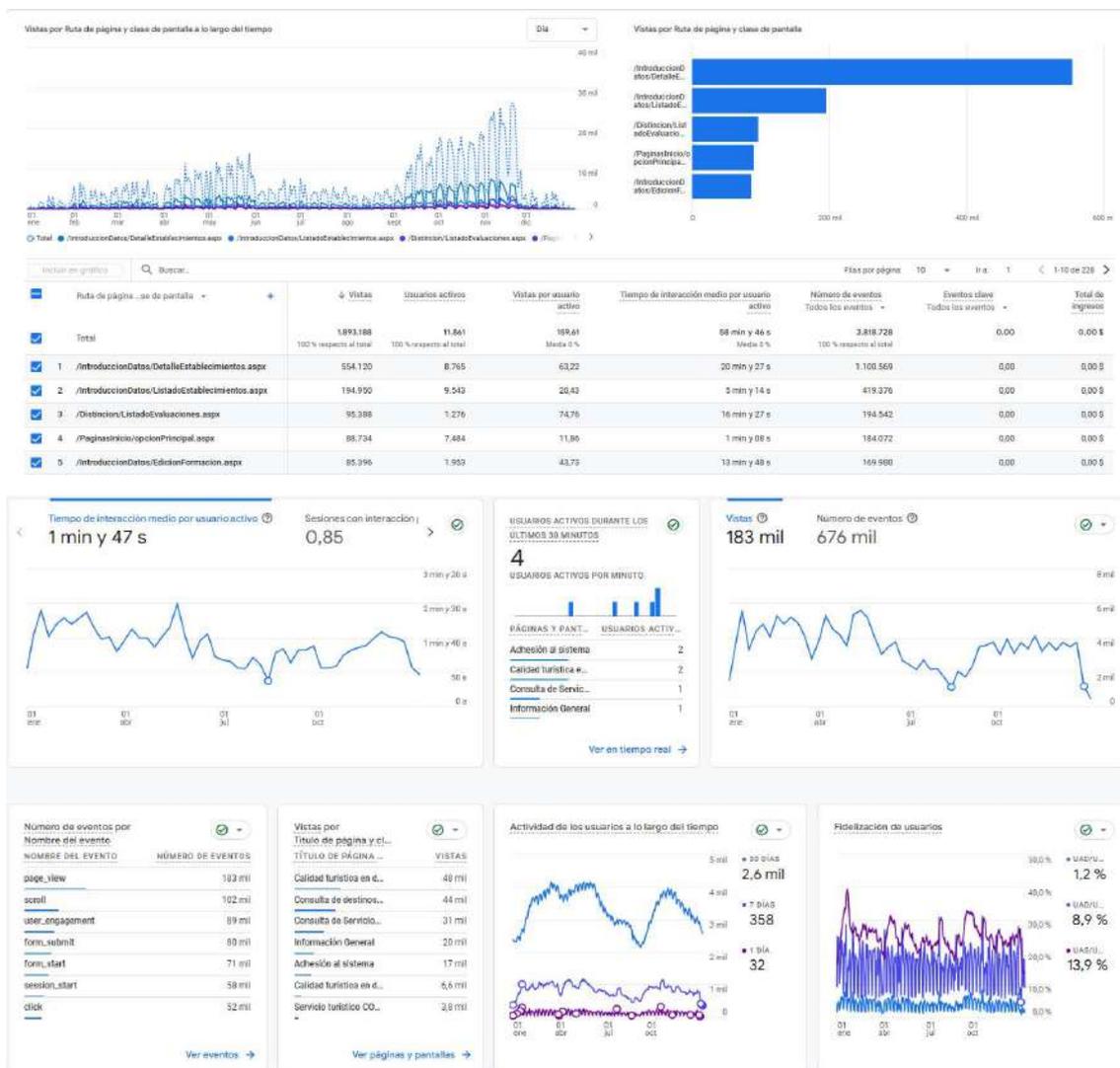
Estadísticas de uso de la web pública y la plataforma SICTED

Accesos a la Web pública SICTED www.calidadendestino.org

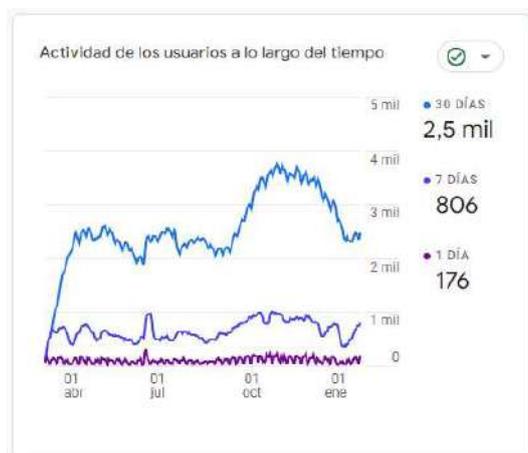
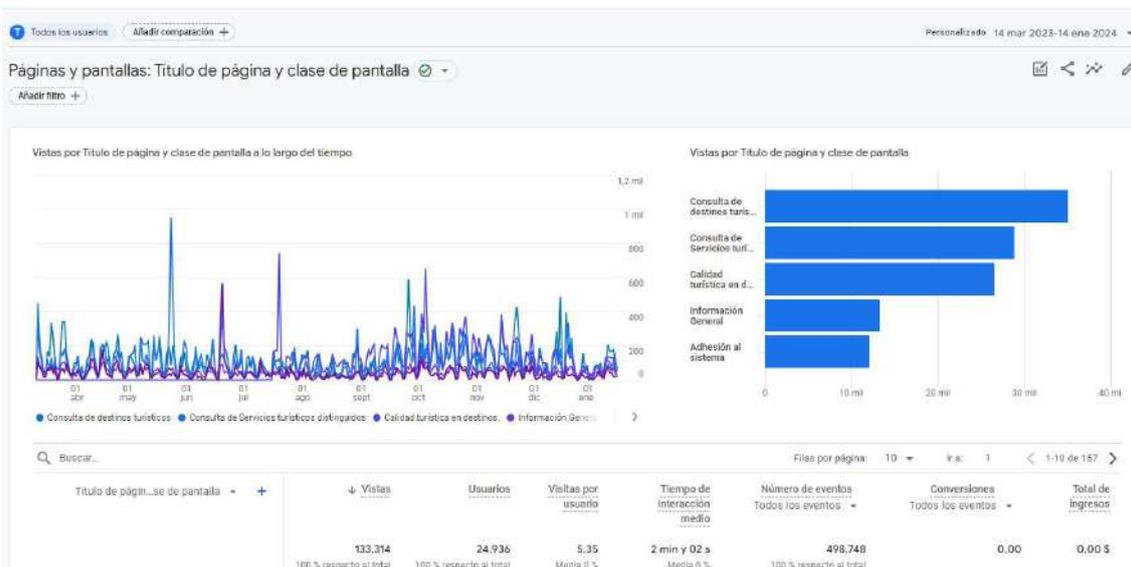
Sesiones en la web pública SICTED

La cifra y distribución de visitas en la web pública de SICTED en 2024 ha mantenido la tendencia, en comparación con el año anterior.

2024



2023



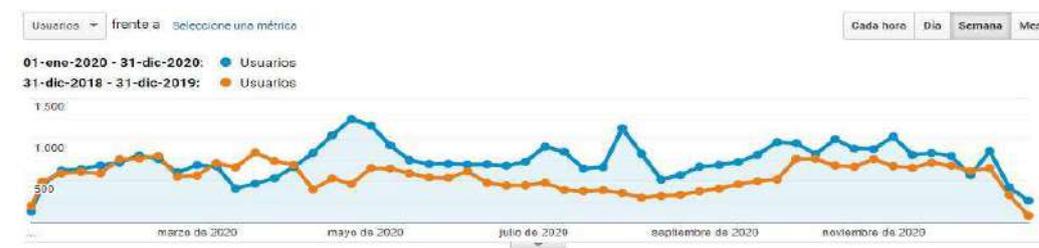
2022



2021

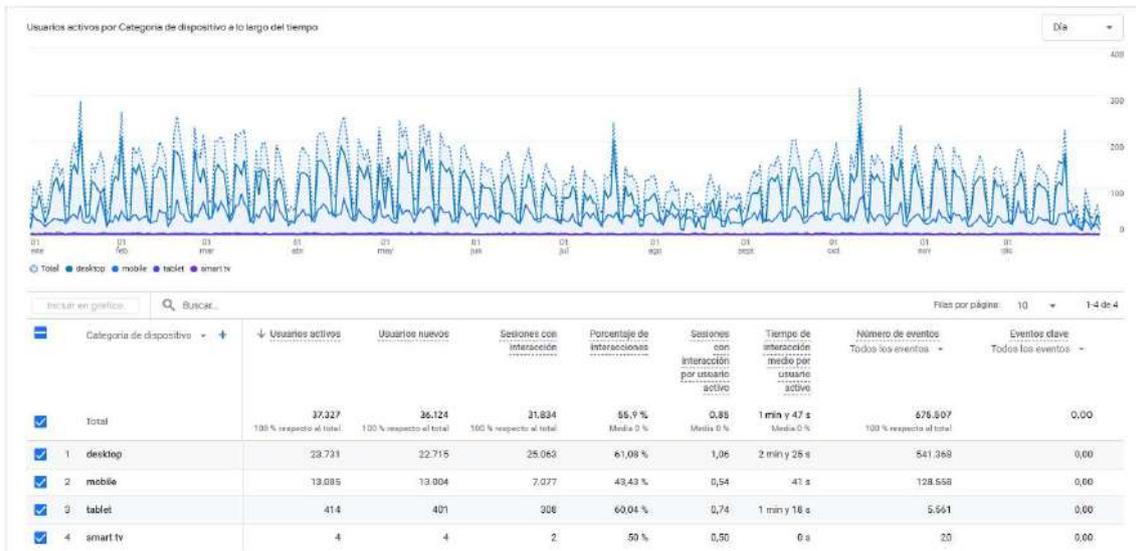


2020



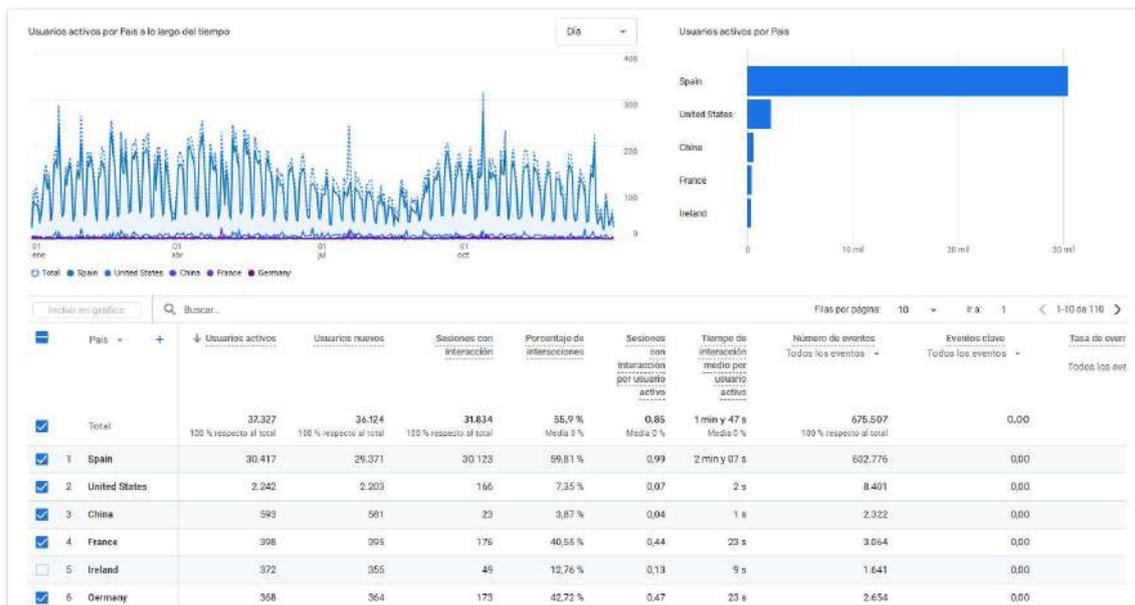
Accesos por tipo de dispositivo

Actualmente las entradas a la web siguen realizándose mayoritariamente a través de ordenadores. El acceso a través de dispositivos móviles ha cogido fuerza, quedando relegado al mínimo el acceso desde tablet.

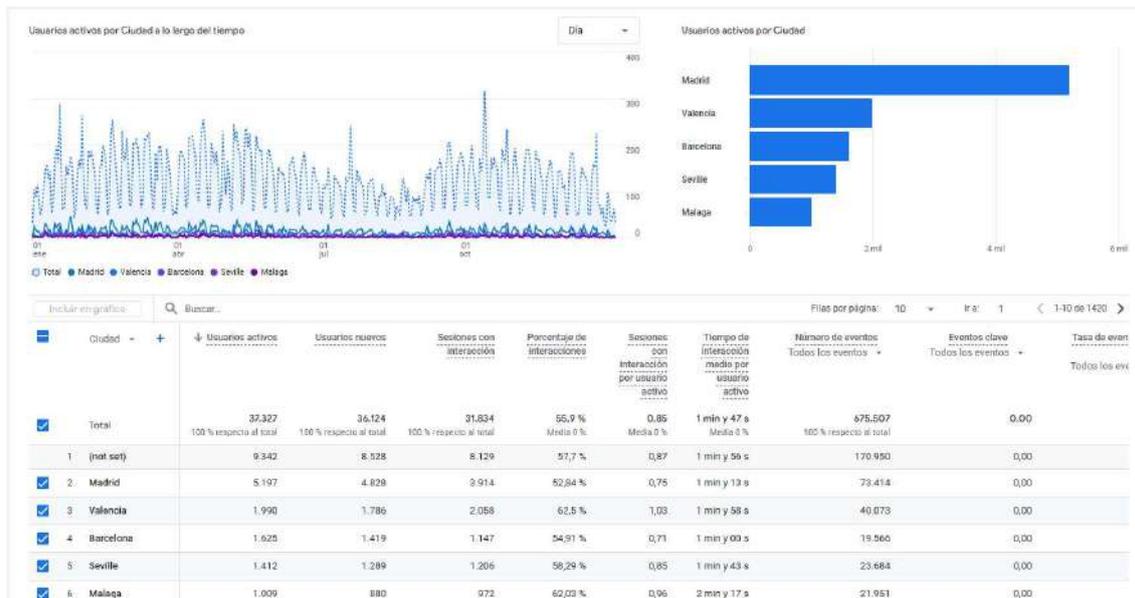


Accesos por países

En 2024, la mayoría de visitas recibidas en la web pública se realizaron, nuevamente, desde España, Estados Unidos y China, por ese orden.



Dentro de España, destacan mayoritariamente los accesos de Madrid, seguidos por Valencia, Barcelona, Sevilla y Málaga.

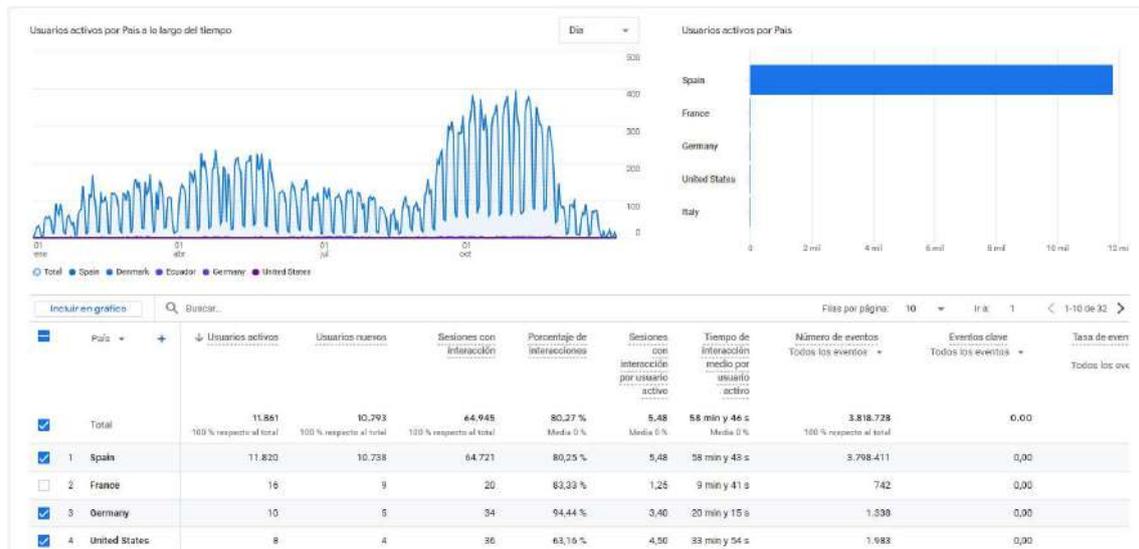


Acceso a la plataforma de gestión SICTED

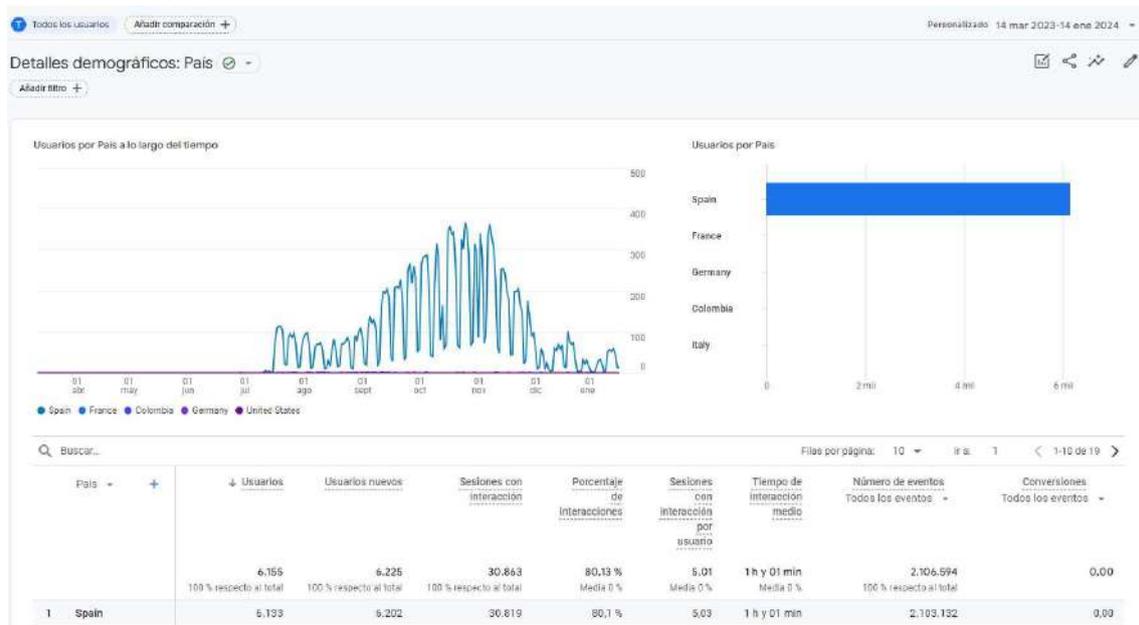
Sesiones en la plataforma SICTED

En 2024 se recogen cifras similares a años anteriores, apreciándose un mayor número de sesiones en las fechas previas al cierre de la plataforma, en torno a finales de mayo y mediados de noviembre.

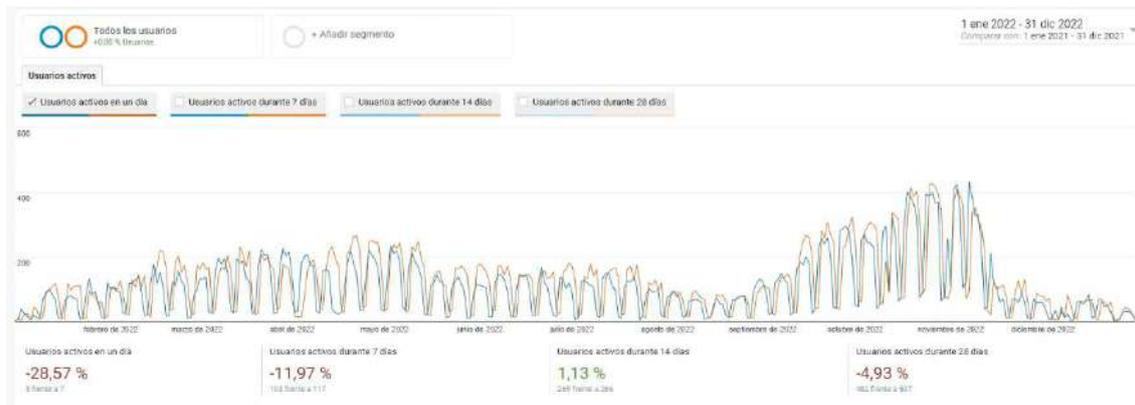
2024



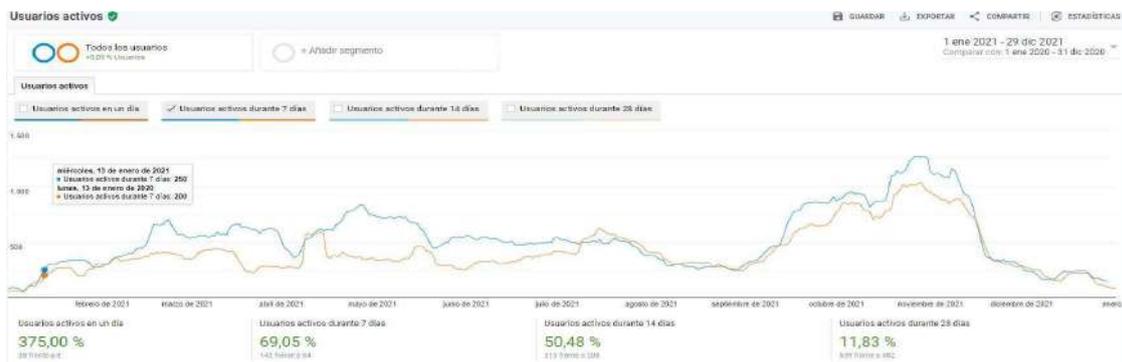
2023



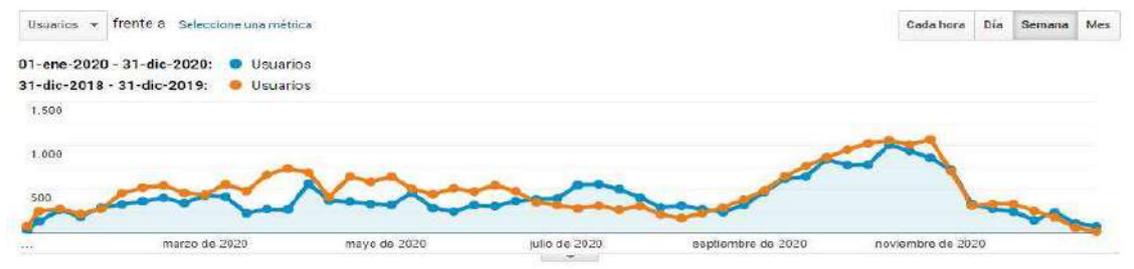
2022



2021



2020



Acceso a la plataforma de gestión SICTED por zonas

En la siguiente tabla se puede ver la distribución de los usuarios, dividida por las principales ciudades. En 2024 se observa que se mantiene la concentración de usuarios y sesiones en las mismas áreas concretas del país, muy similares respecto al año anterior. Destaca claramente el área de la ciudad de Madrid, seguido del de Valencia, y algo más alejados los de Barcelona.

