

SICTED

Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de
Turismo y Comercio



Compromiso
de Calidad Turística



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

- ✓ **Qué es el SICTED**
- ✓ **Beneficios para los Destinos**
- ✓ **Beneficios para las Empresas**
- ✓ **Agentes participantes**
- ✓ **El Distintivo**
- ✓ **Manuales de Buenas Prácticas**
- ✓ **SICTED on-line**



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

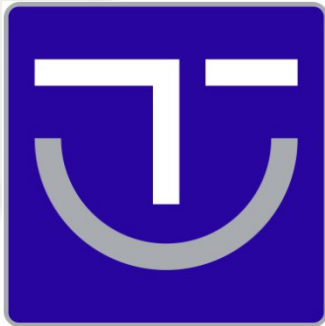
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

1. Qué es el SICTED



Compromiso
de Calidad Turística



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

1. Qué es el SICTED

- Es un proyecto de **mejora de la calidad** en los Destinos Turísticos.
- Promovido por la **Secretaría de Estado de Turismo** (SET) y la **Federación Española de Municipios y Provincias** (FEMP).
- Trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta **35** **oficios/sectores** diferentes.
- Es un modelo participativo que requiere del **compromiso** de empresas/servicios turísticos con la calidad turística de su Destino.
- Basado en aplicar un **Manual de Buenas Prácticas**.



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

Oficios

- 1. Agencias de Viajes**
2. Albergues
3. Alojamientos rurales
- 4. Emp. de alquiler de Vehículos y Embarcaciones de recreo**
5. Artesanos
6. Atraque de cruceros y ferries
- 7. Bares y cafeterías**
8. Bodegas
- 9. Campings**
- 10. Comercios**
11. Convention Bureaux
- 12. Empresas de Turismo activo**
- 13. Empresas de Transporte Turístico**
- 14. Escuelas de español para extranjeros**
15. Espacios Naturales protegidos
16. Estaciones de esquí y montaña
- 17. Guías turísticos**
- 18. Hoteles y Apartamentos Turísticos**
- 19. Museos y Centros de interés turístico visitables**
- 20. Oficinas de Información Turística**
- 21. Otros Servicios**
22. Organizadores Profes. de Congresos
23. Palacios de Congresos
- 24. Playas**
25. Seguridad ciudadana
- 26. Puertos deportivos**
- 27. Restaurantes y Emp. Tur. Catering**
- 28. Servicios de Limpieza**
- 29. Taxis**
- 30. Servicios Turísticos de Salud**
- 31. Turismo Industrial**
- 32. Campos de Golf**
- 33. Parques de Ocio**
- 34. Talleres Turísticos**
- 35. Espacios Escénicos permanentes**



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

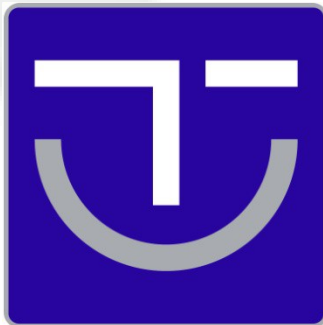
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

2. Beneficios para los DESTINOS



Compromiso
de **Calidad Turística**



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

2. Beneficios para los DESTINOS

- **Gestión permanente** a través de la Mesa de Calidad y del Gestor SICTED que velan por el impulso de las empresas del Destino.
- Incrementar la **satisfacción de los turistas**, fomentando así su fidelización en nuestro Destino El Ejido
- Incrementar la **participación de los empresarios** en el desarrollo del Destino
- Participar con **casi 200 destinos** en este proyecto a nivel nacional



2. Beneficios para los DESTINOS

- Nivel de **calidad homogéneo** en todos los servicios turísticos





Ayuntamiento de

El Ejido

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

Programa SICTED

- **Plan Formativo**
- **Visitas de Asistencia Técnica Individualizada** por asesores del proyecto.
- **Talleres** de resolución de dudas
- **Grupos de trabajo** para desarrollar propuestas de mejora en el Destino
- **Evaluaciones** que atestiguan el cumplimiento de los Manuales de Buenas Prácticas
- Obtención del **Certificado de Compromiso de Calidad Turística**



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

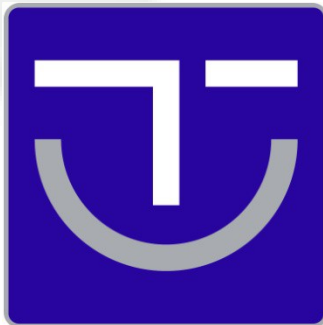
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

3. Beneficios para las EMPRESAS



Compromiso
de **Calidad Turística**



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

3. Beneficios para las EMPRESAS

- ★ **Sin coste** para el participante
- ★ **Diferenciarse** de la competencia
- ★ Mejora la **gestión** de la empresa
- ★ Mejora la **cualificación** del personal
- ★ **Fideliza** clientes
- ★ Facilita acceso a **Subvenciones**
- ★ **Distintivo** reconocido a nivel nacional
- ★ **Promoción** y difusión de las empresas adheridas
- ★ Beneficios visibles a **corto plazo**
- ★ **Cursos Técnicos** subvencionados por la SET, Junta de Andalucía y la UE.



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

3. Promoción y Difusión de empresas SICTED

* En **nuestros canales de comunicación** (página web, redes sociales, guías de turismo, merchandising, ferias de turismo, Mesas de trabajo, Consejos de Turismo, etc.)

* **Notas y comunicados de prensa** dando a conocer el avance del proyecto en la ciudad- con ello se pretende sensibilizar al tejido empresarial y a la población local.

A nivel de Andalucía, en el **Directorio de Empresas Certificadas** aparecen todas las empresas que tienen algún distintivo diferenciador.

A nivel nacional e internacional, en las **campañas de comunicación** que hace el SICTED para promover su objetivo y a las empresas participantes.



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

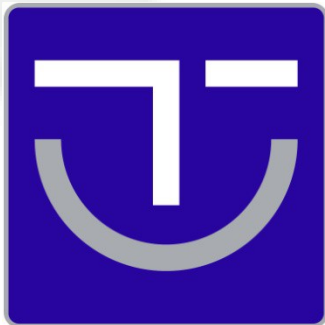
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

4. Agentes participantes



Compromiso
de Calidad Turística



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

4. Agentes participantes en DESTINO EL EJIDO

- **Empresas/Servicios turísticos**, son los beneficiarios directos
- **Formadores y Asesores**, técnicos que ayudan a la empresa
- **Evaluadores**, son técnicos independientes que garantizan la objetividad del proyecto
- **Gestor SICTED**, responsable de coordinar el proyecto en el Destino, las acciones entre las empresas y el SICTED.
- **Ente Gestor**, organismo público-privado que vela por la competitividad de las empresas y servicios turísticos del Destino



Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

4. Agentes participantes en el SICTED

- **Comité Interdestinos**, es el órgano encargado de la toma de decisiones relativa al programa SICTED
- **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**,
- **Secretaría de Estado de Turismo (TURESPAÑA)**, coordinadora del proyecto a nivel nacional (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital).



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

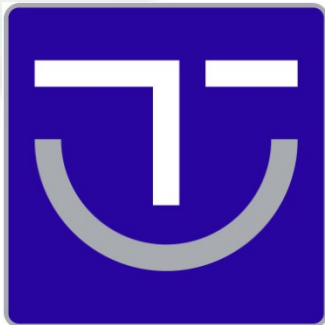
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

5. El Distintivo



Compromiso
de **Calidad Turística**



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

5. El Distintivo

- Soporte que **acredita el cumplimiento** de los requisitos establecidos y reconoce el esfuerzo
- Tipos de soporte, además del Diploma:
 - * Placas de polimetacrilato
 - * Pegatinas
 - * Pins





Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

Soportes de los Distintivos





Ayuntamiento de

El Ejido

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

Diploma



Compromiso
de Calidad Turística

Nombre del ente gestor / Mesa de la Calidad Turística del destino, como ente gestor del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino otorga a:

Nombre de empresa o servicio turístico

el diploma de reconocimiento al compromiso para la mejora continua de la calidad de
Nombre del destino.

Nombre del destino / Municipio de entrega, fecha del Comité de distinción
Periodo de vigencia: 2 años desde fecha del Comité

Nombre Apellido Apellido
Cargo



Nombre Apellido Apellido
Cargo

Logo de la CC AA

Nombre Apellido Apellido
Cargo

Logo del Ayuntamiento
o del ente gestor

Nombre Apellido Apellido
Cargo

Marca turística
del destino

Nombre Apellido Apellido
Cargo





Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

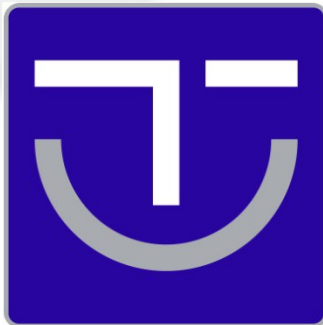
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

6. Manuales de Buenas Prácticas



Compromiso
de Calidad Turística



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de

Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

6. Manuales de Buenas Prácticas

Recogen los **compromisos de calidad** que se deben cumplir para obtener el Distintivo de Compromiso de Calidad Turística

Los Manuales constan de **4 módulos**:

- * **Módulo 1:** buenas prácticas de carácter general (comunes a todos)
- * **Módulos 2:** buenas prácticas obligatorias (según el oficio)
- * **Módulo 3:** BBPP, si se hacen actividades complementarias
- * **Módulo 4:** BBPP de gestión avanzada (mat.complementarias que fomentan la mejora continua de la empresa)

Hacen referencia a: formación, satisfacción de clientes, personal, quejas, encuestas, mejoras, proveedores, mantenimiento, limpieza, comunicación interna, comercialización, promoción, etc...



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

Ejemplo de buena práctica

- * El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente
- * Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una sugerencia
- * La información que proporciona al cliente es objetiva
- * Se registran las incidencias con proveedores
- * Existe un plan de limpieza de las instalaciones/equipamiento



Ayuntamiento de

El Ejido

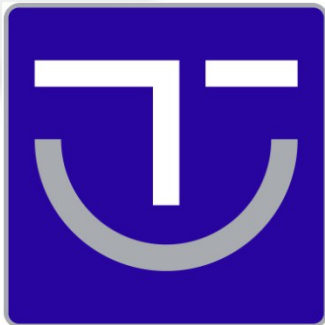
Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de **Calidad Turística**

7. SICTED on line



Compromiso
de **Calidad Turística**



Ayuntamiento de

El Ejido

Área de Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino



Compromiso de Calidad Turística

www.calidadendestino.es



Compromiso de Calidad Turística



información general | adhesión empresa/servicio | adhesión destino | consulta de destinos | documentación | foros | FAQs | noticias | convocatorias

Turismo 2020
MITYC
TURESPAÑA



Compromiso de Calidad Turística

Turismo 2020 MITYC TURESPAÑA



información general | adhesión empresa/servicio | consulta de destinos | documentación | foros | FAQs | noticias | convocatorias



información general

El SCTE Destinos (SICTED) es un producto tecnológico de Turespaña que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico.

Su aportación clave es la conciencia integral de destino y la identificación de objetivos comunes por y para todos los agentes implicados, públicos y privados turísticos y no turísticos. Este enfoque favorece el diseño, planificación, ejecución y medición de resultados de acciones integrales que armonizan los niveles de calidad de los servicios y productos que consume el turista, de la imagen de éste, y en definitiva de la percepción del visitante respecto del destino.

Los componentes estratégicos del SCTE Destinos son:

Ente Gestor: Dinamiza la marcha del proyecto en su destino, para mejorar la calidad ofrecida en el mismo.

Estándares intersectoriales y sectoriales: Los sectores disponen de un Manual de Buenas Prácticas y de una guía técnica de Implantación para conocer los requisitos mínimos establecidos.

Cuadro de Control: La herramienta permite el seguimiento y control de la situación y evolución de los niveles de calidad en el mismo.

Debe seleccionar el Destino Turístico en el que se ubica su empresa o servicio.

Para realizar la consulta seleccione un Destino Turístico y/o Provincia o elija su ubicación a través del mapa:

Destino Turístico	Seleccione un destino
Provincia	Seleccione una provincia
<input type="button" value="BUSCAR"/>	



adhesión al sistema





Ayuntamiento de

El Ejido.

Área de
Turismo y Comercio

Sistema Integral de Calidad
Turística Española en Destino



Compromiso
de Calidad Turística

esto es
El Ejido.
¡Vívelo!