



EN ESTE BOLETIN...

1. ¿Qué sucede en SICTED?

- Avances en el proceso de diseño de los nuevos Manuales SICTED.
- Conclusiones obtenidas de los comentarios recogidos a través del Buzón de sugerencias para el diseño de la nueva plataforma SICTED
- Comprobación de la correcta recepción de los distintivos del comité de diciembre de 2024

2. Actualidad

- El destino SICTED Málaga celebra su XVI Acto de Entrega de Diplomas y Reconocimiento a los servicios públicos distinguidos en el pasado Comité Distinción SICTED.
- SEGITTUR impulsa la transición del sector turístico hacia la economía circular

4. Comunidad SICTED

- Entrevista a Ana Pérez Alós y Pepi Durá Borja, gestoras del destino Altea - Primer premio Proyecto de mejora de destino SICTED: Conoce la gastronomía de Altea.

5. Aprende

- Formaciones disponibles

¿Qué sucede en SICTED?

Avances en el proceso de diseño de los nuevos Manuales SICTED.

En el marco del proceso de transformación metodológica en el que está inmerso el SICTED, se está abordando la renovación y actualización de sus Manuales de Buenas Prácticas. Para ello, se ha abierto un proceso participativo donde gestores de destinos, agentes y técnicos de comunidades autónomas SICTED están participando en su revisión y adaptación, aportando su experiencia y conocimiento para la construcción del nuevo modelo SICTED.

Tras varios meses de trabajo, el pasado día 17 de febrero tuvo lugar la segunda reunión de este grupo, donde se expuso el resultado alcanzado a raíz de los comentarios y aportaciones recibidas sobre los módulos de buenas prácticas intersectoriales de los nuevos manuales en sus cinco ejes (gestión, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación).

Una vez finalizada esta primera parte, abordamos ahora las buenas prácticas sectoriales. Para ello se han establecido un total de 7 grupos de trabajo. Cada uno de estos grupos tendrá el cometido de revisar y adaptar los módulos de buenas prácticas definidos para un conjunto de oficios con características comunes:

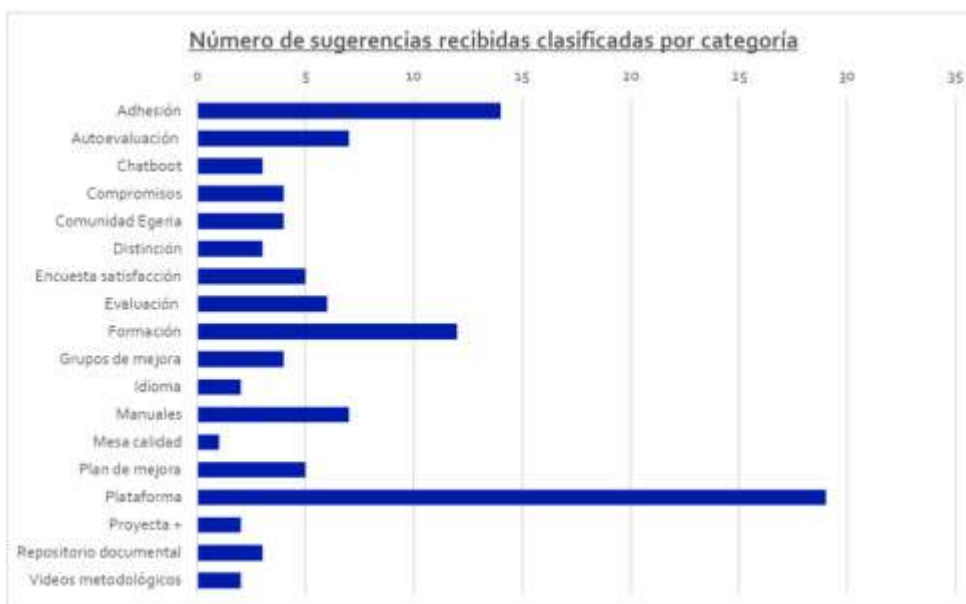
- **Grupo 1 - Alojamientos:** Hoteles y apartamentos, Albergues, Alojamientos rurales, Campings y áreas de autocaravana, Viviendas de uso turístico y Turismo de bienestar.
- **Grupo 2 – Restauración:** Restaurantes y Bares y cafeterías.
- **Grupo 3 – Transporte:** Alquiler de vehículos y embarcaciones, Aparcamientos turísticos, Atraque de cruceros y ferries, Taxis y Transporte turístico.
- **Grupo 4 – Turismo de reuniones:** Convention Bureaux, MICE, Espacios escénicos permanentes.
- **Grupo 5 – Servicios municipales:** Servicios de limpieza, Seguridad ciudadana, Playas, Museos y Oficinas de Información Turística.
- **Grupo 6 – Experiencias:** Agencias de viajes, Artesanos, Bodegas, Comercios, Experiencias y talleres, Escuelas de Español para extranjeros, Turismo industrial, Guías, Turismo activo y Otros Servicios.
- **Grupo 7 – Espacios:** Espacios protegidos, Estaciones de esquí y montaña, Parques de ocio, Puertos deportivos y Campos de golf.

En las próximas semanas comenzará el trabajo de estos nuevos grupos.

Conclusiones obtenidas de los comentarios recogidos a través del Buzón de sugerencias para el diseño de la nueva plataforma SICTED

Desde el pasado mes de julio hemos mantenido abierto, a disposición de toda la Comunidad SICTED, un buzón de sugerencias a través del cual nos habéis hecho llegar vuestras aportaciones para el diseño de la nueva plataforma SICTED. Con el cierre del buzón, hemos procedido a analizar todas vuestras propuestas, las hemos clasificado y hemos estudiado su viabilidad. En total, nos habéis hecho llegar más de 100 ideas valiosísimas para el proceso de renovación en el que nos encontramos.

Estas se pueden categorizar en 18 tipos, en función del punto del proceso de implantación al que estarían vinculadas:



En base a su aplicabilidad en el nuevo modelo SICTED, vemos que:



- Un 71% propuestas se han tenido en cuenta y ya han sido incluidas en el diseño funcional de la plataforma.
- Un 12% de las propuestas se consideran válidas, pero están pendientes de definirse.
- Un 17% de las propuestas quedan a la espera de ser evaluadas ya que corresponden a una fase posterior de desarrollo.
- Un 13% propuestas no eran viables, no se ajustaban a las necesidades y objetivos del programa.

¡Gracias por ser parte activa del proceso de mejora en el desarrollo de la nueva plataforma!

Comprobación de la correcta recepción de los distintivos del comité de diciembre de 2024.



En el marco de las actuaciones del comité de distinción de diciembre 2024, recordamos la importancia de que, a la recepción de los diplomas y distintivos los confirméis 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.

Actualidad

El destino SICTED Málaga celebra su XVI Acto de Entrega de Diplomas y Reconocimiento a los servicios públicos distinguidos en el pasado Comité Distinción SICTED.

El lunes 24 de febrero se ha celebrado la 16ª edición del Acto Protocolario de Entrega de Diplomas y Reconocimientos SICTED en el que un total de 280 empresas y servicios turísticos han obtenido o renovado su distintivo “Compromiso de Calidad Turística” en 2024.

El acto ha tenido lugar en la sede del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, y ha contado con la presencia del Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre; el delegado territorial de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía, Carlos García Giménez, el concejal de Turismo y Promoción de la Ciudad, Jacobo Florido Gómez, el presidente de la Confederación de Empresarios de Andalucía y también de Málaga, Javier González de Lara y Sarria, en representación de los empresarios y la vicepresidenta ejecutiva- secretaria general de la Confederación de Empresarios de Málaga, y presidenta de la Mesa de Calidad del SICTED, Natalia Sánchez Romero.

También ha participado la directora de proyecto de SEGITTUR, Elisa Domènech Alcover, que ha intervenido para exponernos la puesta en marcha del proceso de transición al nuevo SICTED que tendremos en este año. Ha sido una excelente oportunidad aprovechar el evento para dar a conocer estas novedades ante la mayoría de los agentes participantes en el SICTED, empresarios, miembros de la mesa de calidad y consultores, entre otros, y ha permitido conocer de primera mano las novedades.



SEGITTUR impulsa la transición del sector turístico hacia la economía circular

SEGITTUR, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, está impulsando la transición del sector turístico hacia la economía circular. Hasta la fecha, ha colaborado con trece destinos de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes y ha involucrado a actores públicos y privados.

En este contexto, SEGITTUR ha proporcionado modelos prácticos a destinos turísticos y ha elaborado informes, guías y manuales para apoyar a destinos y pymes turísticas en su camino hacia la sostenibilidad. Las acciones llevadas a cabo incluyen análisis y apoyo a gestores de destino y empresas turísticas para fomentar la incorporación de iniciativas de economía circular.

El modelo productivo lineal actual ha generado consecuencias globales y locales como el cambio climático, la escasez de recursos, el aumento de residuos y la pérdida de biodiversidad, afectando al turismo.

Conscientes de estos desafíos, SEGITTUR sigue apoyando al sector turístico hacia la sostenibilidad con la publicación de tres guías sobre la aplicación de la economía circular para empresas de actividades turísticas, alojamiento y restaurantes.



[Accede a la noticia completa](#)

Comunidad SICTED

Entrevista a Ana Pérez Alós y Pepi Durá Borja, gestoras del destino Altea - Primer premio Proyecto de mejora de destino SICTED: Conoce la gastronomía de Altea.

El primer premio de la categoría de Proyecto de mejora de destino SICTED lo ha ganado Altea, con su proyecto gastronómico de productos locales.

Altea es una pintoresca ciudad costera ubicada en la provincia de Alicante, en la Comunidad Valenciana. Conocida por su encantador casco antiguo, calles empedradas y su iglesia blanca de cúpula azul, es un destino popular para los turistas que buscan disfrutar de su belleza natural, sus playas y su ambiente relajado. Además, Altea destaca por su ambiente artístico y cultural, albergando numerosas galerías y eventos.

Se adhirió al SICTED en 2018 y tiene un total de 29 servicios turísticos, 19 de ellos distinguidos. Además, forma parte de la red de destinos turísticos inteligentes de la Comunidad Valenciana.

Hablamos con Ana Pérez Alós y Pepi Durá Borja, ambas gestoras del destino y responsables del proyecto ganador surgido gracias a un Grupo de Mejora en marzo de 2023. El proyecto consiste en la promoción de los productos de proximidad a través de la ilustración, en 3 idiomas, de los productos frescos más representativos que se compran en los mercados y tiendas de alimentación de Altea. Además, se diseñaron tres recetas típicas de la gastronomía altea: un entrante “coca a la llumà”, un plato principal “arròs amb fesols i naps” y un postre “fabiola”.



**¿Cuál es tu trayectoria profesional?
¿Desde cuándo te encargas de la
gestión del destino SICTED? ¿Cómo es
tu día a día en la oficina?**

Pepi es técnica de comercio desde 2018 y funcionaria de carrera desde el año 2001. Yo soy la técnica de turismo desde el año 2017, con una trayectoria profesional vinculada al sector hotelero hasta que en el año 2013 entré en la Tourist Info Altea. Las dos hicimos el curso de gestoras SICTED en marzo de 2021. Nuestro día a día es muy entretenido... Como suele ser habitual, no contamos con mucha o ninguna ayuda por lo que el hacer equipo entre comercio y turismo ha sido lo más acertado que hemos podido hacer para sacar adelante el proyecto SICTED. Además, las dos formamos parte del Ente Gestor DTI por lo que nos va a ayudar, al ser conocedoras de su metodología, en el nuevo cambio que nos espera con el Sistema de Sostenibilidad Turística Integral. Altea cuenta con la certificación en la norma UNE 178501:2018 de Sistemas de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes desde el año 2021.

Las fichas están en castellano, en valenciano y en inglés. Han tenido mucho éxito entre aquellos que tienen una segunda residencia en Altea o que acaban de llegar y, otro aspecto que nos ha hecho mucha ilusión es que hemos recibido peticiones de profesores para utilizar las fichas en sus clases. Las tenemos disponibles en formato póster y en A5. Los posters se hicieron también en formato PVC para que los establecimientos lo puedan poner a la vista de los clientes. Y, lo que respecta a las recetas, la que más podemos destacar es la Coca a la llumà, que hacen en todas las panaderías los jueves y es también muy habitual que se puedan degustar en las fiestas locales, por lo que nos pareció imprescindible darla a conocer y, por qué no, que se animen a cocinarla en sus casas.



¿Qué significa para ti y para tu destino haber conseguido este premio?

Un reconocimiento, sobre todo, al trabajo que se realiza en los Grupos de Mejora. No podemos estar más contentas con la implicación de las empresas alteanas vinculadas al SICTED. Además, nos ha ayudado a dar más visibilidad al SICTED que anima a nuevas empresas a adherirse al proyecto.



¿Cuál es el objetivo principal del proyecto de mejora? ¿Cómo surgió la idea?

La idea inicial surgió de una conversación con nuestra compañera de normalización lingüística. La lengua materna de la mayoría de la población nacida en Altea es el valenciano y, sobre todo, el vocabulario de los alimentos en esta lengua está muy arraigado en nuestro día a día. Además, una de las preguntas estrella en la Tourist Info Altea es la situación del Mercado Municipal y del mercadillo semanal, donde quienes nos visitan pueden encontrar los productos locales y de temporada. Lo trasladamos al grupo de mejora y empezaron a surgir ideas de cómo podríamos promocionar nuestra cultura y nuestra gastronomía local. Además,



Respecto a la organización y planificación del proyecto, ¿cuáles fueron los pasos clave para desarrollar e implementar este proyecto?

Trabajamos varios aspectos en paralelo: buscar la persona que nos ayudara a ilustrar el proyecto y contarle nuestra idea, pedir la colaboración de los puestos de fruta, verdura y a las pescaderías del Mercado Municipal para confeccionar la lista de productos más destacados en las diferentes épocas del año (a quienes agradecemos que nunca encontramos un NO por respuesta), pedimos la colaboración de los restaurantes del SICTED ALTEA para que nos hicieran llegar sus recetas de los tres platos elegidos y ya nos pusimos a trabajar con las traducciones. Le planteamos a la ilustradora la realización del proyecto en dos formatos, uno más accesible para poder dejar en la oficina de turismo, en los edificios municipales, en los colegios, para llevarnos a las ferias, etc. y otro formato para poderlos poner en las paredes de los establecimientos que lo solicitaran.

¿Qué cambios se han observado en el destino desde la implementación del proyecto? ¿Qué tipo de feedback has recibido de los visitantes y de la comunidad local?

El feedback ha sido muy positivo. Hasta los extranjeros que han venido a vivir a Altea y que tienen interés por aprender el castellano e incluso el valenciano, vienen a recoger sus fichas. Además, hemos podido apreciar a lo largo de estos últimos años que, cada vez más, el turista viene a Altea a conocer su

Altea es un pueblo de artistas por lo que nos pareció buena idea vincular el proyecto con una joven artista alteana, ya que los originales de todas las ilustraciones están realizados en acuarela.



En definitiva, con esta acción lo que se persigue es la protección del comercio tradicional, el impulso del tejido productivo local y el fomento del uso de productos locales, como la pesca y la agricultura autóctona, promocionando el destino turístico a través de su gastronomía, mejorando e impulsando la economía local. Además, persigue la preservación del patrimonio cultural con el uso de la lengua valenciana, con la integración y la normalización lingüística, así como el impulso de artistas locales. Todo ello también enmarcado dentro de las acciones a desarrollar en el eje de sostenibilidad de la norma UNE 178501:2018 de Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes. Indicar también, que se han utilizado materiales reciclados para reducir el impacto en el medio ambiente.

¿Cuánto y cómo se involucraron los empresarios de los servicios turísticos SICTED?

Todo lo trabajamos en grupo, decidiendo la temática de cada una de las fichas (pescados, fruta, hortalizas), los idiomas a utilizar, así como las recetas más típicas que íbamos a promocionar. Uno de los restaurantes distinguido en el SICTED facilitó los ingredientes, cantidades y elaboración de cada una de ellas. También destacar que contamos con la ayuda de los puestos del Mercado Municipal para confeccionar el listado de todos los productos.

cultura y sus tradiciones, tanto culturales como gastronómicas.



¿A qué desafíos te has tenido que enfrentar desde que surgió la idea hasta la ejecución del proyecto? ¿Qué has aprendido?

Lo que más nos costó fue seleccionar del amplio listado de frutas, verduras, legumbres, pescados, mariscos, ... el número exacto de productos que la ilustradora nos indicó que podíamos incluir para que los dibujos tuvieran un tamaño adecuado. No hay que olvidar que uno de los objetivos es la accesibilidad y que podamos identificar la imagen con el producto que tenemos delante. Lo que hemos aprendido es que hay que confiar en los profesionales y dar los pasos en el orden adecuado. No tiene sentido realizar un listado infinito de productos y que luego no se puedan plasmar en un formato adecuado y legible.



Para finalizar, ¿qué consejos darías a los gestores que les cuesta llevar para adelante proyectos de mejora del destino?



¿Qué aspectos de la gastronomía local son los que se decidieron dar a conocer?

Sobre todo, queríamos que cuando, por ejemplo, un turista viene a la oficina de turismo y se lleva las fichas de los alimentos, no tenga ningún problema en identificar y en solicitar, cuando vaya a comprar, los productos que puede encontrar tanto en los mercados como en las tiendas de alimentación.

Poner ilusión en todo lo que hagan, estar pendientes a las señales que el día a día nos va lanzando y que nosotros, al trabajar directamente con turistas y ciudadanos, es muy fácil detectar oportunidades de mejora. El Ente Gestor del DTI nos ha ayudado también a trabajar de modo interdepartamental, dejando de ser departamentos estancos. Del día a día de nuestros compañeros también podemos identificar oportunidades de mejora, pedirles consejo de los proyectos que ellos ya hayan realizado y, sobre todo, confiar en los profesionales y en las empresas de nuestro destino.



DATOS PRÁCTICOS

Destino SICTED: Altea
 Año de adhesión al destino: 2018
www.visitaltea.es
 Contacto: altea@touristinfo.net
 965 84 41 14



Aprende

Formaciones disponibles

Mientras arranca la próxima edición de Anfitriones en marzo, os recomendamos estas formaciones que nos han resultado interesantes:

Turismo sostenible - Promover la salud pública medioambiental

Este curso introduce a los alumnos en los principales retos de la salud medioambiental y la gestión de los recursos naturales asociados al rápido crecimiento de las llegadas de turistas internacionales a los países de renta baja.

El MOOC presentará experiencias y vías potenciales para desarrollar una forma más sostenible de turismo centrándose especialmente en los problemas y potenciales del desarrollo turístico en los pequeños estados insulares de entornos tropicales y subtropicales y destaca los retos de dicho desarrollo en los ecosistemas vulnerables.

- o **Fechas:** Comienzo 25 febrero 2025
- o **Duración:** 3 módulos, 14 horas (Modalidad flexible)
- o **Idioma:** Inglés (Subtítulos de videos en español disponibles)
- o **Modalidad:** Online
- o **Certificado:** University of Copenhagen (previa superación de los cuestionarios)
- o **Matrícula gratuita**

[Solicita tu plaza aquí](#)

Sustainable high-end tourism

Este curso explora los aspectos clave del turismo de lujo, enfocándose en lo esencial para ofrecer servicios de alta gama. Analizaremos la sostenibilidad y la perspectiva del cliente, clave para entender su experiencia. También veremos cómo gestionar productos y servicios de lujo para crear valor añadido tanto para los clientes como para las empresas y el personal.

- o **Fechas:** Comienzo 25 febrero 2025
- o **Duración:** 6 módulos; 9 horas (3 semanas a 3 horas por semana. Modalidad flexible)
- o **Idioma:** Inglés (Subtítulos de videos en español disponibles)
- o **Modalidad:** Online
- o **Certificación:** Universitat Autònoma de Barcelona (previa superación de los cuestionarios)
- o **Matrícula gratuita**

[Solicita tu plaza aquí](#)



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