



Compromiso  
de Calidad Turística

# Módulo 1

---

# EI SICTED

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos ([SICTED](#)) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



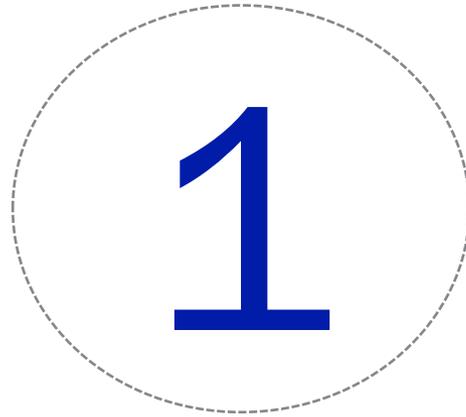
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



17-07-2023

# Índice

- Objetivos
- Beneficios
- ¿Qué es el proyecto SICTED?
- El SICTED y la calidad en destino
- Metodología SICTED
- Sesiones de formación, talleres y visitas
- Herramientas
- Las evaluaciones externas
- El distintivo de Compromiso de Calidad Turística
- El distintivo “Preparado COVID-19”
- Conclusiones



# Objetivos



# 1 Objetivos

Los objetivos del módulo **EI SICTED** son conocer:

- › Qué es el Sistema de Calidad Turística en Destinos (SICTED) y qué aporta.
- › Qué oficios pueden participar en el proyecto.
- ›Cuál es la metodología de trabajo y qué herramientas se aplican.
- › Cómo funciona el sistema de evaluación externa del SICTED.
- › Qué es el distintivo de Compromiso de Calidad Turística y cuáles son las normas de uso.



# Beneficios



## 2 Beneficios

Los beneficios para el cliente-turista de que los servicios turísticos participen en el proyecto SICTED son:

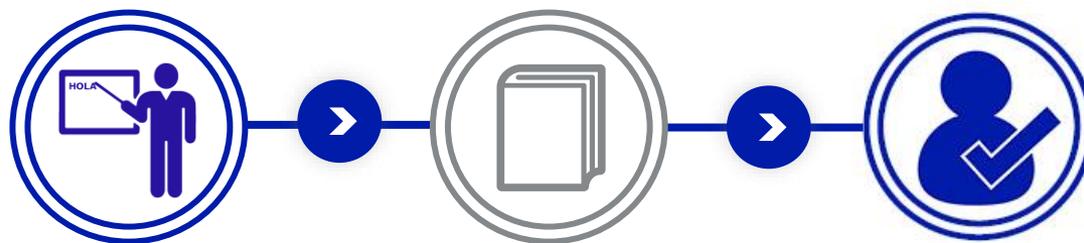
- › Posibilidad de implicación del cliente-turista en la mejora del destino, al existir herramientas de recogida de su satisfacción, necesidades y expectativas.
- › Mejora de la satisfacción del cliente-turista al consumir productos y servicios en un destino con un estándar de servicio consistente.



# Qué es el proyecto SICTED

### 3 ¿Qué es el proyecto SICTED?

Es una metodología desarrollada por la Secretaría de Estado de Turismo para los servicios turísticos de un destino, que contribuye, a través de un Manual de Buenas Prácticas (estándares), a mejorar los niveles de servicio de los servicios turísticos participantes y del destino en general.



# 3 ¿Qué es el proyecto SICTED?

Características del modelo SICTED:

- › Integrador y participativo.
- › Creador de ventajas competitivas.
- › Estructurado y flexible.
- › Variado.
- › Integral, alcanza todos los oficios de un destino.
- › Impulsor de otros sistemas de gestión.
- › Orientado a resultados.
- › Basado en el itinerario de consumo del turista.
- › Orientado a satisfacer y fidelizar al cliente.

# 3 ¿Qué es el proyecto SICTED?

## Objetivos del SICTED:

- › Promocionar la aplicación de los estándares de calidad entre todos los oficios participantes.
- › Reconocer el esfuerzo y las mejoras a través de los distintivos de Compromiso de Calidad Turística.
- › Aumentar la implicación de los agentes que intervienen en el desarrollo del turismo en el destino.
- › Crear una estructura permanente de gestión e impulso de la calidad en el destino.

# 3 ¿Qué es el proyecto SICTED?

Agentes intervinientes en el SICTED:

- › Secretaría de Estado de Turismo.
- › Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- › Comunidades Autónomas.
- › El Comité Interdestinos SICTED.
- › Ente gestor del destino.
- › Gestor SICTED.
- › Otras Administraciones.
- › Formadores y asesores.
- › Evaluadores.
- › Servicios turísticos

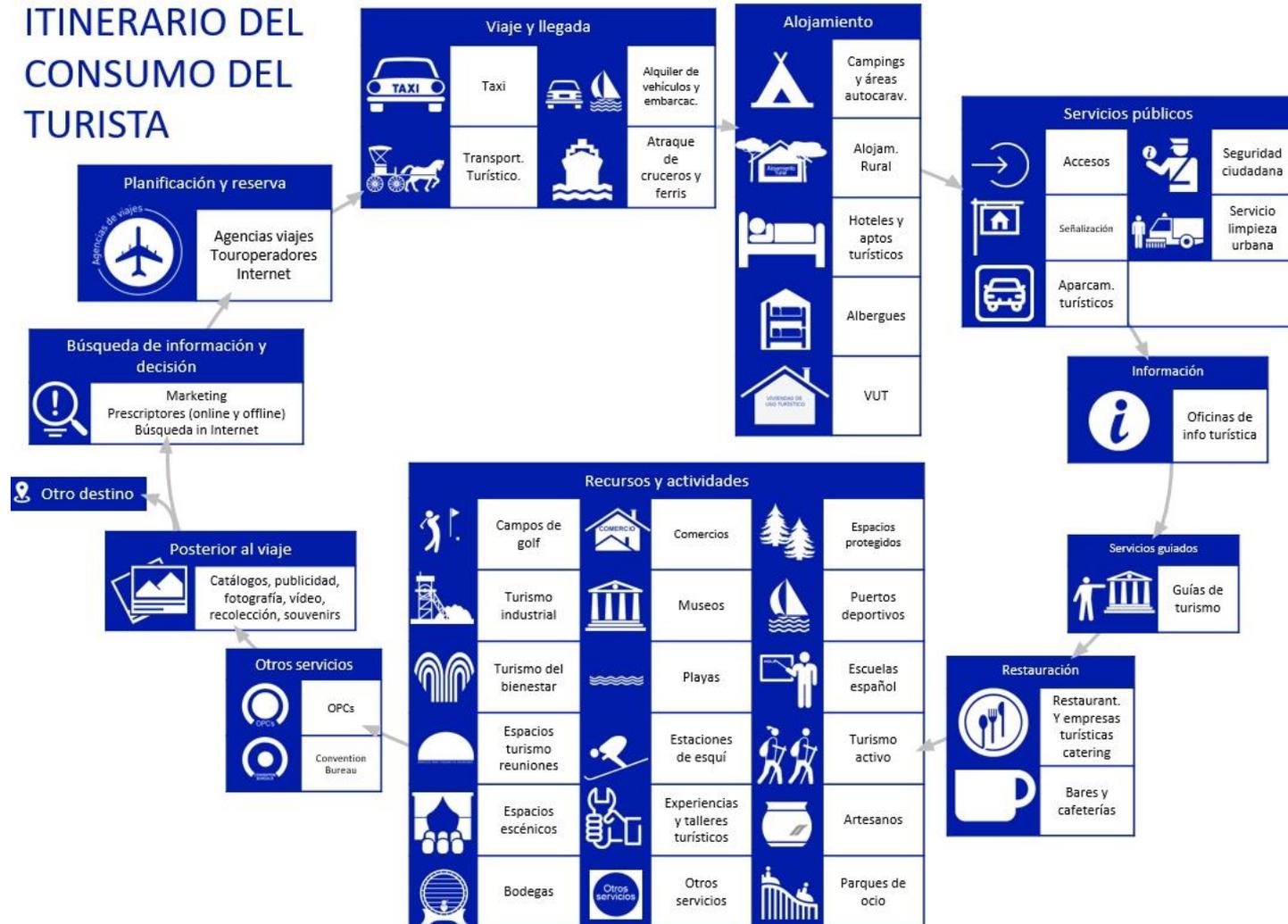


# El SICTED y la calidad en destino

# 4 El SICTED y la calidad en destino

El SICTED está basado en la cadena de valor, trabaja con toda la oferta turística y siempre con visión hacia el destino.

## ITINERARIO DEL CONSUMO DEL TURISTA



# 4 El SICTED y la calidad en destino

Existen 37 oficios participantes en el proyecto SICTED\*:

1. Agencias de viajes
2. Albergues
3. Alojamientos rurales
4. Aparcamientos turísticos
5. Alquiler de vehículos y embarcaciones
6. Artesanos
7. Atraque de cruceros y ferris
8. Bares y cafeterías
9. Bodegas
10. Campings y áreas de autocaravanas
11. Campos de golf y campos de Pitch&Putt
12. Comercios
13. Convention Bureaux
14. Escuelas de español para extranjeros
15. Espacios protegidos
16. Espacios escénicos permanentes
17. Espacios para turismo de reuniones
18. Estaciones de esquí y montaña
19. Experiencias y talleres turísticos
20. Guías de turismo
21. Hoteles y apartamentos turísticos
22. Museos y centros de Interés Turístico Visitable
23. Oficinas de información turística
24. OPCs
25. Otros servicios
26. Parques de Ocio
27. Playas
28. Puertos Deportivos
29. Restaurantes y empresas turísticas de catering
30. Seguridad ciudadana
31. Servicio de limpieza
32. Taxis
33. Transporte turístico
34. Turismo activo
35. Turismo del bienestar
36. Turismo industrial
37. Viviendas de uso turístico

5

# Metodología SICTED



# 5 Metodología

## Acceso al Ciclo 1: Adhesión

1. Desarrollar la actividad, tener sede o el domicilio social en el destino ya adherido.
2. Firmar el protocolo de adhesión al SICTED, comprometiéndose al cumplimiento de todos sus puntos.
3. Cumplir con la legalidad vigente que le sea de aplicación.
4. Pertenecer a alguno de los oficios que cuenten con un manual de buenas prácticas y no estar excluido expresamente del modelo.



# 5 Metodología

## Acceso al Ciclo 1: Adhesión servicios turísticos que operan on line

### Además de las anteriores deberán:

1. Contribuir de forma significativa y específica al ecosistema turístico del destino en que se van a adherir
2. Pertenecer a alguno de los oficios SICTED en lo que se haya previsto la posibilidad de participación de esta tipología de servicio turístico
3. Que exista un punto de contacto identificado en el destino para dicho servicio turístico
4. Cuenten con la valoración positiva del gestor, que tendrá en cuenta la relevancia del servicio turístico y la adecuación del negocio en el destino.
5. Que cumplan las especificaciones concretas para los negocios de estas características que se determinen en los MBP de cada oficio.

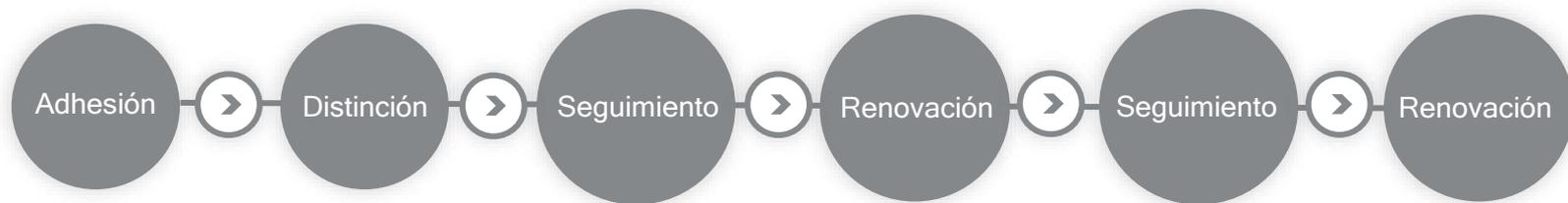
# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

La metodología del SICTED está basada en el Plan formativo 4 + 2 ciclos.

La periodicidad de los ciclos la determinará el ente gestor del destino, pero no tiene por qué coincidir con años naturales (de enero a diciembre).



# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos



Acceso	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo seguimiento	Ciclo renovación
Cumplir legalidad vigente  Actividad y sede en el destino  Firmar protocolo adhesión	Adherido 3 meses  Módulos formativos C1  Autoevaluación  2 visitas ind. + 2 talleres colectivos  Definir Plan Mejora	Cumplir legalidad vigente  Cumplir manual marca  Módulos formativos C2  Evidencias cumplir plan mejora  Grupos mejora destino	Cumplir legalidad vigente  Cumplir manual marca  1 visita ind.+ 1 taller colectivo  Módulos formativos  Evidencias cumplir plan mejora  Autoevaluación	Cumplir legalidad vigente  Cumplir manual marca  Módulos formativos  Evidencias cumplir plan mejora  Grupos mejora destino	Cumplir legalidad vigente  Cumplir manual marca  Mínimo 2 horas formación  Evidencias cumplir plan mejora  Grupos mejora destino	Cumplir legalidad vigente  Cumplir manual marca  Mínimo 2 horas formación  Evidencias cumplir plan mejora  Grupos mejora destino
	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

## Compromisos para pasar de Ciclo 1 a Ciclo 2

1. Estar adherido al SICTED más de 3 meses. “Q”
2. Asistir a las sesiones formativas obligatorias (9 horas).
3. Recibir todas las visitas programadas en el primer ciclo (2 ATI y 2 ATC). “Q”
4. Realizar la autoevaluación. “Q”
5. Disponer de un Plan de mejora. “Q”
6. Superar satisfactoriamente la evaluación de distinción. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo 2 (Distinción).

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

## Compromisos para pasar de Ciclo 2 a Ciclo 3

1. Permanecer en el ciclo 2 un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Asistir a las sesiones formativas obligatorias (6 horas).
3. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.
4. Asistencia a un Grupo de Mejora del Destino.
5. Facilitar evidencias del cumplimiento del Plan de mejora del ciclo anterior. “Q”
6. Superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo 3.

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

## Compromisos para pasar de Ciclo 3 a Ciclo 4

1. Permanecer en el ciclo 3 un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Asistir a las sesiones formativas, módulos a elegir entre los propuestos (6 horas).
3. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.
4. Recibir todas las visitas programadas en el tercer ciclo (1 ATI y 1 ATC). “Q”
5. Realizar la autoevaluación. “Q”
6. Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora. “Q”
7. Superar satisfactoriamente la evaluación completa. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo 4.

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

## Compromisos para pasar de Ciclo 4 a Ciclo de Seguimiento

1. Permanecer en el ciclo 4 un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Asistir a las sesiones formativas, a elegir entre las propuestas (4 horas).
3. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.
4. Participar en algún Grupo de Mejora del Destino.
5. Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora. “Q”
6. Superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo de Seguimiento.

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

## Compromisos para pasar de Ciclo de Seguimiento a Ciclo de Renovación

1. Permanecer en el ciclo de Seguimiento un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Recibir un mínimo de formación a elegir fuera del catálogo de formación SICTED (2 horas).
3. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.
4. Participar en algún Grupo de Mejora del Destino.
5. Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora. “Q”
6. Superar satisfactoriamente la evaluación completa. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo de Renovación.

# 5 Metodología: Plan a 4 ciclos

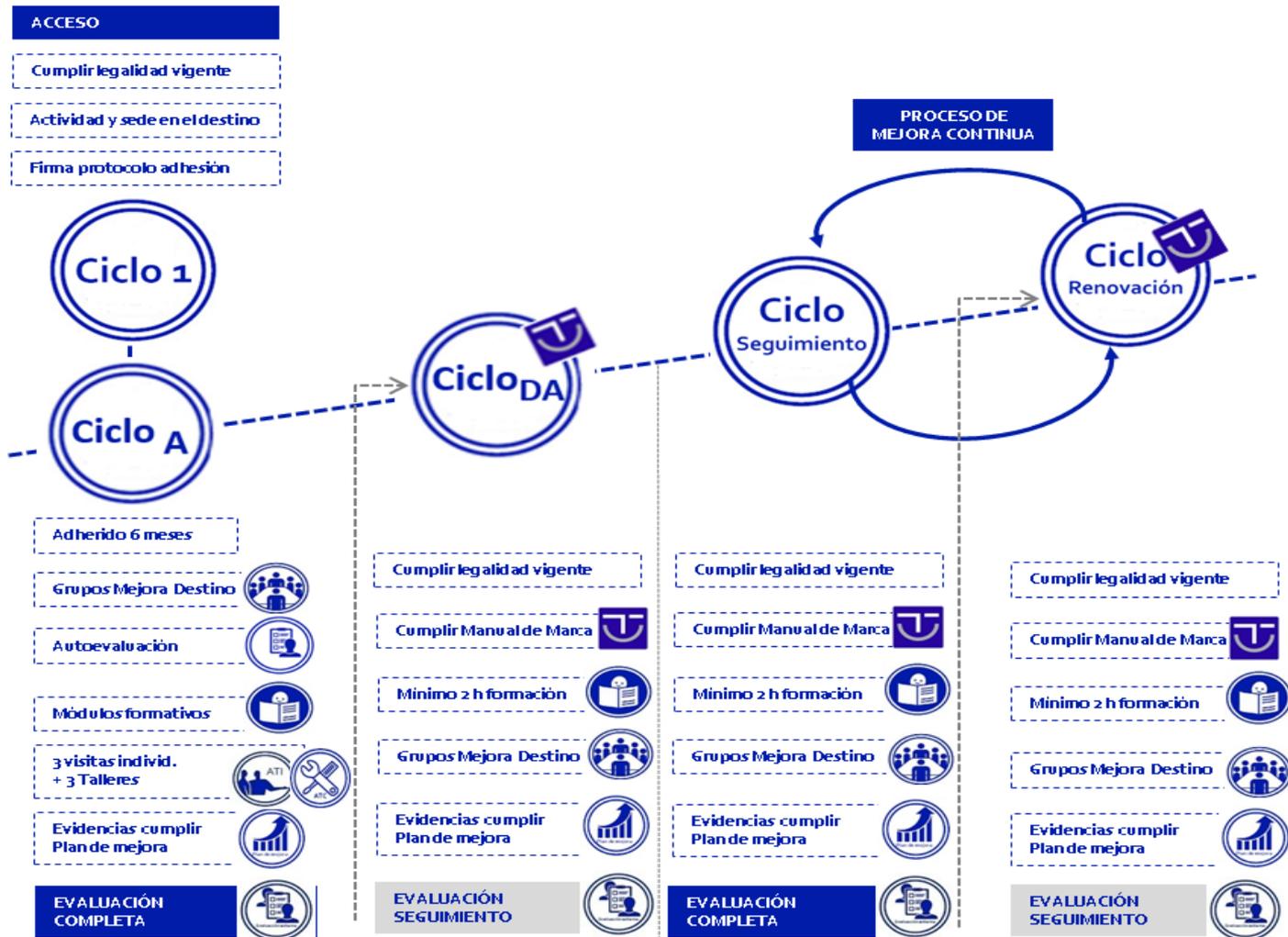
## Compromisos para pasar de Ciclo de Renovación a Ciclo de Seguimiento

1. Permanecer en el ciclo de Renovación un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Recibir un mínimo de formación a elegir fuera del catálogo de formación SICTED (2 horas).
3. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.
4. Participar en algún Grupo de Mejora del Destino.
5. Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora. “Q”
6. Superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo de Seguimiento.

# 5 Metodología: Implantación acelerada



Los compromisos de cada empresa en cada ciclo, deberán ser registrados en plataforma antes de su presentación a Comité de Distinción. En caso contrario, se considerarán no implantados. Para mantener el distintivo, todas las empresas deben presentarse anualmente al Comité de Distinción (siempre al mismo, junio-junio o diciembre-diciembre).

# 5 Metodología: Implantación acelerada

## Compromisos para pasar del Ciclo de Aceleración (A) al Ciclo de Distinción Acelerada (DA)

1. Estar adherido al SICTED al menos 6 meses.
2. Transcurrir menos de dos años desde la fecha de paso a ciclo A hasta el comité de distinción al que se presente (15 junio/15 diciembre).
3. Asistir a las sesiones formativas (25 horas).
4. Recibir todas las visitas programadas (3 ATI y 3 ATC). “Q”
5. Realizar la autoevaluación. “Q”
6. Disponer de un Plan de mejora y facilitar 3 evidencias del cumplimiento del mismo. “Q”
7. Participar en algún Grupo de Mejora del Destino.
8. Superar satisfactoriamente la evaluación completa. “Q”

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo de Distinción Acelerada.

# 5 Metodología: Implantación acelerada

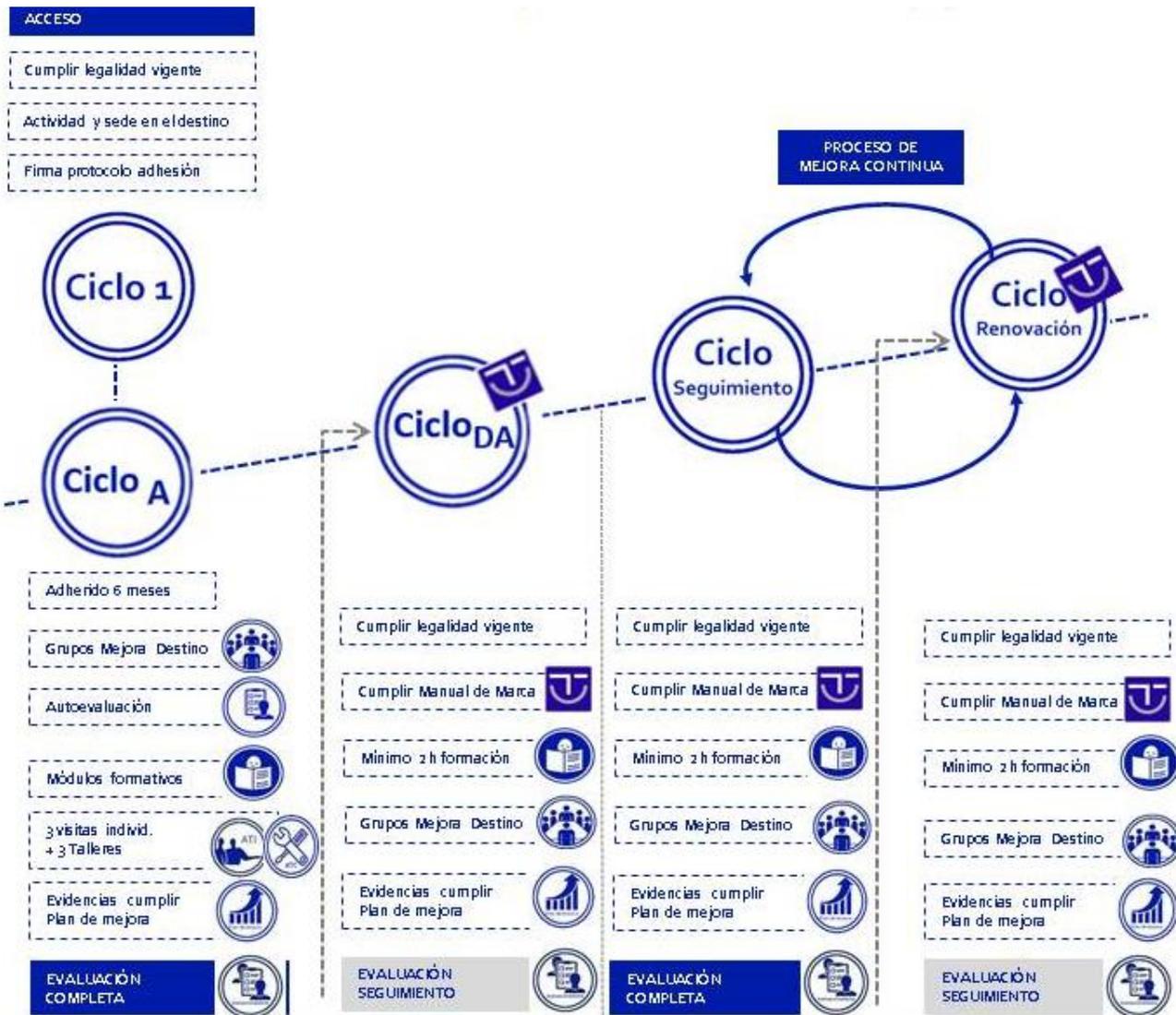
## Compromisos para pasar del Ciclo de Distinción Acelerada (DA) al Ciclo de Seguimiento

1. Permanecer en el ciclo de Distinción Acelerada un año antes de la fecha del comité de distinción (15 junio/15 diciembre).
2. Asistir a las sesiones formativas (2 horas).
3. Facilitar evidencias del seguimiento y cumplimiento del Plan de mejora. “Q”
4. Participar en algún Grupo de Mejora del Destino.
5. Superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento. “Q”
6. Cumplir con el manual de identidad visual de la marca de Compromiso de Calidad Turística.

Los servicios turísticos que dispongan del Certificado de Calidad Turística (“Q”) quedan exentos de cumplir los requisitos identificados con esta marca.

Aquellos servicios turísticos que cumplan satisfactoriamente con todos los compromisos anteriores pasan a Ciclo de Seguimiento.

# 5 Metodología: Implantación acelerada



Los compromisos de cada empresa en cada ciclo, deberán ser registrados en plataforma antes de su presentación a Comité de Distinción. En caso contrario, se considerarán no implantados. Para mantener el distintivo, todas las empresas deben presentarse anualmente al Comité de Distinción (siempre al mismo, junio-junio o diciembre-diciembre).

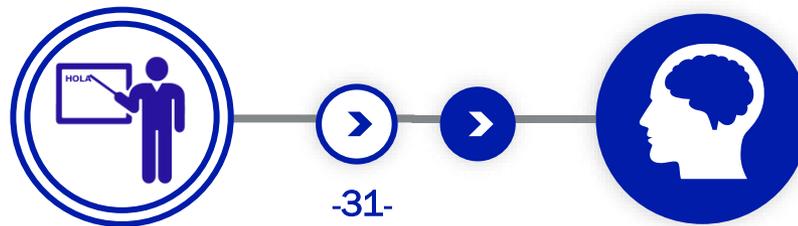
# 6

## Sesiones de formación, talleres y visitas

# 6 Sesiones de formación, talleres y visitas

## Sesiones de formación:

- › La metodología contempla 27 módulos formativos, distribuidos en 4 ciclos formativos.
- › La duración de las sesiones de formación es de dos horas.
- › La convocatoria a las sesiones de formación es intersectorial.
- › La formación SICTED se ofrece tanto en modalidad presencial como online



# 6 Sesiones de formación, talleres y visitas

## Visitas/ATI:

- › Tienen lugar en el propio servicio turístico.
- › En la primera visita, el asesor experto determina la composición del Manual de Buenas Prácticas que le corresponde a cada establecimiento.
- › Se puede y debe implicar a todo el personal del servicio turístico.
- › La duración estimada de cada visita es de dos horas y media.
- › Al finalizar la visita se establecerán compromisos de mejora (a revisar en la siguiente visita).

# 6 Sesiones de formación, talleres y visitas

## Talleres/ATC:

- › La duración mínima de los talleres es de dos horas.
- › La convocatoria de los talleres es intersectorial, al igual que las sesiones formativas.
- › El instructor dinamiza la participación en los talleres.
- › Se valora la participación activa de los asistentes.
- › El objetivo es dar soluciones a las dudas y consultas de los servicios turísticos del destino.



# Herramientas

# 7 Herramientas

## Las herramientas de las que dispone el SICTED son:

- › Manuales de Buenas Prácticas
- › Autoevaluación
- › Plataforma de gestión
- › Módulos formativos
- › Formación
- › Visitas individualizadas
- › Talleres colectivos
- › Grupos de mejora
- › Encuesta de satisfacción del destino

# 7 Herramientas

<http://www.calidadendestino.org/>

## Adhesión y captación



Destinos turísticos  
Empresas/Servicios

## Formación y asesoría



Plan formativo y talleres/ATCs  
Visitas individualizadas  
Informes de formación y  
asesoría

## Evaluación y distinción



Evaluación externa  
Evaluación externa de  
sucursales

## Mejora



Encuestas de satisfacción del  
destino  
Grupos de mejora  
Proyectos de mejora  
Informe de los proyectos de  
mejora

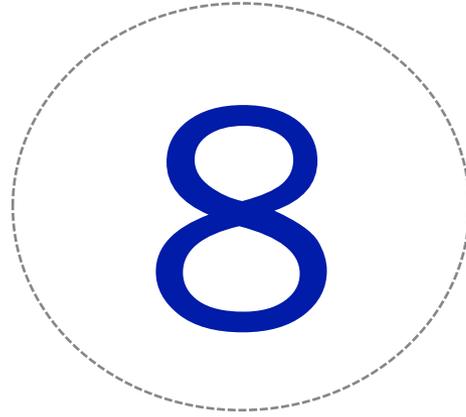
## Documentación



## Comunicación



Directorio de contactos  
Mis datos de contacto



# Las evaluaciones externas

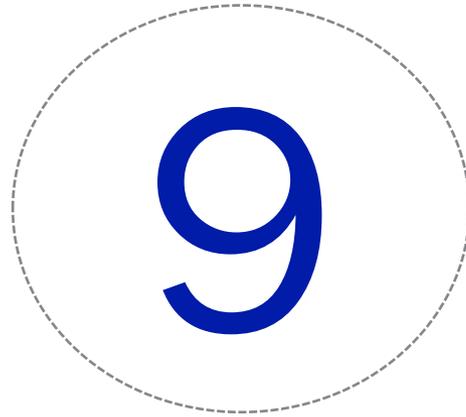
# 8 Las evaluaciones externas

- › La evaluación externa comprueba el grado de cumplimiento de las Buenas Prácticas exigidas por el SICTED.
- › El evaluador externo es un especialista.
- › La duración aproximada de la evaluación es de dos horas.
- › La evaluación se realiza al final de cada ciclo.
- › Existen las evaluaciones de distinción/ renovación y de seguimiento.
- › En base a determinados criterios, la evaluación externa podrá realizarse de manera no presencial.

# 8 Las evaluaciones externas

Pautas de comportamiento ante el evaluador:

- › Colaborar en todo momento con el evaluador.
- › No interrumpir al evaluador.
- › Transmitir una sensación de seguridad.
- › Presentar la documentación de trabajo que justifique las mejoras realizadas.



# El distintivo “Compromiso de Calidad Turística”

## 9 El distintivo de Compromiso de Calidad Turística



Compromiso  
de **Calidad Turística**

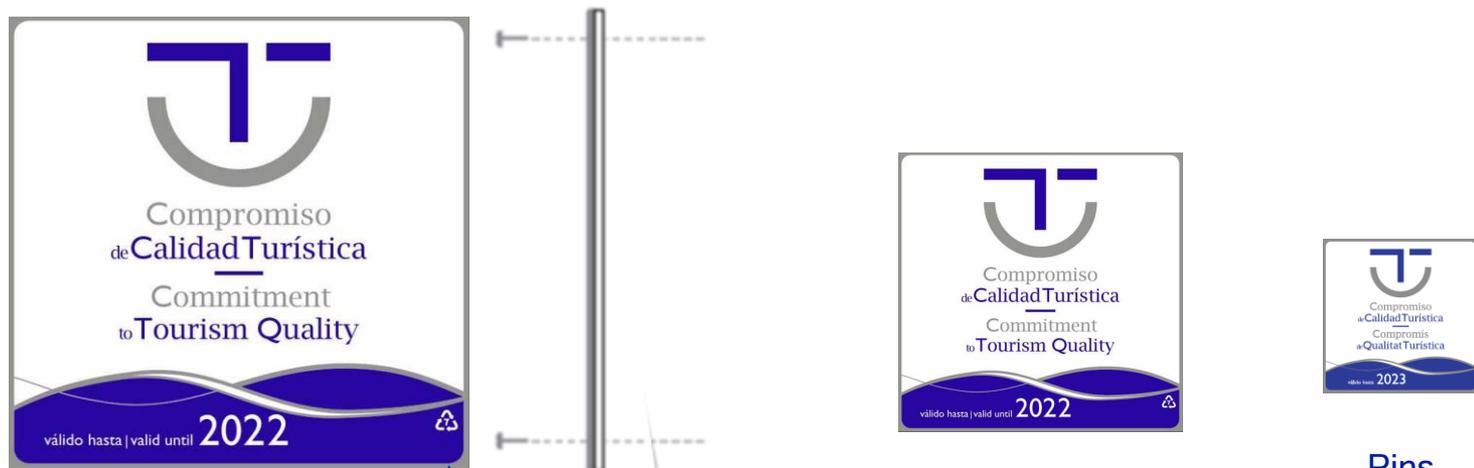
## 9 El distintivo de Compromiso de Calidad Turística

### Características:

- › El distintivo se obtiene tras superar el proceso de evaluación externa y cumplir con el resto de compromisos del ciclo.
- › La renovación de la distinción tiene lugar cada dos años, aunque periódicamente hay evaluaciones de seguimiento que pueden quitar el distintivo obtenido.
- › Cada 6 meses se abre un periodo de evaluación; hasta el 31 de mayo y el 30 de noviembre.
- › Anualmente hay 2 comités de distinción: 15 de junio (31 de mayo) y 15 de diciembre (30 de noviembre).

## 9 El distintivo de Compromiso de Calidad Turística

- › Adhesivo grande (245 x 245).
- › Adhesivo ventanilla (70 x 70).
- › Big pin.



Placa  
Polimetacrilato  
adhesivado

Adhesivo  
ventanilla

Pins

10

El distintivo  
“Preparado  
COVID-19”

# 10 El distintivo “Preparado COVID-19”



Servicios turísticos  
adheridos  
Preparado COVID-19



Servicios turísticos  
distinguidos  
Preparado COVID-19

# 10 El distintivo “Preparado COVID-19”

## Características:

- Identifica los servicios turísticos que durante la emergencia sanitaria de la COVID-19 implementaron medidas para la reducción del riesgo de contagio y superaron la correspondiente evaluación que así lo garantizaba.
- Tiene validez de dos años, igual que el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.
- Tras el fin de la emergencia sanitaria los últimos distintivos otorgados estarán vigentes hasta 2025, no pudiendo obtenerse ni renovarse más desde julio de 2023.
- En julio de 2025 desaparecerá el distintivo definitivamente del modelo SICTED tras la caducidad de las últimas distinciones.

11

# Conclusiones



# 11 Conclusiones

## **Beneficios para el destino y el sector turístico:**

- › Incrementar la satisfacción del cliente-turista.
- › Incrementar la satisfacción de la ciudadanía.
- › Mejorar el posicionamiento del destino.
- › Aumentar la percepción de fiabilidad de la oferta.
- › Incrementar la implicación de los sectores en los objetivos del destino.
- › Mejorar la coordinación entre los servicios turísticos de un mismo sector y sus relaciones con el sector público.

# 11 Conclusiones

## **Beneficios para el servicio turístico participante:**

- › Impulsar la gestión de la calidad en el servicio turístico.
- › Disponer como referencia para la mejora de una guía de aplicación de Buenas Prácticas.
- › Compartir experiencias con empresarios del mismo sector.
- › Aumentar la percepción de fiabilidad del servicio por parte del cliente.
- › Disponer de un sistema de distinción que reconozca el esfuerzo y logros conseguidos.

[www.calidadendestino.es](http://www.calidadendestino.es)

sicted@calidadendestino.org



Compromiso  
de **Calidad Turística**