



EN ESTE BOLETIN...

1. ¿Qué sucede en SICTED?

- SAVE THE DATE Foro SICTED 14 de abril
- Avance de los nuevos Manuales de Buenas Prácticas

2. Actualidad

- Nueva etapa de 'Anfitriones': un sistema global de aprendizaje turístico
- Conferencia Sectorial de Turismo

4. Comunidad SICTED - Entrevista

- SICTED en la provincia de Ciudad Real: una red de destinos coordinada

5. Aprende

- Anfitriones Campus abierto. Formaciones recomendadas

¿Qué sucede en SICTED?

SAVE THE DATE Foro SICTED 14 de abril

Nos complace anunciar la celebración del XVII Foro SICTED, un encuentro en el que presentaremos oficialmente la nueva metodología SICTED.

- 📅 Fecha: 14 de abril
- 🕒 Horario: 11:00 - 18:30 h
- 📍 Lugar: Madrid

Será una jornada clave para conocer en detalle las novedades, los cambios metodológicos y los próximos pasos, así como para compartir experiencias y resolver dudas.

En los próximos días remitiremos la convocatoria oficial con el programa completo y el enlace para la inscripción.

El evento va dirigido a los gestores/as de los destinos y al personal técnico de las comunidades autónomas, y solo se podrá presentar una solicitud por destino. Se abrirá la participación a los agentes según la disponibilidad y se gestionará por orden de solicitud.



¡Reservad la fecha en vuestra agenda!

Avance de los nuevos Manuales de Buenas Prácticas



El pasado viernes 27 de febrero, con el fin de facilitar la transición al nuevo modelo, remitimos a los gestores de los destinos un correo con varios elementos clave que les permitirán comenzar a preparar la implementación de la distinción de los servicios turísticos en cada territorio.

Por un lado, se envió el **protocolo de adhesión de destino**, documento que deberá firmarse para activar el acceso al programa. El nuevo modelo incorpora pocos cambios respecto a la versión anterior, pero representa un paso fundamental para reafirmar el compromiso del destino con SICTED.

Asimismo, se remitió un **avance de los nuevos Manuales de Buenas Prácticas**, que incluye las Buenas Prácticas intersectoriales —comunes a todos los oficios— junto con las plantillas asociadas. Este material permitirá familiarizarse con el nuevo enfoque metodológico y con los requisitos que serán prioritarios en esta etapa.

Actualidad

Nueva etapa de 'Anfitriones': un sistema global de aprendizaje turístico

El Ministerio de Industria y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, ha puesto en marcha una nueva etapa de Anfitriones: Formación y Talento Turístico, que evoluciona hacia un sistema global de aprendizaje multicanal. Esta renovación busca reforzar el talento y la excelencia profesional como pilares del ecosistema turístico español.

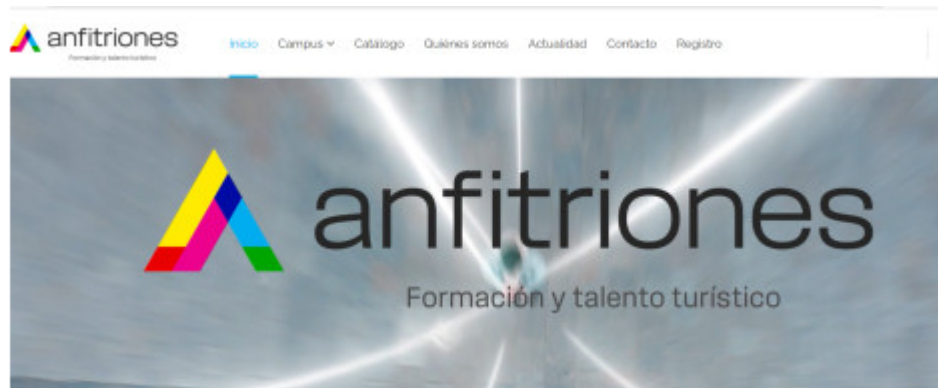
El sector cuenta ahora con una plataforma formativa ampliada y más accesible, diseñada para adaptarse a distintos ritmos y necesidades profesionales. Este nuevo entorno ofrece una experiencia más intuitiva y flexible en un momento clave de transformación hacia un modelo de turismo más responsable, inclusivo y resiliente.

La principal novedad es la centralización de toda la oferta formativa en una plataforma

multicanal estructurada en campus temáticos, vinculados a proyectos estratégicos de la Secretaría de Estado de Turismo y de SEGITTUR. Por el momento se encuentran disponibles los siguientes campus:

- **Campus Abierto**, que consolida la trayectoria del programa Anfitriones y se posiciona como referente en formación continua, con programas certificados, gratuitos y de alta calidad para profesionales del sector.
- **Campus DTI**, dirigido a los miembros de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, que ofrece recursos formativos orientados a la metodología de gestión DTI y a la optimización de herramientas y procesos en los destinos.

El acceso a la plataforma está disponible en la siguiente [web](#).



[Consulta la noticia completa](#)

Conferencia Sectorial de Turismo

El Ministerio de Industria y Turismo y las comunidades autónomas han acordado simplificar y agilizar la fase final de ejecución de los fondos europeos destinados a la transformación integral y sostenible del sector turístico. El acuerdo, alcanzado en la reunión de la Conferencia Sectorial de Turismo del pasado día 10 de febrero, refuerza la coordinación institucional en un momento clave para culminar el despliegue del Plan de Modernización y Competitividad del turismo español, dotado con 3.400 millones de euros.

El ministro Jordi Hereu subrayó el compromiso mantenido en los últimos años con el diálogo, el seguimiento y el acompañamiento a las comunidades autónomas en la gestión de los fondos. Destacó, además, que este proceso representa un ejercicio de cogobernanza sin precedentes, especialmente relevante tras el reto que supuso poner en marcha los fondos Next Generation en plena recuperación pospandemia.

Desde 2020 se han celebrado siete conferencias sectoriales y más de 220 comisiones bilaterales para coordinar el reparto y la ejecución de los recursos europeos, un trabajo que ha permitido avanzar de forma conjunta en los proyectos de sostenibilidad turística.

Gracias a la negociación con la Comisión Europea, se ha logrado una ampliación de plazos y una simplificación del proceso de certificación de hitos, fijando junio de 2026 como fecha límite para completar los planes de sostenibilidad turística en destino.



[Consulta la noticia completa](#)

Comunidad SICTED - Entrevista

SICTED en la provincia de Ciudad Real: una red de destinos coordinada

En esta ocasión, nos trasladamos a la provincia de Ciudad Real, territorio con mayor número de destinos SICTED de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, un total de 11 destinos, desde que adhirió su primer destino en 2011.

Esta entrevista está enfocada en **destacar el trabajo colaborativo y coordinación de implantación del SICTED en el ámbito provincial de Ciudad Real**, remarcando la importancia de impulsar, ayudar y fomentar las vías de comunicación entre los destinos y la relevancia de la implicación institucional para el éxito del programa. Para ello, contamos con la participación conjunta de los siguientes agentes:

- **Carlos Javier Sánchez-Herrera Bautista-Cámara**, jefe de servicio de Turismo y Artesanía, delegación provincial de la Junta de Castilla-La Mancha. Es la persona que coordina los destinos SICTED de la provincia de Ciudad Real. Además, es evaluador SICTED junto con otros dos compañeros, quienes se reparten la totalidad de los servicios turísticos a evaluar de los destinos de la provincia de Ciudad Real.
- **María Rosa García Fernández**, gestora del destino Almagro. Este municipio es de los más veteranos de la provincia, se adhirió en 2015 y cuenta con un total de 44 servicios turísticos, de los cuales 32 están distinguidos.
- **Rosana Fernández Ruiz**, concejala delegada de Turismo. Es gestora del destino Campo de Criptana, un municipio con menos recorrido al haberse adherido en el 2022. Cuenta con un total de 13 servicios turísticos, de los cuales 12 están distinguidos.

SICTED CIUDAD REAL FICIA



Castilla-La Mancha



Ayuntamiento de Ciudad Real

Hola Carlos Javier, antes de adentrarnos en temas técnicos nos gustaría que nos contaras brevemente cuál es tu experiencia profesional. ¿Desde cuando trabajas para este proyecto? ¿Cuánta dedicación al SICTED hay detrás?

Mi trayectoria profesional ha estado siempre vinculada a la gestión pública en distintos sectores, entre ellos el turismo regional.

- Cultura local favorable a la colaboración: cuanto más cohesionada está la red empresarial, más rápido evoluciona el destino.

La falta de tiempo, rotación política o técnica y la baja implicación empresarial suelen ralentizar la implantación.

¿Qué papel juega la evaluación en la mejora continua y en el alineamiento de

Comencé a trabajar directamente con el SICTED cuando asumí las funciones de Jefe de Servicio de Turismo, y desde entonces se ha convertido en una herramienta útil de mi trabajo diario. La provincia de Ciudad Real es actualmente una de las más activas de toda Castilla La Mancha en el sistema, lo que exige una importante dedicación de todo el Servicio. En Ciudad Real contamos con 9 destinos activos: Alcázar de San Juan, Almagro, Almadén-Comarca Sur, Ciudad Real, Campo de Criptana, Daimiel, Manzanares, Tomelloso y Villanueva de los Infantes, que suponen entorno al 70% de destinos y más del 80% de los servicios turísticos de Castilla-La Mancha. Implica mucho más que evaluar, es construir una cultura común de calidad turística.

Desde tu posición estratégica. ¿Cuáles son las acciones que estás llevando a cabo para que se produzca esa unión y crecimiento de destinos a nivel provincial?

Para comenzar, es fundamental la relación personal con las gestoras de todos los destinos, así como su actitud proactiva a propuestas de crecimiento y desarrollo. Las gestoras son la pieza clave.

Inicialmente me ceñí a mi papel de evaluador SICTED. Sin embargo, al ser consciente de lo útil que podía ser el SICTED como herramienta de gestión e interconexión de destinos, he ampliado mi labor centrándola en tejer red: conectar, impulsar y acompañar.



Yacimiento prehistórico de la Motilla del Azuer, Daimiel

Actualmente el objetivo es tener un canal común de comunicación en el que podamos compartir experiencias, buenas prácticas y soluciones a problemas comunes. En un futuro la idea es interconectar no solo destinos, también servicios turísticos y crear una conciencia común de destino.

¿En qué áreas crees que la colaboración interdestinos tiene mayor potencial

todos los destinos de la provincia?

La evaluación es un momento clave en el que interactúas con los servicios turísticos, con los técnicos de turismo y conoces en profundidad el destino. Estrechas lazos con las gestoras del destino y compartes horas en las que surgen nuevas ideas y proyectos.

Para los servicios turísticos, aporta criterios claros, permite identificar mejoras concretas y acompaña en la profesionalización.

Para nosotros como Servicio de Turismo en la Delegación Provincial, es una fuente de información clave con el que realizar un buen diagnóstico y análisis de la situación del sector en la provincia. Además, garantiza coherencia entre todos los servicios y sectores, ayuda a detectar necesidades comunes y diseñar respuestas coordinadas

¿Qué mensaje trasladarías a otros destinos de la región interesados en iniciar su andadura en SICTED?

Que el SICTED, a pesar de la carga extra de trabajo que supone, te da la oportunidad de conocer los destinos en profundidad, dotando de una visión estratégica de la provincia que de otro modo sería imposible.

Por otro lado, tenemos un plus diferenciador, una Directora General que ha trabajado como gestora SICTED, con un amplio conocimiento del sistema y que conoce a la perfección los beneficios que aporta a un destino.



Valdepeñas

No obstante, sería conveniente una mayor implicación de la administración regional, tomando conciencia de la utilidad del SICTED y, por tanto, beneficiándose de su potencial.

Desde mi punto de vista, es la herramienta más eficaz para estructurar y ordenar el destino, profesionalizar el sector, generar

(formación, promoción, intercambio de buenas prácticas...)?

La conexión interdestinos es aún incipiente en la provincia de Ciudad Real, pero sin lugar a duda tres ámbitos destacan claramente:

1. Formación conjunta, que permite optimizar recursos y elevar el nivel de profesionalización del sector.
2. Intercambio de buenas prácticas, especialmente útil para destinos que están comenzando o que necesitan afrontar retos similares.
3. Promoción y relato común, alineando discurso de destino rural/interior y fortaleciendo identidad provincial.

La colaboración interdestinos es una oportunidad para que la provincia construya una voz turística propia y cohesionada.

¿Cuáles son los próximos objetivos o proyectos a nivel provincial para fortalecer la red de destinos SICTED?

Los objetivos que estamos priorizando son:

- Ampliar el número de destinos adheridos, especialmente en áreas con productos emergentes.
- Consolidar una red provincial estructurada, con reuniones entre gestores.
- Integrar el SICTED en otros programas de calidad y sostenibilidad propios de Castilla -La Mancha, para generar sinergias reales.
- Potenciar el papel de las Mesas de Calidad como órgano de gobernanza turística local.
- Aumentar el número de empresas distinguidas y lograr una mayor continuidad en la mejora.

En definitiva, profesionalizar más y mejor, y avanzar hacia un modelo provincial cohesionado.

¿Qué factores suelen marcar la diferencia entre un destino que avanza rápidamente y otro que encuentra más obstáculos?

Principalmente tres factores:

- Liderazgo político claro y estable: cuando el equipo de gobierno cree en el programa, todo fluye.

conciencia de destino turístico, y sobre todo, **cambiar mentalidades y generar orgullo de destino.**

Además, desde la Delegación provincial de la Junta de Castilla-La Mancha en Ciudad Real, realizáis las evaluaciones de los servicios turísticos de SICTED de la provincia. ¿Podrías darnos más detalles de cómo articuláis esta acción (cuántas personas, a cuántos comités se presentan los destinos turísticos, qué perfil profesional tiene el equipo de evaluadores, cómo os organizáis internamente, ...)?

Actualmente, dentro del Servicio de Turismo las evaluaciones las planteamos como un trabajo en equipo en el que tanto los dos inspectores de turismo como yo, nos implicamos profesional y personalmente en las funciones de evaluación del SICTED. Es clave creer en el proyecto y mantener el impulso.

Somos profesionales habituados a realizar asesoramientos, evaluaciones e inspecciones, por lo que la labor de evaluación entronca perfectamente con nuestras funciones habituales.

En mi papel de Jefe de Servicio de Turismo, asisto a casi todas las Mesas de Calidad de la provincia, y en algunos casos asiste también mi Delegado Provincial, lo que da muestra de la importancia del impulso y el acompañamiento político al proyecto.

Desde tu experiencia como evaluador, ¿Cuáles son los aspectos que más suelen costar cumplir a los servicios turísticos en las primeras fases de implantación? ¿Qué recomendación darías como evaluador a servicios turísticos que han abierto el negocio recientemente y que acaban de adherirse?

Las principales dificultades suelen aparecer en la gestión documental (procedimientos, registros, protocolos internos); análisis de satisfacción del cliente, no tanto por dificultad, sino por falta de hábito previo; planificación anual, pasar de trabajar “día a día” a tener una estrategia; estandarización del servicio, definir cómo se hace cada cosa para que todo el equipo lo comparta.

Y, sobre todo, que entiendan que el SICTED no exige perfección, sino compromiso con la mejora continua.

- Impulso técnico fuerte: un gestor SICTED comprometido marca la diferencia.



Hola María Rosa, como destino ya consolidado, ¿Qué supuso que Almagro fuese el tercer destino en adherirse de la comunidad autónoma? ¿Qué hizo tomar la decisión de adherirse al SICTED?

Debemos iniciar la respuesta a ambas preguntas diciendo que Almagro formó parte de SICTED siendo miembro de la Mancomunidad Tierra de Caballeros y Tablas de Daimiel a principios de los años 2000. Posteriormente, y tras la disolución de esta Mancomunidad en 2013, Almagro, de forma independiente, volvió a apostar por seguir siendo destino SICTED, en 2015. Esta contextualización nos da a conocer como de importante Almagro consideró que era mantener en nuestro destino el distintivo SICTED.

¿Cómo describirías la evolución de Almagro desde su incorporación al programa SICTED?

La evolución de Almagro ha sido vertiginosa, sobre todo a partir de finales de 2020.

La reincorporación a SICTED en 2015 mantuvo a los servicios ya adheridos inicialmente, alrededor de 20 hasta finales de 2019. Ese número se ha elevado a 44 servicios, diversificados en 9 oficios actualmente en 2026.

¿Dais apoyo o ayudáis a destinos noveles? ¿Qué tipo de acompañamiento proporcionáis o estáis dispuestos a proporcionar?

No, aún no damos apoyo a destinos noveles, aunque estamos dispuestos a ello. He de señalar que, aunque Almagro es un destino consolidado, yo como gestora me incorporé en 2020, justo en Pandemia, y al tener un crecimiento rápido a lo largo de 2021, en cuanto al número de servicios, solo yo trabajo en la gestión del destino, como gestora, formadora y asesora por lo que los medios humanos son limitados. No obstante, esta circunstancia tiene también una lectura positiva que hace que tengas un conocimiento profundo y muy amplio sobre la situación de los servicios del Destino, lo que te permite tomar medidas más globales.

No obstante, como ya indicada, estamos dispuestos a ello si podemos aportar.

Respecto al tipo de apoyo o ayuda que podríamos proporcionar, éste sería el mismo compromiso que tenemos para con los servicios SICTED de Almagro. Considero que lo más importante es el acompañamiento en todos los procesos, la cercanía, destacando siempre los beneficios positivos que aporta

Está evolución, tan positiva respecto al número de servicios adheridos y comprometidos con SICTED, transmite una imagen de unidad, fortaleza y calidad hacia el exterior y nos hace destacar frente a otros destinos.

¿Qué mejoras concretas has observado tanto a nivel destino como en vuestro tejido empresarial gracias a la implantación continuada del SICTED?

Almagro es una localidad de la provincia de Ciudad real, con algo más de 9000 habitantes, pero un patrimonio monumental, arquitectónico y cultural que la sitúa en la tercera ciudad más visitada de Castilla La Mancha. Para nuestro destino, la implantación de SICTED, es un valor añadido basado en el trabajo permanente, de la mejora continua y común con otras administraciones y con el tejido empresarial turístico lo que genera cohesión territorial, gobernanza, colaboración público-privado, imagen de calidad integral, seriedad y compromiso para nuestros turistas creando así identidad de DESTINO.



El tejido empresarial SICTED, sobre todo en el caso de las pequeñas empresas creadas por autónomos, que son la mayoría, reciben mejoras como el apoyo para el desarrollo de una gestión de sus negocios de una forma más profesionalizada. En muchos casos son propietarios que desconocen el sector servicios por lo que con SICTED, se inician con la creación de protocolos de trabajo en todas las áreas de su negocio, con definición de buenas prácticas de trabajo, procesos de análisis de sus resultados y evolución, así como el desarrollo de su trabajo basado en la mejora continua para la satisfacción de sus clientes y analizando los posibles aspectos críticos.

SICTED además les facilita formación gratuita para ellos y su equipo, que puede ampliarse además con el programa Anfitriones y les vincula con otras empresas del sector similares o complementarias, con

SICTED frente al trabajo comprometido que exige.

¿Qué opinas sobre la colaboración con otros destinos SICTED de la provincia? ¿Y a nivel comunidad autónoma?

La colaboración con otros destinos de la provincia y de la comunidad autónoma es muy importante ya que, al estar en territorios similares, se pueden aprovechar las sinergias de cada uno de nosotros, crear vínculos y canales de comunicación para fomentar el crecimiento y afianzamiento. Además, hay un valor muy importante, la experiencia, que pueda ayudar al buen desarrollo del sistema y su consolidación.

En nuestro caso, trabajamos de forma estrecha con los Técnicos de Turismo de la delegación Provincial de Ciudad Real, tanto con el jefe de servicio como los Inspectores, quienes a su vez son evaluadores de nuestro destino. Esta relación facilita mucho el trabajo en todos los aspectos y además no ofrece una visión muy amplia y real de la situación de nuestro destino.

¿Estáis trabajando en algún proyecto de mejora surgido a raíz de un grupo de mejora del destino? Si no es así, ¿algún proyecto de mejora que hicierais en el pasado y que haya tenido una buena acogida?

Actualmente estamos desarrollando varios proyectos surgidos en un grupo de mejora tras la realización de una DAFO CAME y que llevará consigo la puesta en marcha previa del Consejo Municipal de Turismo de Almagro.

Además, podemos destacar dos proyectos de mejora, en los que trabajamos y que han favorecido mucho a los servicios SICTED, destacándolos del resto y mejorando la relación entre ellos:

En primer lugar, en los grupos de mejora y acciones formativas se han trabajado mucho las sinergias, como concepto colaborativo que entre servicios similares y/o complementarios que resalta las ventajas de la colaboración para conseguir alcanzar objetivos similares enfocados a turistas que buscan la calidad.

En segundo lugar, el apoyo a través de las redes sociales del Ayuntamiento de Almagro a aquellos servicios adheridos y distinguidos que se promocionan en estos medios. El Ayuntamiento, comparte y da difusión a sus

las mismas inquietudes con las que pueden establecer lazos de colaboración empresarial, compartiendo los mismos niveles de excelencia y calidad.

publicaciones, destacándolas frente a otros servicios que no son SICTED.



Rosana, ¿Podrías comentarnos qué motivó a Campo de Criptana a incorporarse al modelo SICTED recientemente?

El impulso a la implantación del SICTED ha formado parte de la estrategia de Desarrollo Sostenible del Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos para Campo de Criptana. Una acción propuesta como herramienta para mejorar la oferta turística del destino, profesionalizar a las empresas del sector y reforzar la imagen del municipio como destino de calidad.

¿Cuáles han sido las impresiones y sensaciones en esta fase inicial?

En esta fase inicial las sensaciones han sido positivas y nos ha servido para tomar conciencia del punto de partida, ordenar procesos y sentar las bases para el trabajo compartido entre el Ayuntamiento y las empresas del sector.

¿Qué retos específicos habéis identificado en estos primeros pasos?

Estamos satisfechos con el volumen de establecimientos que han respondido a nuestro llamamiento. La actitud de estos establecimientos pioneros en adentrarse en el proceso, ha sido receptiva y constructiva. Valorando especialmente el acompañamiento en el proceso de implantación.

¿Qué tipo de apoyo os sería especialmente valioso por parte de destinos consolidados como Almagro? ¿Y por parte de la CCAA?

De destinos consolidados como Almagro, sería muy valioso el intercambio de experiencias en temas como la implicación continuada del sector empresarial.

Uno de los principales retos es el de adaptar los estándares a la diversidad del tejido empresarial local, teniendo en cuenta que la atención al visitante, en muchos casos, no forma parte de su proceso del día a día (salvo algunas excepciones). Por esto mismo, también supone un reto mantener la motivación y la constancia en el trabajo de la calidad.

¿Qué acción/es de implantación (incluida la evaluación) te ha/n resultado más útil/es hasta ahora?

Las sesiones informativas han sido fundamentales para ayudar a los empresarios a entender el enfoque y las motivaciones de la implantación del SICTED como base para la mejora de la calidad. Las visitas de diagnóstico también han resultado muy útiles para detectar las necesidades y escuchar recomendaciones.

¿Cómo ha respondido el sector empresarial local ante el proceso de mejora de la calidad?



En cuanto a la comunidad autónoma, mantener el apoyo técnico que presta la JCLM a través de la Delegación de Empleo, Empresas y Turismo de Ciudad Real es algo fundamental. En particular, el servicio de evaluación gratuito que ofrecen y en general promoviendo acciones de formación y coordinación entre destinos.

¿Qué mensaje enviarías a otros destinos que se plantean dar el paso para unirse al programa?

Como destino nobel, nuestra motivación a dar el paso para unirnos al SICTED ha sido localizar herramientas para ordenar el destino y mejorar en calidad y la forma de trabajar en coordinación con el sector empresarial con el objetivo de mejorar los resultados de forma sostenible y competitiva. En este sentido, el mensaje para otros destinos es que la adhesión al SICTED es la oportunidad para hallar estas herramientas.



Aprende

Anfitriones Campus abierto. Formaciones recomendadas

Desde el nuevo Anfitriones te recomendamos fortalecer tu perfil profesional con alguna de estas formaciones:

Buenas prácticas en inclusión: hoteles, restaurantes y agencias de viaje
Píldora | 2 horas | ¡Novedad!

Aprenderás a diseñar y gestionar servicios turísticos inclusivos y accesibles para todo tipo de personas.





Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su repercusión en el turismo

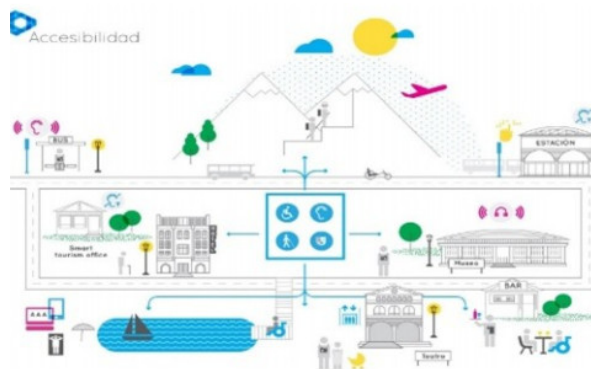
Píldora | 1 hora

Aprenderás más sobre los ODS y de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030.

Accesibilidad turística

MOOC | 32 horas

Podrás aprender a identificar las distintas barreras de accesibilidad en los destinos turísticos y a conocer el perfil del turista con requerimientos de accesibilidad.



SEGITTUR
turismo e innovación



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