



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 3

Plataforma de gestión 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

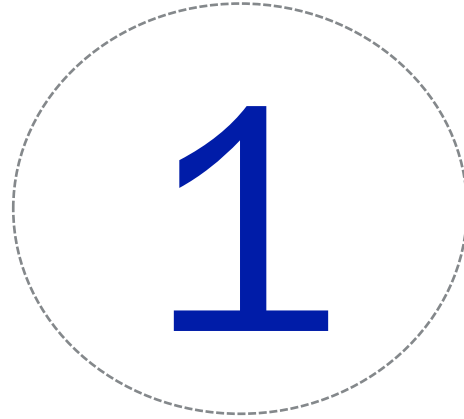


17-07-2023

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- La web pública SICTED
- Adhesión al SICTED
- Primer acceso a la Plataforma
- Acceso a la Ficha Técnica del Servicio Turístico
- Formación
- Asistencia técnica
- Autoevaluación
- Planificación de la Mejora
- Evaluaciones externas
- Grupos de mejora
- MBP - Manuales de Buenas Prácticas
- Documentación
- Comunicación
- Conclusiones





Objetivos

1 Objetivos

Los objetivos del módulo **Plataforma de gestión SICTED** son:

- › Familiarizarse con el manejo de la plataforma SICTED www.calidadendestino.org con el perfil de “Servicio Turístico participante”.
- › Conocer las aplicaciones y utilidades que ofrece la plataforma para la gestión de la calidad y como herramienta de trabajo y participación en el SICTED.
- › Conocer el histórico de participación del servicio turístico participante respecto al SICTED.



Beneficios



2 Beneficios

Los beneficios derivados del uso de la plataforma de gestión SICTED son:

- › Productos y servicios mejorados a través del conocimiento de los indicadores extraídos de la plataforma de gestión y las consecuentes acciones sobre ellos.





La web pública SICTED



3 La web pública SICTED

www.calidadendestino.es

The screenshot shows the top part of the website. It features a navigation menu with the following items: Home, ¿Qué es SICTED?, Quiero adherirme, Preparado para COVID, Empresas distinguidas, Destinos, Ubicaciones, Noticias, and Materiales Abiertos. The main header image is a scenic view of the Tajo de Ronda bridge in Spain, with the text 'SERRANÍA DE RONDA Tajo de Ronda' at the bottom. The SICTED logo is visible in the top right corner, along with the text 'Compromiso Calidad Turística'.

El SICTED

Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos...



Bienvenidos
al Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos.

Únete

Si eres un destino, contacta con la SET y/o con la FEMP. Si eres un establecimiento/ servicio turístico...



Quiero adherirme
Si eres un establecimiento de un destino SICTED entra y rellena el formulario.

Establecimientos distinguidos

Seleccione un destino y/o provincia ubicación a través del mapa...



Buscar
establecimientos SICTED

Destinos



Desde esta sección podrá consultar datos sobre el destino así como aquellos establecimientos/ servicios que han sido distinguidos con el reconocimiento SICTED.

El distintivo



El distintivo es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología...

Noticias



24/01/2020
MURCIA CELEBRA LA GALA DE LA CALIDAD TURÍSTICA

23/12/2019
Cáctel de Navidad Patronato Municipal de Turismo

21/11/2019

* Las imágenes utilizadas de los destinos que aparecen en esta página son cedidas y carecen de derechos de autor

¿Qué es SICTED?

Quiero adherirme

Establecimientos distinguidos

Destinos

Noticias

RSS

Contacta



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AUTÓNOMOS Y PROFESIONALES

Resolución de pantalla recomendada 1024*768
© Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos
[Aviso Legal](#)

4

Adhesión al SICTED



4 Registro en la plataforma

Hay dos modos de tramitar la adhesión al SICTED:

- › Firmando el protocolo de adhesión y entregándoselo al gestor SICTED del destino
- › A través de la Web pública www.calidadendestino.es

› Quiero adherirme

| | | |
|---|---|---|
| <p>El SICTED</p> <p>Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos...</p> <p> Bienvenidos al Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos.</p> | <p>Únete</p> <p>Si eres un destino, contacta con la SET y/o con la FEMP. Si eres un/a empresa/servicio turístico...</p> <p> Quiero adherirme Si eres una empresa de un destino SICTED entra y rellena el formulario.</p> | <p>Empresas distinguidas</p> <p>Seleccione un destino y/o provincia o elija su ubicación a través del mapa...</p> <p> Buscar empresas SICTED</p> |
| <p>Destinos</p> <p></p> <p>Desde esta sección podrá consultar datos sobre el destino así como aquellas empresas que han sido distinguidas con el reconocimiento SICTED.</p> | <p>El distintivo</p> <p></p> <p>El distintivo es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología...</p> | <p>Noticias</p> <p></p> <p>22/11/2016 Finalizado el proceso de preselección de los premios SICTED 2016</p> <p>30/11/2016 Sevilla, Logroño y Santa Cruz de Tenerife acogerán nuevas formaciones SICTED</p> <p>15/11/2016</p> |

4 Registro en la plataforma

Quiero adherirme

Formulario a cumplimentar por una Servicio turístico/servicio como garantía del potencial cumplimiento de los compromisos fijad

Servicio turístico

Comunidad autónoma *

Provincia *

Destino *

Municipio *

Nombre comercial del servicio turístico *

CIF *

Aquí podrá reflejar la dirección postal donde el visitante pueda localizar físicamente el servicio turístico. Por ejemplo: los guías podrían poner la dirección de la Oficina de Turismo en lugar de su domicilio particular.

Localidad

Dirección *

Cod.Postal *

Area

Oficio *

Descripción del campo y actividad *

Dirección web

Consentimiento personas de contacto *

Los datos personales que aparecen a continuación, serán asociados a su servicio turístico como datos de contacto, así mismo serán empleados para crear su usuario de la Plataforma SICTED. En virtud del Reglamento General de Protección de Datos de Carácter Personal (RGPD), doy testimonio que las persona que aparecen a continuación conocen esta particularidad y he dado su consentimiento expreso.

Representante del Servicio turístico

Nombre del representante *

Apellidos del representante *

Teléfono *

Correo electrónico *

Cargo *

Actuará como persona de contacto

Mostrar en la web pública

Al marcar este Check, aparecerán los datos de contacto (dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfono) en la Web pública www.calidadendestino.es, en su ficha de servicio turística compuesta por todos los datos marcados con el logo: (WWW). Ver más información al final de la página en Aviso Le

Con el envío de esta solicitud manifiesta su intención de participar en el Proyecto SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINO(SICTED) por lo que se compromete a:

Con el envío de esta solicitud manifiesta su intención de participar en el Proyecto SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINO(SICTED) por lo que se compromete a:

- > Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad, facilitando una copia de la licencia de apertura al gestor del destino, o documento similar que acredite estar dado de alta para ejercer su negocio en el destino.
- > Designar a un responsable dentro de la empresa/servicio que sea el interlocutor válido de la misma frente al Ente Gestor.
- > Facilitar al Ente Gestor periódicamente la información necesaria que sea solicitada, para el conocimiento del nivel de calidad integral del destino, y propuestas de mejoras a llevar a cabo.
- > Garantizar el correcto uso de la metodología del SCTE Destinos (SICTED), propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo.
- > En el caso de que la empresa/servicio supere el proceso de evaluación, ésta hará un uso debido de la marca según está descrito en el Manual de Identidad Visual de la marca compromiso de Calidad Turística, exponiendo de forma destacada el distintivo que le sea otorgado.
- > En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en el proyecto SICTED, o en caso de causar baja en el mismo, ya sea de forma voluntaria o por situaciones ajenas como puede ser la baja del destino al completo, el Servicio turístico no estará autorizado a exhibir y aplicar en ningún tipo de soporte comercial la imagen de Compromiso de calidad turística ni la marca Preparado COVID-19, por lo que la deberá retirar de cualquier soporte público en el que la haya empleado, por propia iniciativa o a instancias del Ente Gestor del Destino, de la Mesa de Calidad del Destino, del Gestor del Destino o de la Secretaría de Estado de Turismo.
- > Proporcionar los datos necesarios para la elaboración del material promocional que realice el Ente Gestor.

- > Introducir los datos relativos al proceso de implantación en www.calidadendestino.org siguiendo las indicaciones que al respecto le haga el gestor del destino.
- > Asistir a las jornadas de formación organizadas por el Ente Gestor del destino a las que sea convocado, según lo establecido en los Compromisos por Ciclo de Implantación.
- > Asistir a las jornadas colectivas y a las reuniones de los grupos de mejora organizadas por el Ente Gestor del destino a las que haya sido convocado.
- > Atender a los técnicos del Ente Gestor en los procesos de asistencia y seguimiento de la implantación de los estándares del modelo SICTED.
- > Atender a los evaluadores externos en los procesos de evaluación externa de los estándares del modelo SICTED.
- > Contribuir a la elaboración del Índice de satisfacción turística a través de las encuestas de destino que le indique el gestor SICTED de su destino.
- > Así mismo, declara que los datos contenidos en esta solicitud son ciertos.

He leído y acepto las Condiciones de uso *

Enviar solicitud

Para conocer más sobre los avisos de Políticas de Privacidad y Condiciones de uso de Cookies del SICTED, pulse [aquí](#).

5

Primer acceso a la Plataforma

5 Primer acceso a la Plataforma



Este sitio web utiliza cookies propias, estrictamente técnicas, necesarias para recopilar información, con la única finalidad de permitir al usuario la navegación a través de este sitio y la utilización de las diferentes opciones y/o servicios que se prestan.

No utilizamos ningún tipo de cookies (estadísticas, preferencias, marketing, ...) que recaben y/o cedan sus datos de carácter personal.

Asimismo, se informa que este sitio web dispone de contenido multimedia incrustado y de enlaces a sitios web de terceros con políticas de privacidad ajenas al SICTED.

Puede obtener más información, o bien conocer cómo cambiar la configuración de cookies en su navegador, en nuestra [Política de cookies](#)

Aceptar cookies



Bienvenido a la aplicación de gestión de las herramientas de Calidad Turística Española en Destinos

Usuario:

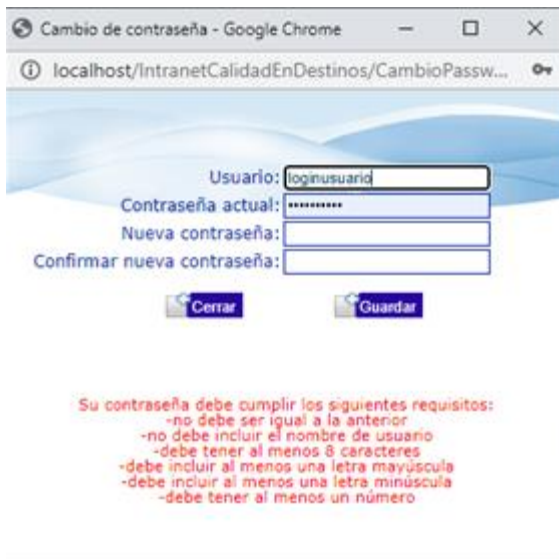
loginusuario|

Contraseña:

[Si ha olvidado su contraseña introduzca el nombre de usuario y pulse aquí](#)

[Cambiar contraseña](#)

Entrar



[Aviso legal](#)



5 Primer acceso a la Plataforma



Mis datos de contacto

Datos de contacto del usuario registrado

home

- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
- Evaluación y distinción
- Mejora
- Documentación
- Comunicación
 - Directorio de contactos
 - Mis datos de contacto**

Los datos personales recogidos por la Secretaría de Estado de Turismo, en el marco del proyecto SICTED, serán utilizados para los siguientes fines que se enumeran a continuación. Por favor, indique para los que nos autoriza a tratarlos:

- Acciones que garantizan la operatividad y participación en el programa SICTED (obligatoria para poder participar en el proyecto): o Gestión de las actuaciones propias del proyecto o Información acerca de las necesidades, actividades especiales y eventos del SICTED o Comunicación para la resolución de dudas y atención a peticiones o Participación en los cursos de formación on line SICTED
- Comunicación de información y novedades sobre otros proyectos de interés de la Secretaría de Estado de Turismo.
- Confeccionar una base de datos de profesionales acreditados SICTED, disponible para todos los usuarios registrados de la plataforma de gestión SICTED.

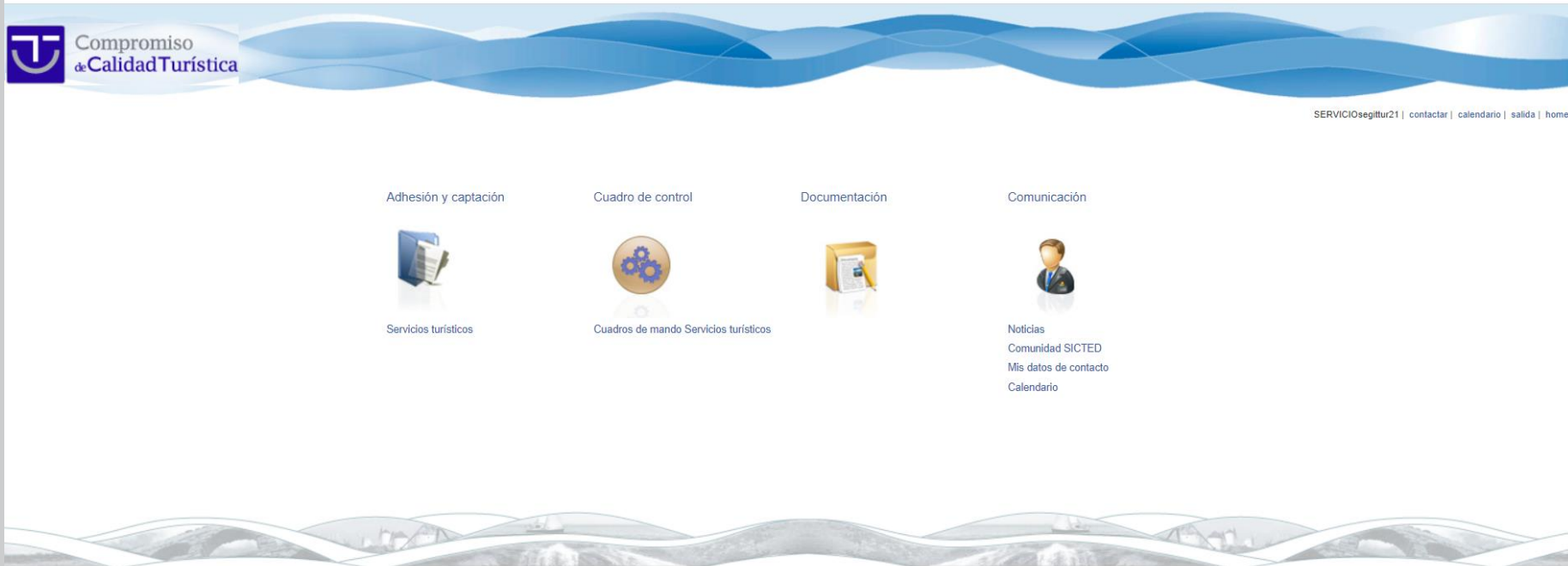
| | Nombre |
|-----------------------|----------------------|
| Perfil/es SICTED | Asesor Evaluador |
| Nombre *: | <input type="text"/> |
| Apellidos *: | <input type="text"/> |
| Dirección *: | <input type="text"/> |
| Teléfono1 *: | <input type="text"/> |
| Teléfono2 : | <input type="text"/> |
| Correo electrónico *: | <input type="text"/> |
| Comunidad autónoma *: | <input type="text"/> |
| Provincia *: | <input type="text"/> |
| Localidad *: | <input type="text"/> |
| Cod.Postal *: | <input type="text"/> |

6

Acceso a la Ficha Técnica del Servicio Turístico

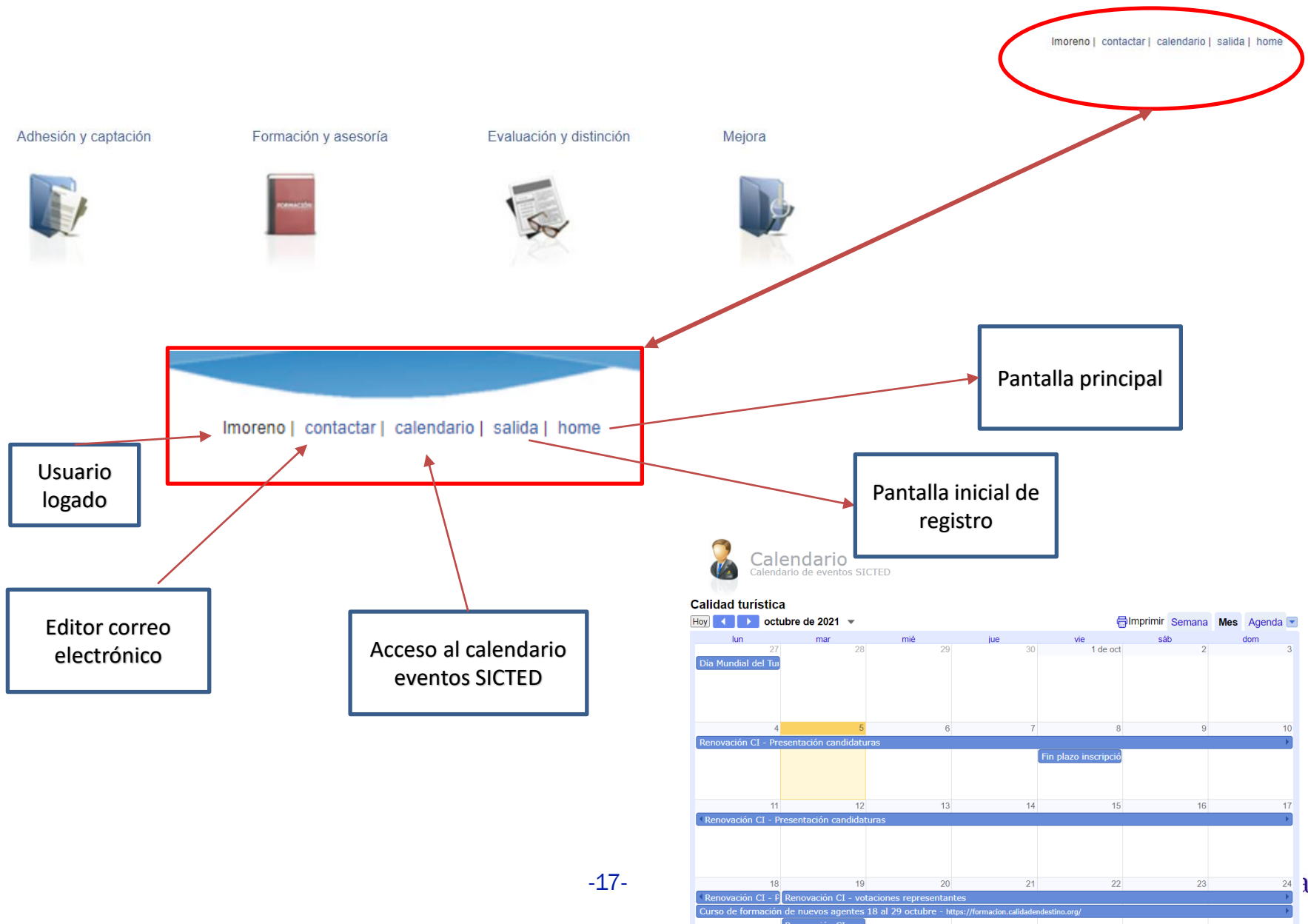
6 Acceso a la ficha técnica

Vista de la página principal de la plataforma en el primer acceso:



Según se vaya avanzando en la implantación del modelo, se tendrá acceso a más datos y opciones.

6 Acceso a la ficha técnica




6 Acceso a la ficha técnica



Servicios turísticos

Relación de Servicios turísticos adheridos al SICTED en tu ámbito geográfico

 Filtrar

Exportar a: 

Total de Servicios turísticos: 1

| Listado de Servicios turísticos | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------|--------------|----------------|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | <u>Nombre</u> | <u>Oficio</u> | <u>Municipio</u> | <u>CC.AA</u> | <u>Destino</u> | <u>Fecha de adhesión</u> | <u>Ciclo</u> | <u>Estado</u> | <u>Año de baja</u> | <u>Ult.CD</u> |
| <input type="checkbox"/> | AC HOTEL MALAGA PALACIO | Hoteles y apartamentos turísticos | Málaga | Andalucía | Málaga | 26/02/2008 | Ciclo Seguimiento | Distinguido | | 12-2019 |

6 Acceso a la ficha técnica

En la ficha del Servicio Turístico hay 12 pestañas. Las pestañas que se encuentran activas para la cumplimentación por parte del servicio turístico son las siguientes:



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Volver

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

| | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| D. Generales | | | | | |
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |
| Mostrar en la web pública <input checked="" type="checkbox"/> Al marcar este Check, aparecerán los datos de contacto (dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfono) en la Web pública www.calidadendestino.es , en su ficha de servicio turístico, compuesta por todos los datos marcados con el logo: (WWW). Ver más información al final de la página en Aviso Legal | | | | | |

6 Acceso a la ficha técnica

Pestaña Datos de Contacto

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

D. Generales

D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas

Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP

Representante del Servicio turístico

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre representante | <input type="text" value="LLUIS"/> |
| Apellidos representante | <input type="text" value="HERRANZ BUADES"/> |
| Teléfono 1 | <input type="text" value="965154491"/> |
| Teléfono 2 | <input type="text"/> |
| Correo electrónico | <input type="text" value="info@nauticocostablanca.es"/> |
| Cargo | <input type="text" value="DIRECCION DEPORTIVA"/> |

Usuarios del Servicio turístico

| Nombre | Apellidos | Login | Teléfono | Correo electrónico | Es Repres. | Es Princ. | | | | | | | | |
|--------|-----------|-------|----------|--------------------|------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|--------|-----------|-------|----------|--------------------|------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|

Desde aquí se indican, además, la web y las redes sociales del servicio turístico:

| | |
|----------------------------------|---|
| Dirección página web www | <input type="text" value="www.nauticocostablanca.es"/> |
| Vídeo de presentación www | <input type="text" value="https://vimeo.com/120315187"/> |
| LinkedIn: www | <input type="text"/> |
| Instagram: www | <input type="text"/> |
| Whatsapp: www | <input type="text"/> |
| Blogger: www | <input type="text"/> |
| Facebook: www | <input type="text" value="https://www.facebook.com/clubnauticoalicantecostablanca/"/> |
| Twitter: www | <input type="text" value="https://twitter.com/cnacostablanca"/> |
| Youtube www | <input type="text"/> |
| Otros: www | <input type="text" value="https://www.instagram.com/explore/locations/693371980/"/> |

6 Acceso a la ficha técnica

Pestaña Datos específicos



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Volver

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

| | | | | | |
|------------------|-----------------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| D. Generales | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| D. Contacto | | | | | |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |

| | |
|------------------------------------|--|
| Número de empleados fijos | <input type="text"/> |
| Número de empleados temporales | <input type="text"/> |
| Aforo | Seleccione un valor <input type="button" value="v"/> |
| Número de salas <small>www</small> | <input type="text"/> |

Los datos marcador con el logo de la web son visibles desde la Web Publica


6 Acceso a la ficha técnica

Pestaña de Imágenes

| | | | | | |
|-----------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------------|--------------------|
| D. Generales | | | | | |
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Histórico distinción | Asistencia técnica |
| Evaluaciones Externas | Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP |


IMAGEN DESTACADA IMPORTANTE:
Esta imagen de Alta Calidad se empleará para dar visibilidad a su Servicio turístico en la web de promoción, se recomienda que el tamaño sea 1920 x 350 pixels. Se podrán incluir imágenes de mayor tamaño siempre que se respete la relación de aspecto. Si esta relación no se respeta, la imagen podrá verse distorsionada.


Imagen Destacada

Insertar imagen Destacada **WWW** Ningún archivo seleccionado 


RESTANTES IMÁGENES IMPORTANTE:
El tamaño máximo de ficheros que se pueden subir es de 1MB por imagen. La subida de ficheros de tamaño superior a 4MB puede provocar errores incontrolados. Dimensiones de imagen para correcta visualización desde la Web pública: 480 x 360

Logotipo

Cambiar logotipo a **WWW** Ningún archivo seleccionado 



Mapa

Cambiar mapa a **WWW** Ningún archivo seleccionado 





Imagen 1ª

Cambiar imagen 1ª a **WWW** Ningún archivo seleccionado 





Imagen 2ª



6 Acceso a la ficha técnica

Visualización Web

Una vez distinguido el servicio turístico, aparecerá en la web pública con la información introducida en las pestañas de la ficha de destinos descritas anteriormente



AC HOTEL MÁLAGA PALACIO

No indicado

CL CORTINA DEL MUELLE 1 Málaga. 952215185 admon.mpalacio@ac-hotels.com Año adhesión: 2008 / Estado: Distinguido / Hoteles y apartamentos turísticos

Hotel urbano de 4 estrellas. Su inmejorable ubicación entre la Catedral de Málaga y el Paseo del Parque, y sus espectaculares vistas al Puerto, hacen de este hotel el más emblemático de la ciudad.

Dirección web: www.hotelacmalagapalacio.com



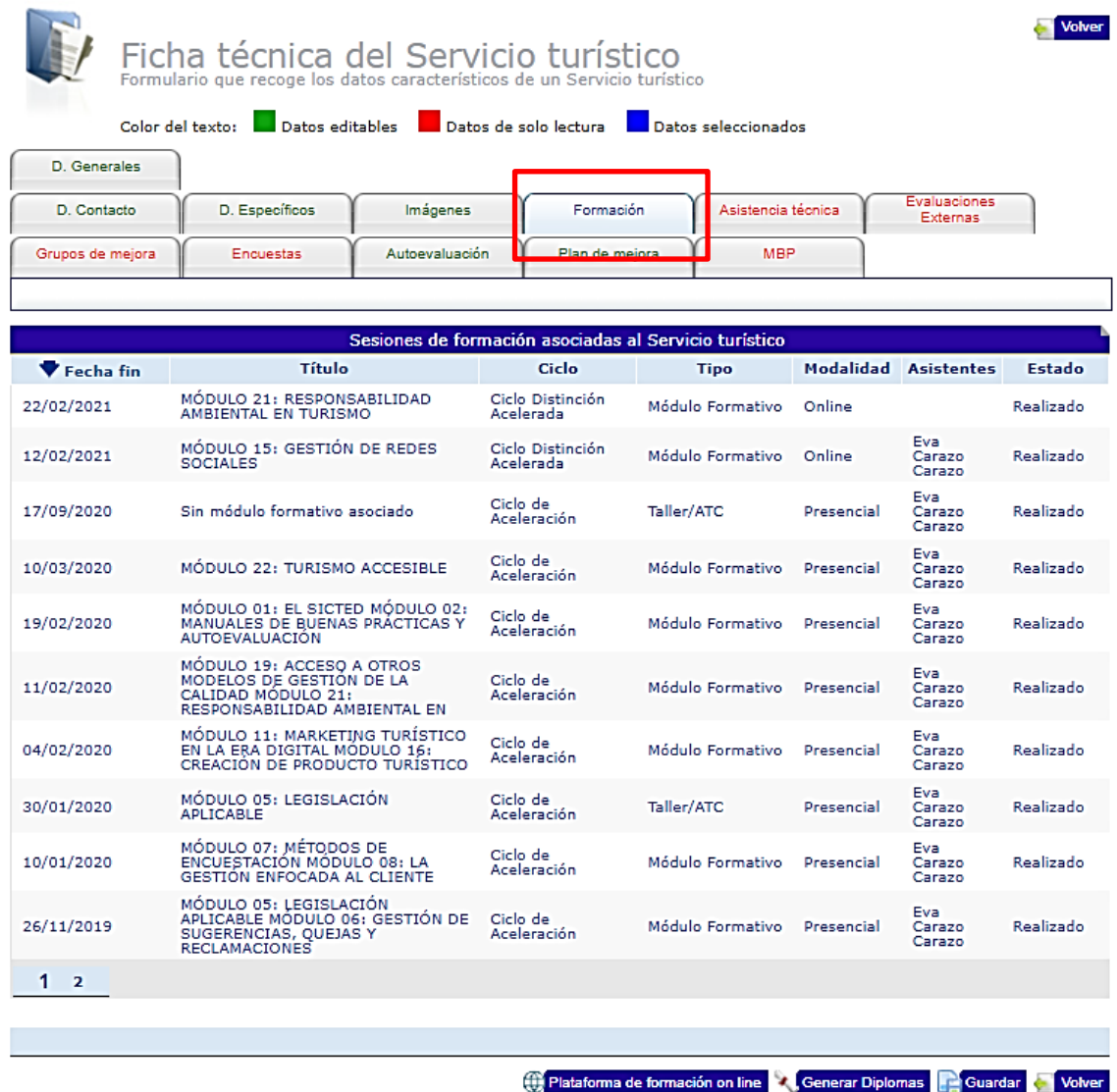
Formación



7 Formación

En la pestaña de Formación, el servicio turístico puede acceder a información sobre:

- El histórico de su participación en las sesiones formativas.
- La programación de nuevas sesiones formativas.



Ficha técnica del Servicio turístico
Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

Formación

| Sesiones de formación asociadas al Servicio turístico | | | | | | |
|---|--|----------------------------|------------------|------------|-------------------|-----------|
| Fecha fin | Título | Ciclo | Tipo | Modalidad | Asistentes | Estado |
| 22/02/2021 | MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN TURISMO | Ciclo Distinción Acelerada | Módulo Formativo | Online | | Realizado |
| 12/02/2021 | MÓDULO 15: GESTIÓN DE REDES SOCIALES | Ciclo Distinción Acelerada | Módulo Formativo | Online | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 17/09/2020 | Sin módulo formativo asociado | Ciclo de Aceleración | Taller/ATC | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 10/03/2020 | MÓDULO 22: TURISMO ACCESIBLE | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 19/02/2020 | MÓDULO 01: EL SICTED MÓDULO 02: MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS Y AUTOEVALUACIÓN | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 11/02/2020 | MÓDULO 19: ACCESO A OTROS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 04/02/2020 | MÓDULO 11: MARKETING TURÍSTICO EN LA ERA DIGITAL MÓDULO 16: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 30/01/2020 | MÓDULO 05: LEGISLACIÓN APLICABLE | Ciclo de Aceleración | Taller/ATC | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 10/01/2020 | MÓDULO 07: MÉTODOS DE ENCUESTACIÓN MÓDULO 08: LA GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 26/11/2019 | MÓDULO 05: LEGISLACIÓN APLICABLE MÓDULO 06: GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |

1 2

Plataforma de formación on line Generar Diplomas Guardar Volver

7 Formación



Ficha técnica de la sesión formativa

Ficha con los datos básicos de la sesión formativa

[Volver](#)

Ficha técnica de la sesión formativa

| Tipo * | Módulo Formativo | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|----------------------------------|--------------------------|--------------------|---|-----------|--|----------------------|--|
| Ciclo * | Ciclo Distinción Acelerada | | | | | | | | |
| Modalidad | Online <small>Se tienen que introducir los asistentes, ya que la invitación al curso será nominal.</small> | | | | | | | | |
| Fecha de realización del curso * | 15/02/2021 | | | | | | | | |
| Módulo Formativo * | <small>Utilice el cuadro de texto para buscar el módulo formativo</small> Seleccione un módulo formativo | | | | | | | | |
| Módulos formativos asociados | <table><thead><tr><th>ID Curso</th><th>Nombre</th></tr></thead><tbody><tr><td>303</td><td>MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN TURISMO</td></tr></tbody></table> | ID Curso | Nombre | 303 | MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN TURISMO | | | | |
| ID Curso | Nombre | | | | | | | | |
| 303 | MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN TURISMO | | | | | | | | |
| Fecha finalización | 22/02/2021 | | | | | | | | |
| Nº horas formación: | 2 | | | | | | | | |
| Lugar | | | | | | | | | |
| Carácter de oficio * | <table><tr><td>Seleccione un carácter de oficio</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Agencias de viajes</td><td></td></tr><tr><td>Albergues</td><td></td></tr><tr><td>Alojamientos rurales</td><td></td></tr></table> <input type="checkbox"/> Seleccionar todos | Seleccione un carácter de oficio | <input type="checkbox"/> | Agencias de viajes | | Albergues | | Alojamientos rurales | |
| Seleccione un carácter de oficio | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| Agencias de viajes | | | | | | | | | |
| Albergues | | | | | | | | | |
| Alojamientos rurales | | | | | | | | | |

Descripción

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Formadores * | <input type="radio"/> Formador Acreditado SICTED | |
| | <input type="radio"/> Formador experto | <input type="text"/> <small>Seleccionar archivo</small> Ningún archivo seleccionado |
| | <input checked="" type="radio"/> Convalidado/Online | |
| Formadores Acreditados SICTED | | Formadores Expertos |
| Eleuterio | | No existen datos |

| | |
|---------------------|---|
| Estado * | Realizado |
| Documentos adjuntos | <input type="text"/> <small>Seleccionar archivo</small> Ningún archivo seleccionado |
| | No existen datos |

Servicios turísticos convocados

| Servicio turístico | Destino |
|------------------------------------|----------|
| Club Náutico Alicante Costa Blanca | Alicante |

[Volver](#)



Compromiso
de Calidad Turística

7 Formación

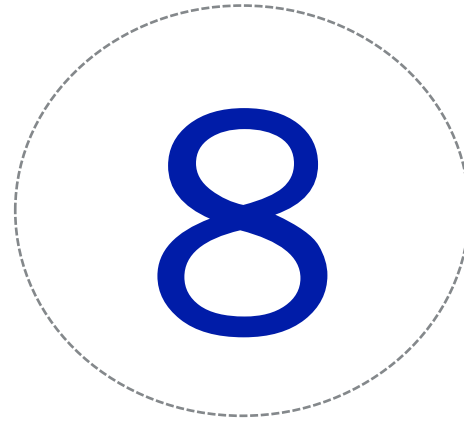
| | | | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| D. Generales | | | | | |
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |

| Sesiones de formación asociadas al Servicio turístico | | | | | | |
|---|--|----------------------------|------------------|------------|-------------------|-----------|
| Fecha fin | Título | Ciclo | Tipo | Modalidad | Asistentes | Estado |
| 22/02/2021 | MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN TURISMO | Ciclo Distinción Acelerada | Módulo Formativo | Online | | Realizado |
| 12/02/2021 | MÓDULO 15: GESTIÓN DE REDES SOCIALES | Ciclo Distinción Acelerada | Módulo Formativo | Online | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 17/09/2020 | Sin módulo formativo asociado | Ciclo de Aceleración | Taller/ATC | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 10/03/2020 | MÓDULO 22: TURISMO ACCESIBLE | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 19/02/2020 | MÓDULO 01: EL SICTED MÓDULO 02: MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS Y AUTOEVALUACIÓN | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 11/02/2020 | MÓDULO 19: ACCESO A OTROS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MÓDULO 21: RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 04/02/2020 | MÓDULO 11: MARKETING TURÍSTICO EN LA ERA DIGITAL MÓDULO 16: CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 30/01/2020 | MÓDULO 05: LEGISLACIÓN APLICABLE | Ciclo de Aceleración | Taller/ATC | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 10/01/2020 | MÓDULO 07: MÉTODOS DE ENCUESTACIÓN MÓDULO 08: LA GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |
| 26/11/2019 | MÓDULO 05: LEGISLACIÓN APLICABLE MÓDULO 06: GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES | Ciclo de Aceleración | Módulo Formativo | Presencial | Eva Carazo Carazo | Realizado |

Además, desde el listado de cursos es posible descargar los certificados de asistencia a las sesiones formativas

| | |
|---|---|
| 1 | 2 |
|---|---|

[Plataforma de formación on line](#)
[Generar Diplomas](#)
[Guardar](#)
[Volver](#)



Asistencia técnica

8 Asistencia técnica



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Volver

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

Navigation menu with buttons: D. Generales, D. Contacto, D. Específicos, Imágenes, Formación, **Asistencia técnica**, Evaluaciones Externas, Grupos de mejora, Encuestas, Autoevaluación, Plan de mejora, MBP.

Visitas de asistencia técnica asociadas al Servicio turístico

| Fecha | Motivo | Ciclo | Estado | Desviaciones detectadas | Observaciones |
|------------|--------------------------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------------|
| 23/10/2020 | Revisión módulos formativos | Ciclo de Aceleración | Realizada | SI | SI |
| 15/01/2020 | Preparación evaluación externa | Ciclo de Aceleración | Realizada | SI | SI |
| 26/11/2019 | 1ª ATI. Configuración del MBP | Ciclo de Aceleración | Realizada | SI | SI |

Guardar Volver

8 Asistencia técnica

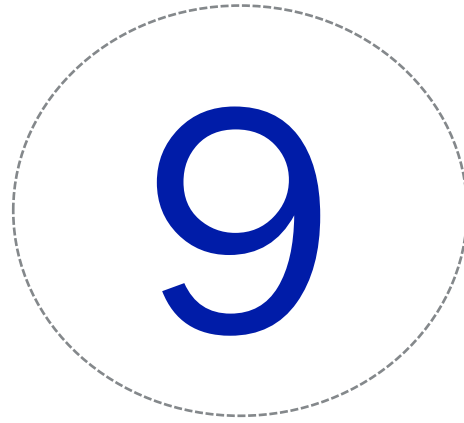


Ficha técnica ATI

Datos básicos de la visita de asistencia técnica

| | |
|---|--|
| <input type="button" value="Datos ATI"/> <input type="button" value="Informe ATI"/> | |
| <input type="text"/> | |
| Destino | <input type="text" value="Valencia"/> |
| Ciclo | <input type="text" value="Ciclo 3"/> |
| Establecimiento/servicio * | <input type="text" value="@typical Valencia"/> |
| Motivo de la visita * | Escoja un motivo de visita <input type="text" value="Seleccione un motivo"/> |
| | O escriba un motivo de visita <input type="text" value="Asistencia técnica individualizada (ATI)"/> |
| Último curso | <input type="text" value="Módulo 8: Legislación aplicable"/> |
| Fecha del último curso | <input type="text" value="28/10/2015"/> |
| Modalidad de la visita * | <input type="text" value="Presencial"/> |
| Fecha Inicio | <input type="text"/> |
| Fecha Finalización * | <input type="text" value="18/05/2016"/> |
| Estado * | <input type="text" value="Realizada"/> |
| Asesor asignado * | <input type="text" value="Monica Morales"/> |
| <input type="checkbox"/> Reenviar correo electrónico a convocados | |

[Volver](#)



Autoevaluación

9 Autoevaluación



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

[Volver](#)

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

Navigation menu with buttons:

- D. Generales
- D. Contacto
- D. Específicos
- Imágenes
- Formación
- Asistencia técnica
- Evaluaciones Externas
- Grupos de mejora
- Encuestas
- Autoevaluación** (highlighted with a red box)
- Plan de mejora
- MBP

Listado de autoevaluaciones

| Fecha alta | Estado | Ir a ... | Puntuación |
|------------|------------|----------|------------|
| 12/03/2021 | Finalizada | | 100% |
| 20/02/2020 | Finalizada | | 88% |

Buttons: [Nueva autoevaluación](#) [Guardar](#) [Volver](#)

9 Autoevaluación

 Nueva autoevaluación

| Intersectoriales | Módulos obligatorios del Oficio | Actividades complementarias del oficio | Buenas prácticas de gestión avanzada | Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2 |
|--|---|--|--------------------------------------|---|
| LEGISLACIÓN  | | | | |
| Observaciones del módulo | | | | |
| Requisito | Valoración | | | |
| LEG.1 SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |
| LEG.2 SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |
|  LEG.3 EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |
| LEG.4 SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/ EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |
| LEG.5 SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |
| LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Ver observaciones  |

10

Planificación de la mejora

10 Planificación de la mejora



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Volver

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

| | | | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| D. Generales | | | | | |
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |

Plan de mejora

Acciones plan de mejora

No existen datos

Nueva Acción

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

Mostrar historial

Guardar Volver

10 Planificación de la mejora

| | | | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------------|
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |

Plan de mejora

Acción plan de mejora

| | |
|------------------------------|--|
| Mejora: * | <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado |
| Responsable: * | <input type="text"/> |
| Fecha de ejecución: | <input type="text"/> |
| Implantado: | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO |
| Cumple el plan de mejora: | <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO |
| Observaciones del evaluador: | <input type="text"/> |

Acciones plan de mejora

No existen datos

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior



10 Planificación de la mejora

Plan de mejora

Acciones plan de mejora

No existen datos

Nueva Acción

Histórico acciones plan de mejora en formato anterior

| Aspecto crítico | Solución | Responsable | Fecha | Implantado | Doc evidencia | Ev.Val. |
|--|--|-------------|------------|------------|----------------|---------|
| ADHESION AL CODIGO ETICO TURISMO VALENCIANO | ADHESION AL CODIGO ETICO TURISMO VALENCIANO | | 04/02/2021 | SI | Doc 1 Doc 2 | NO |
| Se han detectado áreas del club carente de vigilan | Instalación nuevas cámaras por problema seguridad | | 22/10/2020 | SI | Doc 1 | SI |
| SE OBSERVA EL INCREMENTO DE LA DEMANDA DEL SERVICI | Se crea el nuevo servicio de practica deportiva Re | | 22/09/2020 | SI | Doc 1 Doc 2 | SI |
| Se detecta la necesidad de incorporar seguridad y | CONTRATACION EXTERNA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DE | | 01/09/2020 | SI | Doc 1 Doc 2 | SI |
| Proteccion y prevencion frente al COVID-19 | Instalación de dispensadores de gel hidro alcohóli | | 29/05/2020 | SI | Doc 1 Doc 2 | SI |
| Proteccion y prevencion frente al COVID-19 persona | Instalación de barreras de contención frente la co | | 29/05/2020 | SI | Doc 1 Doc 2 | SI |

Ocultar historial

Guardar Volver

11

Evaluaciones externas

11 Evaluaciones externas



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

Volver

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

| | | | | | |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|------------------------------|
| D. Generales | | | | | |
| D. Contacto | D. Específicos | Imágenes | Formación | Asistencia técnica | Evaluaciones Externas |
| Grupos de mejora | Encuestas | Autoevaluación | Plan de mejora | MBP | |

| Evaluaciones externas asociadas al Servicio turístico | | | | | |
|---|----------------------------|-----------------|------------|-----------------------|-----------------------------|
| Fecha | Ciclo | Tipo Evaluación | Puntuación | Situación Evaluación | Situación Distinción |
| 14-04-2021 | Ciclo Distinción Acelerada | -- | 100 | Evaluación finalizada | Tramitada distinción por CD |
| 28-10-2020 | Ciclo de Aceleración | -- | 92,59 | Evaluación finalizada | Tramitada distinción por CD |
| 14-09-2020 | Ciclo COVID-19 | -- | 100 | Evaluación finalizada | Tramitada distinción por CD |

Guardar Volver

12

Grupos de
mejora

12 Grupos de mejora



Ficha técnica Grupo de mejora

Datos básicos de un grupo de iniciativa y mejora

| | |
|-------------------------|--|
| Destino * | Noroeste |
| Carácter * | Agencias de viajes |
| Nombre del Grupo * | Satisfacción del cliente |
| Ciclo * | Ciclo 1 |
| Fecha de constitución * | 18/02/2010 |
| Fecha de disolución | |
| Responsable * | |
| Objetivo estratégico * | Desarrollar la mejora de la satisfacción del cliente |
| Resultado Final | |
| Estado | Activo |

[Reuniones](#) [Objetivos](#) [Guardar](#) [Baja](#) [Volver](#)

13

MBP

Manuales de Buenas Prácticas

13 MBP



Ficha técnica del Servicio turístico

Formulario que recoge los datos característicos de un Servicio turístico

[Volver](#)

Color del texto: ■ Datos editables ■ Datos de solo lectura ■ Datos seleccionados

[D. Generales](#) | [D. Contacto](#) | [D. Específicos](#) | [Imágenes](#) | [Formación](#) | [Asistencia técnica](#) | [Evaluaciones Externas](#)
[Grupos de mejora](#) | [Encuestas](#) | [Autoevaluación](#) | [Plan de mejora](#) | **MBP** | [Compromisos por ciclo](#)

| Listado de módulos aplicables del MBP al Servicio turístico | | |
|---|---|-------------------------------------|
| Capítulos | Módulos | |
| Intersectoriales | LEGISLACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | DIRECCIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | GESTIÓN DE PERSONAS | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | RELACIÓN CON LOS CLIENTES | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | VENTAS Y MARKETING | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Módulos obligatorios del Oficio | FACTURACIÓN. BÁSICO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | MEDIO AMBIENTE. BÁSICO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Actividades complementarias del oficio | ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA | <input type="checkbox"/> |
| | COMERCIO. BÁSICO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | DEGUSTACIÓN | <input type="checkbox"/> |
| | EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO | <input type="checkbox"/> |
| | INSTALACIONES. BÁSICO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | RESTAURACIÓN. BÁSICO | <input type="checkbox"/> |
| | RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA | <input type="checkbox"/> |
| Buenas prácticas de gestión avanzada | SEGURIDAD. BÁSICO | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | VENTA ONLINE | <input type="checkbox"/> |
| | RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD | <input type="checkbox"/> |
| | DIVERSIDAD FUNCIONAL | <input type="checkbox"/> |
| | INNOVACIÓN | <input type="checkbox"/> |

[Descargar MBP PDF](#) | [Descargar MBP Word](#) | [Volver](#)

14

Documentación

14 Documentación



Compromiso
de Calidad Turística

- Adhesión y captación
- Cuadro de control
- Documentación**
- Comunicación



Documentación

Consulta y descarga de los archivos del catálogo de documentación

Filtrar

Nombre

Tipo documento

Seleccione un tipo de documento



Reiniciar catálogo

NOVEDADES

10 Manuales otros usuarios SICTED

01 Información general del SICTED

03 Captación y adhesión de establecimientos/servicios

04 MBP SICTED

07 Evaluación SICTED

08 Distinción SICTED

10 Manuales otros usuarios SICTED

11 Comité Interdestinos SICTED

12 Premios SICTED

13 Logos

DOCUMENTACIÓN CURSOS CICLOS AVANZADOS



15

Comunicación



15 Comunicación



Noticias

Relación de noticias publicadas

Total noticias: 70

IMPORTANTE Destino Murcia

Fecha de publicación: 29/07/2021

Medio centenar de establecimientos del municipio de Murcia, distinguidos por su compromiso con la Calidad Turística



Los diplomas han sido entregados por el alcalde de Murcia, José Antonio Serrano, y el concejal de Cultura, Turismo y Deportes, Pedro García Rex. El alcalde ha recordado que "la confianza es el requisito indispensable del visitante para elegir un destino, siendo el SICTED una herramienta imprescindible para ponerlo en valor".

Asimismo, José Antonio Serrano ha animado a los responsables de los establecimientos distinguidos "a seguir avanzando todos juntos y a seguir sumando nuevos esfuerzos, como verdaderos motores del turismo".

Por su parte, el concejal de Turismo, Pedro García Rex ha señalado que "la recuperación del sector turístico tras la crisis producida por el coronavirus es un objetivo prioritario para el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Cultura, Turismo y Deportes, que trabaja por la calidad de los servicios que componen su oferta turística a través de la implantación del SICTED, haciendo de Murcia un destino de calidad y seguro".

En el apartado Comunicación se podrá:

- Leer las noticias publicadas en la plataforma.
- Consultar y modificar los datos de contacto.
- Consultar el calendario de eventos del modelo.
- Acceder a la Comunidad SICTED

16

Conclusiones

16 Conclusiones

Los servicios turísticos disponen de la Plataforma de gestión SICTED como herramienta para:

- Consultar los compromisos que tienen programados.
- Consultar su evolución en la implantación del modelo.
- Complimentar la autoevaluación.
- Complimentar y gestionar el Plan de mejora del servicio turístico.

www.calidadendestino.es

sicted@calidadendestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**