EN ESTE BOLETIN...

1. ¿Qué sucede en SICTED?

- Datos provisionales del Comité de distinción de junio.
- Formulario de expectativas sobre las encuestas de satisfacción del destino.
- El destino Tierra Bobal, sede del II Foro SICTED y la XIII Asamblea de la Red DTI de Turisme Comunitat Valenciana.

2 . Actualidad

- Camper Park Playas de Luz impulsa la calidad turística de su sector con una jornada profesional.
- El Ministerio de Industria y Turismo reafirma el compromiso del Gobierno con la sostenibilidad turística.

4. Comunidad SICTED - Entrevista

- Turismo inteligente: de la necesidad a la ventaja competitiva.

5. Aprende

- XXVI Programa Anfitriones. Formaciones disponibles.

¿Qué sucede en SICTED?

Datos provisionales del Comité de distinción de Junio

Tras el cierre de la plataforma el pasado sábado 31 de mayo nos encontramos analizando los servicios presentados al Comité de distinción.

Este comité ha tenido una gran acogida. Un total de 64 destinos han participado en él, presentado a 1.591 servicios turísticos para obtener o renovar su distinción "Compromiso de Calidad Turística".

A la espera de que se celebre el comité de distinción el próximo 15 de junio y se conozcan los datos definitivos de servicios turísticos distinguidos en el mismo, agradecemos una vez más vuestra participación, esfuerzo y trabajo en SICTED.

Formulario de expectativas sobre las encuestas de satisfacción del destino

Os recordamos a todos los gestores SICTED y técnicos de las comunidades autónomas, que tenéis a vuestra disposición el formulario para que nos deis vuestra opinión sobre diversos aspectos relacionados con la operativa y el contenido de estas encuestas.

El objetivo es enfocar el trabajo hacia la construcción de una herramienta que sea de utilidad a todos los destinos para mejorar la información y el conocimiento y facilitar la toma de decisiones.

El enlace para participar se envió a gestores y técnicos de comunidades autónomas a través de correo automático. En caso de no haberlo recibirlo, ponte en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico sicted@calidadendestino.org.

¡Esperamos vuestra participación!

El destino Tierra Bobal, sede del II Foro SICTED y la XIII Asamblea de la Red DTI de Turisme Comunitat Valenciana

El pasado 26 de mayo, Turrime Comunitat Valenciana organizó el II Foro SICTED en el destino Tierra Bobal, en el municipio de Requena . Este evento presidido por la consellera de Turismo, Marian Cano, y con la presencia del Secretario Autonómico de Turismo, José Manuel Camarero, reunió a gestores de 41 destinos SICTED de la Comunitat Valenciana.

Durante el Foro, tuvo lugar la celebración de la reunión del Comité Interdestinos SICTED de esta región y, a continuación, a raíz de la presentación de Iris Contreras, Jefa de proyectos en SEGITTUR, se debatió sobre la evolución del sistema SICTED. Para finalizar, se analizaron fórmulas para la medición y compensación de la huella ecológica en los destinos turísticos.

Complementando este encuentro, el día 27 de mayo, también en el destino Tierra Bobal, pero en esta ocasión en el municipio de Utiel, se celebró la XIII Asamblea General de la Red DTI-CV, con la participación de más de 160 representantes de 114 destinos turísticos. En este encuentro se analizó la situación actual de la Red DTI CV y se planificaron las próximas acciones, recogidas en el Plan de Acción 2025-2028 además de presentarse los dos instrumentos de promoción de la innovación: Red de Innoagents y Red de Institutos Tecnológicos, con el objetivo de facilitar la transferencia de conocimiento y abrir nuevas oportunidades de innovación para los destinos.

Actualidad

Camper Park Playas de Luz impulsa la calidad turística de su sector con una jornada profesional

El pasado jueves 29 de mayo, el servicio turístico Camper Park Playas de Luz del destino SICTED Costa Occidental Huelva celebró una jornada de familiarización dirigida al sector turístico de la provincia de Huelva. El evento, conducido por su gerente Francisco José Cruz Mora, reunió a profesionales del turismo, representantes institucionales y empresarios para dar a conocer de cerca esta área de pernocta autocaravanas como modelo de sostenibilidad y ordenación turística.

El establecimiento es pionero en España en obtener recientemente el sello Q de Calidad Turística, además de estar distinguido en SICTED desde que se adhirió en 2021, proyecto que le sirvió como punto de partida para iniciarse en el ámbito de la calidad turística.

Durante la jornada se presentaron sus nuevos productos de Birdwatching, exclusivos en la provincia, y se estrenó el spot promocional “Camper Park Playas de Luz 2025”. El periodista Jordi Landero compartió además la planificación de un viaje en autocaravana, destacando las posibilidades del turismo itinerante en la región.

El Ministerio de Industria y Turismo reafirma el compromiso del Gobierno con la sostenibilidad turística

Con motivo de su 20º aniversario, se ha celebrado recientemente el Foro Hosteltur 2025 en el hotel Meliá Castilla de Madrid, consolidándose como punto de encuentro clave para el sector turístico en España. El evento ha reunido a líderes del sector para debatir sobre los desafíos actuales, como la inestabilidad geopolítica y los riesgos macroeconómicos.

Durante su inauguración, el ministro de Industria y Turismo, Jordi Hereu, ha reafirmado el compromiso del Gobierno con la sostenibilidad social del turismo y la necesidad de anticiparse a los retos del sector para convertirlos en oportunidades y destacó el récord de 2,7 millones de empleos turísticos y los avances en gobernanza y distribución equitativa de beneficios.

Hereu subrayó además la importancia de la digitalización, con más de 440 proyectos impulsados por el Gobierno, que benefician tanto a grandes cadenas como a pequeños establecimientos remarcando la inversión histórica de 3.400 millones de euros en el Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico para fomentar la sostenibilidad.

Consulta la noticia completa

Comunidad SICTED - Entrevista

Turismo inteligente: de la necesidad a la ventaja competitiva

En un contexto donde la digitalización transforma cada vez más sectores, el turismo no se queda atrás. La implementación de soluciones tecnológicas, como las oficinas de turismo virtuales, está revolucionando la forma en la que los destinos se relacionan con los viajeros, ofreciendo experiencias más accesibles y personalizadas.

En esta entrevista, conversamos con **Sandra Villafaina**, gestora SICTED del destino Mancomunidad Islantilla (Lepe-Isla Cristina), donde se comenzó a trabajar con una plataforma hace 3 años para digitalizar la oficina de turismo. También nos acompaña **Alicia Gallego**, alcaldesa y concejala de turismo de Manzanares El Real, quien se encuentra en pleno proceso de diseño y planificación de una oficina de turismo virtual, inspirada en casos de éxito como el de Sandra.

Manzanares El Real es un municipio de la Comunidad de Madrid, situado a los pies de la Sierra de Guadarrama. Destaca por su entorno natural y por el imponente Castillo de los Mendoza, una de las fortalezas mejor conservadas de la región. Es también puerta de entrada a La Pedriza, un paraíso para los amantes del senderismo y la escalada.

La Mancomunidad de Islantilla es un destino turístico destacado en la provincia de Huelva, formado por los municipios de Isla Cristina y Lepe. Situado en la Costa de la Luz, este enclave combina una rica oferta de sol, playa y naturaleza con un firme compromiso con la sostenibilidad y la calidad turística.

En esta entrevista, exploraremos cómo surgió la idea de crear una oficina de turismo virtual, qué tecnologías se están utilizando, cómo ha cambiado la relación con los visitantes y qué aprendizajes se han obtenido hasta ahora. Además, conoceremos los pasos que está siguiendo Alicia Gallego para replicar esta experiencia, adaptándola a su territorio, y qué expectativas tiene respecto a la digitalización del turismo local.

Sandra Villafaina

Responsable técnico del área de turismo, medio ambiente, cultura y deporte de la **Mancomunidad de Islantilla** desde 1998. Gestora SICTED desde 2007, año de adhesión al SICTED.

Hace ya tres años que decidisteis digitalizar completamente la oficina de turismo. ¿Cuál fue el punto de partida y qué motivó esta transformación?

El punto de partida fue la necesidad de adaptar los canales de información a las nuevas tendencias, mirar al futuro para llegar a las nuevas generaciones, hacer una oficina de turismo más eficiente en todos los sentidos y tener la posibilidad de tener datos para la planificación posterior.

En este proceso, habéis desarrollado una herramienta digital que no solo informa al turista, sino que también permite analizar su comportamiento. ¿Qué tipo de datos recogéis y cómo los utilizáis para mejorar la experiencia del visitante?

A la plataforma se accede con y sin registro:

- Con registro tenemos datos de procedencia por Código Postal y por tipo de viajero, así como obtener datos sobre cómo viajan, donde se alojan, promedios de sexo y edad y qué buscan.

- Sin registro tenemos datos sobre sus preferencias: tipos de actividades que buscan, cuáles son los recursos turísticos más visitados y por cuál medio obtuvieron

La implementación en cada hotel ha venido marcada sobre todo por la buena predisposición de apoyar a las empresas locales.

En este sentido es importante destacar que se ha trabajado principalmente con las 40 empresas distinguidas SICTED. Todas ellas cuentan con un display y tarjetas de la plataforma para promover que el turista, una vez que visita su empresa, pueda conocer al resto de empresas del destino.

la información (Oficina, web, en ferias, en los hoteles, en el tren turístico, etc.)

Esta herramienta también se vincula con la planificación del viaje antes de llegar al destino. ¿Qué impacto habéis detectado en esa fase previa del viaje?

Hemos implementado el "Planifica tu ruta con IA" desde nuestra página web recientemente, por lo que aún no tenemos datos significativos. Es cierto que hay ya más de 8.000 visitas desde su implementación en el mes de abril, pero no podemos valorar el impacto actualmente.

En este enlace podréis encontrar esta funcionalidad que ofrecemos al turista: https://islantilla.ciceroneweb.com/home

Más allá del volumen de visitas, ponéis el foco en la experiencia del turista. ¿Cómo medís esa experiencia y cómo influye en vuestras decisiones de planificación turística?

Nos permite saber qué productos o recursos son los más demandados, en qué horarios hay más visitas, por ejemplo, para adaptar el horario de apertura de lugares turísticos, o en qué momento hay que incrementar la limpieza, saber en qué fechas hay que hacer mailings para promover la reserva o segmentar a quien enviar determinados eventos.

Habláis de una personalización por establecimiento, con QR específicos, estadísticas de uso, etc. ¿Qué beneficios han percibido los servicios turísticos directamente? ¿Qué retos ha supuesto esta implementación y cómo ha sido la acogida por parte de hoteles y comercios?

Para las pequeñas empresas ha supuesto sobre todo visibilidad y posibilidad de llegar directamente al turista antes y durante su estancia.

En cuanto al futuro, ¿qué otras funcionalidades o líneas de desarrollo tenéis en mente con esta herramienta y el uso de la IA?

Esta herramienta se va a complementar con los sensores ubicados en los principales lugares de Islantilla. La planificación de la ruta con la IA nos permite que a cada persona se le dé exactamente lo que pide de forma directa, por lo que se agiliza el proceso de decisión (cada vez más corto).

Vídeo de Oliva Rosado, informadora turística de Islantilla, explicando la plataforma Cicerone.

Por último, ¿qué consejo daríais a otros municipios o destinos que estén valorando dar el salto a una oficina de turismo digital e inteligente?

Pues el primer paso es concienciar a su propio personal, a veces los cambios en la rutina diaria suponen un sobre esfuerzo y la tecnología suele dar cierto rechazo. Mientras que los informadores, que juegan un papel esencial, no lo vean como una herramienta que les facilita su trabajo, es complicado llevar a cabo la implementación de este modelo de oficina.

Es cierto que la tecnología ha ido avanzando, pero, en ocasiones, hay problemas técnicos con el internet, con una pantalla o un QR que no te lleva al sitio correcto y eso genera frustración e inseguridad, por lo que yo aconsejo que existan siempre alternativas físicas de momento para garantizar que la información llegue de forma correcta y el informado/a se sienta respaldado en esta época de transición.

También es fundamental implicar a las empresas locales que van a estar en esa plataforma para que se sientan parte de ella.

DATOS PRÁCTICOS

Destino SICTED: Mancomunidad Islantilla (Lepe-Isla Cristina)
Año de adhesión: 2007
https://www.islantilla.es/
Contacto: + 34 959 64 60 13
turismo@islantilla.es

Alicia Gallego

Desde 2003 ejerció las funciones de directora Financiera, Administrativa y de Calidad en una empresa fabricante de válvulas industriales para el agua que abrió junto con su hermana. Actualmente exporta a todo el mundo el 90% de su producción.

En 2015 inició el camino en la política, concretamente en la concejalía de Turismo, desarrollo económico y participación, para posteriormente pasar a ser concejala de Urbanismo, Obras, Urbanizaciones e Infraestructuras. A su vez, compaginó sus labores políticas con la gestión de una farmacia de la cual era titular.

En 2024, tras la dimisión de su compañero de partido como alcalde, asumió las funciones de alcaldía, así como las del área de turismo entre otras, de **Manzanares El Real**.

¿Qué motivó al Ayuntamiento de Manzanares el Real a implementar una Oficina de Turismo Virtual? ¿Por qué habéis dado este paso hacia la

Este proyecto supone un cambio de mentalidad que implica dejar de centrarse en el soporte físico. ¿Cómo habéis gestionado ese cambio cultural en el equipo?

modernización de vuestra oferta turística?

Nos parece fundamental que hoy en día, con todos los avances tecnológicos existentes, con el desarrollo de internet, y con la aparición de las inteligencias artificiales, tanto nuestra Oficina de Turismo como nuestra web de turismo, se doten de todos estos avances, de manera que sean acordes con lo que demandan hoy en día los turistas en todo el mundo.

¿De qué manera se va a mejorar la Oficina de Turismo? ¿Qué nuevas funcionalidades dispondrá?

En primer lugar, todos los soportes turísticos del municipio van a disponer de una única fuente de alimentación, de manera que, toda la información será única y existirán menos probabilidades de error y de falta de actualización.

Vamos a dotar a la Oficina de Turismo de soportes digitales que permitan mejorar la interacción con el turista, tales como un puesto de información y pantallas digitales informativas.

Así mismo colocaremos en diferentes puntos del municipio paneles electrónicos que permitan que el turista pueda informarse directamente sin necesidad de tener que acudir a la oficina de información. Esto mejorará el servicio en aquellos días y horarios en los cuales no está operativo nuestro punto de información, que generará más posibilidades para el visitante.

Merece también la pena destacar el hecho de incluir una inteligencia artificial que permitirá que el visitante organice su propia experiencia en el municipio. Esto lo podrá hacer directamente antes de salir de su domicilio o sobre la marcha.

¿Qué otras iniciativas de digitalización se esperan llevar a cabo?

Pretendemos dar soporte a través de la digitalización tanto a los vecinos cómo a los visitantes del municipio. Desde el punto de vista turístico el cambio más importante es la incorporación de la inteligencia artificial al sistema, de manera que el turista pueda diseñar su propia experiencia con su ayuda. Para este desarrollo será fundamental contar con los establecimientos del municipio y con los diferentes agentes que operan en relación con el turismo de

Realmente el cambio de mentalidad está llegando solo. Cada vez todos nosotros buscamos más el soporte digital y menos el físico. No obstante, entendemos que los cambios no deben implementarse una manera radical y por ello seguiremos manteniendo determinados folletos e información en físico, pero intentando que cada vez sea menor, o que se complementen con una parte digital por ejemplo a través de QR.

¿Cuándo se prevé empezar y para cuándo estará instalado?

Nuestra intención es tener el proyecto completamente desarrollado a finales de 2025, nos gustaría que para navidades el sistema estuviese funcionando al cien por cien.

¿Cómo ha reaccionado la comunidad local ante esta transformación digital?

De momento no hemos detectado ningún posicionamiento negativo. Tantos usuarios, cómo agentes turísticos, se muestran receptivos ante esta transformación digital; no obstante, creo que será necesario revisar los resultados una vez que se haya implementado en su totalidad, de manera que podamos realizar los ajustes necesarios en función de lo que nos transmitan las diferentes partes.

¿Qué beneficios se espera que este proyecto aporte al destino?

Considero que tendremos una información más veraz y mejor actualizada, podremos mejorar la coordinación entre visitante, establecimientos, y empresas que se dedican al turismo en Manzanares el Real; de manera que, podremos ofrecer un destino mejor preparado para proporcionar una experiencia individualizada.

La información será más accesible y no

Manzanares El Real. Podremos llegar a disponer de nuestra propia central de reservas.

A través de los diferentes paneles informativos también daremos información más local a nuestros vecinos, como pueden ser las agendas y programaciones de las diferentes actividades.

Por otro lado, también estamos trabajando en general una información más accesible para todo tipo de personas.

dependerá de los horarios de nuestro punto de información.

Estos sistemas nos permitirán disponer de una mejor información sobre los visitantes, con independencia que pasen o no por el punto de información turística. De esta manera podremos diseñar y proporcionar mejores experiencias, centrándonos en lo que más se demanda, y diseñando nuestra programación turística para conseguir un turismo más sostenible y deseable para los vecinos de Manzanares el Real.

DATOS PRÁCTICOS

Destino SICTED: Manzanares El Real
Año de adhesión: 2011
https://manzanareselreal.org/es
Contacto: + 34 918 780 196

Aprende

XXVI Programa Anfitriones. Formaciones disponibles

Tras dos meses desde el inicio de la XVI edición Anfitriones navega en velocidad de crucero con una clara hoja de ruta: más innovación, más formaciones y mejor experiencia de usuario gracias a la renovación integral en la plataforma del Campus Virtual y a una oferta formativa ampliada y más robusta que nunca.

Desde el pasado lunes día 2 de junio están disponibles 6 nuevas formaciones en el Campus Anfitriones; actualmente hay 67 acciones formativas para iniciar tu formación hoy mismo

(en modalidad automatrícula) y seguirán creciendo hasta poco antes del final de la Edición (14/07).

🎯 Contenidos de interés y actualizados para potenciar tu crecimiento profesional

💯 % Orientados al sector Turístico

Te recomendamos especialmente:

🎯 **Economía Circular** Este curso te permitirá comprender los procesos clave de la economía circular; como compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos, así como la relación entre esta y la actividad turística. Además, aprenderás a identificar y evaluar los impactos de las prácticas turísticas sobre el medio ambiente. Fecha de inicio 02 junio 2025 Fecha de fin 14 julio 2025
🎯 **Gobernanza en los destinos turísticos** Cuando se habla del término gobernanza, se hace referencia a la acción orientada a satisfacer los intereses de todos los actores implicados en el turismo, mejorando la comunicación y coordinación entre ellos. Mediante este curso podrás profundizar en el concepto de gobernanza y su importancia en el sector turístico, así como adquirir conocimientos sobre buenas prácticas, el desarrollo de actividades de gobernanza turística y ejemplos de destinos innovadores y éxitos. Fecha de inicio 02 junio 2025 Fecha de fin 14 julio 2025

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO · SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO · SEGITTUR turismo e innovación · FEMP FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Aviso Legal | Suscríbete al boletín