



EN ESTE BOLETIN...

1. ¿Qué sucede en SICTED?

- Cierre Buzón Sugerencias
- Nuevas adhesiones
- Envío de distintivos del comité de diciembre 2024

2 . Actualidad

- El Ministerio amplía en un año el plazo para proyectos de eficiencia energética y circularidad en empresas turísticas

4. Comunidad SICTED

- Entrevista a Patricia Gozalo Fayos, directora del Hotel Cullera Holiday, primer premio al servicio más competitivo SICTED.

5. Aprende

- Formaciones disponibles

¿Qué sucede en SICTED?

Cierre Buzón Sugerencias



Tras unos meses recopilando sugerencias para la nueva plataforma, damos por cerrado este proceso participativo con más de 60 respuestas al formulario y más de 100 sugerencias de mejora recibidas. Las hemos leído y analizado con detenimiento y hemos incluido la gran mayoría de ellas en el diseño de la nueva plataforma del Proyecto SICTED.

A partir de ahora, el buzón se encuentra cerrado; pero, si queréis hacernos llegar cualquier sugerencia o comentario lo podéis hacer enviando un email a: sicted@calidadendestino.org y las podremos analizar de cara a futuras versiones evolutivas.

¡Gracias por vuestra participación!

Nuevas adhesiones

Arrancamos 2025 con la adhesión de dos nuevos destinos y la reactivación de otros dos. Estos cuatro destinos se suman a la Comunidad SICTED, en la que contamos ya con un total de 272 destinos participando.

Se adhieren en enero de 2025: Escorca (Islas Baleares) y Benamejí (Andalucía)

Se reactivan en enero de 2025: Selva (Islas Baleares) y Costa del Sol Occidental (Andalucía).

¡Bienvenidos!



Envío de distintivos del comité de diciembre 2024



En el marco de las actuaciones del comité de distinción de diciembre 2024, os informamos de que en los próximos días va a dar comienzo el envío y distribución a los destinos de los distintivos de los servicios turísticos distinguidos en ese comité.

Recordamos la importancia de que, a la recepción de los diplomas y distintivos, los gestores de los destinos implicados verifiquen que reciben todo correctamente, asegurándose de que el material recibido es correcto tanto en número como en tipología.

Cualquier incidencia al respecto deberá ser comunicada a la Secretaría de Estado de Turismo a través del buzón sicted@calidadendestino.org, en un **plazo máximo de dos semanas** (15 días) desde su recepción.

Habiendo recibido y revisado todos los diplomas y distintivos, el gestor o la mesa de calidad del destino procederán a la entrega de estos a los responsables de los servicios turísticos distinguidos.

Os recordamos asimismo que, en el momento de la entrega, el representante del servicio turístico deberá firmar el documento *Comprobante de recepción del distintivo y aceptación de las normas de uso de la marca* (disponible para su descarga en el apartado “Documentación” de la plataforma de gestión) y entregar los distintivos caducados al gestor, para que proceda a su destrucción de acuerdo con lo establecido en la metodología del proyecto.

Una vez recibido el distintivo, el servicio turístico deberá exhibirlo en sus instalaciones, siempre conforme a las normas de uso de la marca establecidas.

¡Enhorabuena de nuevo a todos los distinguidos!

Actualidad

El Ministerio amplía en un año el plazo para proyectos de eficiencia energética y circularidad en empresas turísticas



El Ministerio de Industria y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, ha anunciado la actualización de la fecha para la ejecución y justificación de los proyectos relacionados con la eficiencia energética y la economía circular en empresas turísticas. El nuevo plazo se extiende hasta el 30 de junio de 2026.

Este programa busca respaldar a un total de 3.400 establecimientos turísticos con actuaciones que suman una inversión de 119,6 millones de euros, financiados por el Ministerio de Industria

y Turismo mediante el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.

Los proyectos financiados tienen como objetivo aumentar la competitividad de las empresas turísticas, implementando altos estándares de eficiencia energética y economía circular, lo que contribuirá a reducir tanto la huella de carbono como los costos energéticos de los establecimientos.

[Accede a la noticia completa](#)

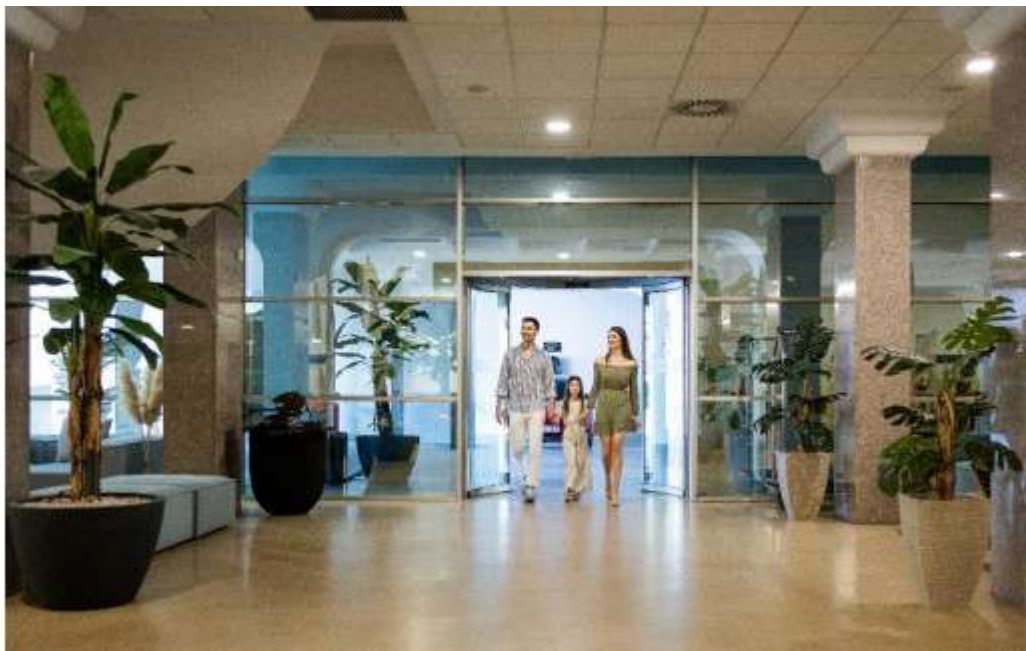
Comunidad SICTED

Entrevista a Patricia Gozalo Fayos, directora del Hotel Cullera Holiday - Primer premio al Servicio turístico más competitivo SICTED

Tras el acto de entrega de los Premios SICTED 2025 que tuvo lugar en el marco de FITUR, comenzamos la ronda de entrevistas a algunos de los premiados. En esta ocasión hablamos con **Patricia Gozalo Fayos**, la directora del **Hotel Cullera Holiday**, ganadora del **Primer premio de la Categoría 4: Servicio turístico SICTED más competitivo**.

Entre el mar y la montaña, cerca de la Playa del Racó, se encuentra un hotel familiar que ofrece un ambiente seguro y acogedor. Con un total de 126 habitaciones de 7 tipos diferentes, con espacios amplios y luminosos, un restaurante de gastronomía mediterránea apostando por ingredientes de kmo y con instalaciones para los más pequeños. Además, es bikefriendly y cuenta con piscina de temporada, gimnasio y sauna. También organiza eventos en salas adaptables y dispone de un espacio al aire libre.

En cuanto al SICTED, fue de los primeros servicios turísticos en adherirse al destino Cullera, en 2014. Desde entonces ha realizado todas las acciones de implantación debidamente, obteniendo la distinción año tras año, evaluándose con todas las buenas prácticas de gestión avanzadas. Además, están certificados con la S de sostenibilidad, el sello Bioscore y el sello Sostenible 360 de Cullera



Nos gustaría empezar conociéndote brevemente, ¿Cuál es tu trayectoria profesional?

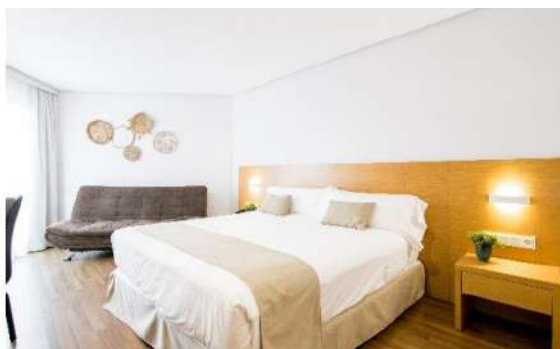
Con una buena comunicación y diálogo, con empatía, respeto, escucha activa, con transparencia, explicándoles las cosas, fomentando el trabajo en equipo...

Soy Diplomada en Turismo por la Universidad de Valencia. Al finalizar estudié un máster en Dirección de Empresas y Organizaciones Turísticas en la Universidad Politécnica de Valencia. Poseo un máster en Dirección Hotelera expedido por la Universidad de Alicante y un máster en Revenue cursado en FORST (Escuela de Negocios Turísticos). Además, poseo cursos de Dirección Comercial y Protocolo y Organización de Eventos y Marketing Turístico.

Llevo más de 15 años trabajando en el sector hotelero, primero en departamentos comerciales y eventos y desde hace 8 años dirijo el Hotel Cullera Holiday.

¿Puedes contarnos un poco sobre la historia del hotel y cómo ha evolucionado a lo largo de los años?

Hotel de carácter familiar, tomaron la decisión de invertir en el destino Cullera y construyeron el hotel desde el inicio. Se inauguró en marzo del 2010. Durante estos 15 años, el hotel ha ido creciendo a nivel de venta, fidelización de clientes, procesos y operaciones internos para mejorar la experiencia del cliente. Sus valores también han ido evolucionando y su apuesta principal es la sostenibilidad.



En el hotel Cullera Holiday somos conscientes de nuestra huella sobre el planeta y sobre las personas y por eso, trabajamos para dejar un impacto positivo en la sociedad, apostando firmemente por un turismo sostenible y respetuoso. Desde 2020, contamos con un plan de sostenibilidad que nos permite medir año tras año nuestra aportación al bien común, es decir, nuestra huella sobre el planeta y sobre las personas. Para ello, nos centramos en cuatro valores fundamentales de la Economía del Bien Común: la dignidad humana, la solidaridad, la sostenibilidad ecológica y la transparencia.



Como ya he comentado, realizamos briefings y reuniones diarias entre jefes de departamento y cada uno de ellos con su equipo, así planificamos los eventos de la semana. Tenemos herramientas conjuntas (nuestro programa de gestión interna), donde todos tienen acceso a reservas y eventos futuros. Conociendo el trabajo que vamos a tener, son capaces de planificar el trabajo, los turnos, las nuevas incorporaciones... en definitiva el día a día de su departamento.

Vemos que tu servicio turístico tiene implantadas todas las buenas prácticas de gestión avanzada: Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad e Innovación. ¿Cómo aborda tu hotel estos tres ámbitos? ¿Disponéis de sellos o certificaciones?

Como hemos comentado anteriormente, uno de los valores o pilares fundamentales en el Hotel Cullera Holiday es la sostenibilidad y nuestra conciencia de dejar un impacto positivo en la sociedad, nos basamos en la Economía circular o del bien común.

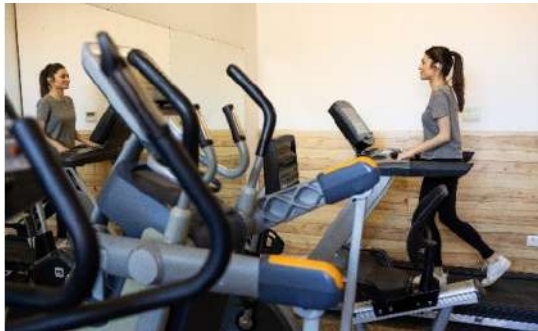
Contamos con varios sellos o certificados: La huella de carbono, la S de Sostenibilidad Turística, el certificado SIR, certificado A de Bioscore, el certificado de Sostenibilidad 360 que ha promovido el destino Cullera, junto con el Ayuntamiento....

¿Cómo es tu implicación en este proyecto? ¿Qué iniciativas o mejoras has promovido en el destino?

Mi implicación es total. El Hotel Cullera Holiday fue una de las empresas pioneras en adherirse al proyecto Sicted en Cullera y seguimos trabajando desde entonces.

¿Qué significa para ti y tu equipo haber ganado el primer premio SICTED en esta categoría?

Es un reconocimiento al trabajo y esfuerzo diario. Para nosotros es muy importante la satisfacción y la experiencia que viven nuestros huéspedes desde la primera llamada o contacto que realizan para pedir información del hotel, hasta el momento de su marcha. Nuestro objetivo es que sientan el hotel como su hogar y sea su rincón favorito en el mediterráneo, para sus vacaciones, su evento de empresa, sus momentos de desconexión y de compartir con sus seres queridos etc.



¿Cómo te aseguras de que todo el personal esté alineado con los estándares de calidad del hotel? ¿Dais formación continua a todo el personal?

Contamos con una plataforma de formación, en la que cada miembro del equipo tiene su propio acceso. Es una plataforma de formación turística especializada en los distintos departamentos de un hotel, por tanto, cada uno de ellos tiene acceso a formación específica para su puesto de trabajo. Por supuesto, cada nueva incorporación está acompañada en sus primeros días o semanas por el jefe de departamento o algún compañero que le ayuda y supervisa en su periodo de acogida y adaptación inicial. Además, realizamos briefings diarios con los jefes de departamento para revisar servicios, preparar los nuevos, solventar incidencias... a su vez ellos se reúnen con sus equipos para comunicarles cualquier aspecto relevante.

¿Cómo fomentas un ambiente de trabajo positivo entre el equipo, así como una buena planificación y organización de este?



Formo parte de la mesa de calidad representando al sector del alojamiento. Desde el hotel apoyamos y participamos en todas las acciones y eventos de promoción de destino.

¿Cuáles han sido los mayores desafíos a los que te has enfrentado?

Lo más complicado es la formación de personal para que estén alineados con los estándares de calidad que perseguimos. El destino Cullera es vacacional y estacional, por lo que hay temporadas de cargas de trabajo muy elevadas y donde hay que reforzar plantillas. Es difícil que esas plantillas temporales aprendan esos estándares de calidad y se impliquen en conseguirlos.



¿Qué consejos le darías a otros hoteles que llevan poco tiempo y no saben por dónde empezar?

Les ayudará mucho crear su plan estratégico, marcarse un objetivo a alcanzar, que no va a ser otro que saber hasta dónde quieren llegar con su empresa, su visión y misión.

Luego es paciencia y tiempo, hay que marcarse 3-4 objetivos anuales y trabajar para ir consiguiéndolos, para ir creciendo cada año poco a poco y acercarse más a ese objetivo final.



DATOS PRÁCTICOS

Destino SICTED: Cullera
Año de adhesión al destino: 2014
<https://www.culleraholiday.com/>
Contacto: 961 731 555



Aprende

Formaciones disponibles

En marzo arranca la próxima edición de Anfitriones y, mientras esta comienza, os recomendamos 3 formaciones que nos han resultado interesantes.

 **Curso online gratuito sobre Interpretación del Patrimonio: “Heritage Interpretation: a View from Europe”**

Es una formación organizada en el marco del proyecto Erasmus+ TEHIC cuyos objetivos son: adquirir conocimientos y herramientas clave en interpretación del patrimonio, como disciplina fundamental para la gestión, conservación y difusión del patrimonio cultural.

- o **Fechas:** 3 de marzo - 11 de abril de 2025
- o **Duración:** 20 horas (modalidad flexible)
- o **Idioma:** Inglés
- o **Modalidad:** Online (Plataforma Moodle)
- o **Certificación:** Universidad de Gotemburgo (previa superación de los cuestionarios)
- o **Matrícula gratuita** (financiado por la Unión Europea)

- o **Inscripción:** david.parrilla.c@juntadeandalucia.es
- o **Plazas limitadas:** 60

Your journey to more sustainable community engagement

Desarrollado por ONU Turismo y Booking.com, ofrece a largo de 5 módulos, una introducción completa al compromiso comunitario sostenible. Explora conceptos clave, beneficios y prácticas recomendadas para integrar estrategias enfocadas en la comunidad en tu negocio.

- o **Fechas:** abierto (3 semanas)
- o **Duración:** 60 horas (modalidad flexible)
- o **Idioma:** Inglés
- o **Modalidad:** Online
- o **Matrícula gratuita:** [Your journey to more sustainable community engagement - UNWTO Tourism Academy](#)

IBM: AI for everyone: Master the Basics

Formación de iniciación desarrollada por IBM, para tomar contacto con la IA entendiendo sus aplicaciones y sus conceptos clave, incluyendo el machine learning, deep learning y las redes neuronales.

- o **Fechas:** abierto (4 semanas, 1 - 2 horas semanales)
- o **Idioma:** Inglés
- o **Modalidad:** Online
- o **Matrícula gratuita:** [IBM: AI for Everyone: Master the Basics | edX](#)



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