



Estructura organizativa del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED)

Fecha del documento: Abril de 2019.

[Licencia: Creative Commons Reconocimiento 2.0 España.](#)





Tabla de contenido

Las estructuras de la calidad turística a nivel nacional	3
Iniciativas del SCTE	4
Agentes participantes en el SICTED	5
Agentes de coordinación y apoyo	5
Agentes del destino.....	6
El Comité Interdestinos (CI).....	7
Estructura organizativa en el destino: ente gestor, gestor SICTED y mesa de calidad..	8
El ente gestor	8
El gestor SICTED	9
La mesa de la calidad del destino	9





Las estructuras de la calidad turística a nivel nacional

La estructura de los órganos de gobierno para la gestión de la calidad turística a nivel nacional contempla el siguiente esquema:



- **La Conferencia Sectorial de Turismo**¹, conforme a lo establecido en los artículos 147 a 152 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, es el órgano de cooperación entre la Administración General del Estado y la de las Comunidades Autónomas en materia de turismo. La Conferencia Sectorial estará constituida por el/la Ministro/a competente en materia de Turismo, que la presidirá, y por los/las Consejeros/as competentes en materia de turismo de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.
- **La Comisión Sectorial de Turismo**, es un órgano colegiado presidido por la persona titular de la Secretaría de Estado de Turismo, u órgano superior de la Administración General del Estado designado por el/la Ministro/a con competencias turísticas, actuando como Vicepresidente/a el/la titular de la Dirección General del Instituto de Turismo de España –Turespaña. Formarán parte de la misma los cargos responsables en materia de turismo, con rango mínimo de Director/a General, que designen los miembros del Pleno, a razón de uno por cada componente.

¹http://www.mptfp.gob.es/va/dam/es/portal/areas/politica_autonomica/coop_autonomica/Conf_Sectoriales/Conf_Sect_Regl/parrafo/o/R_CS_TURISMO_26_07_2018.pdf.pdf

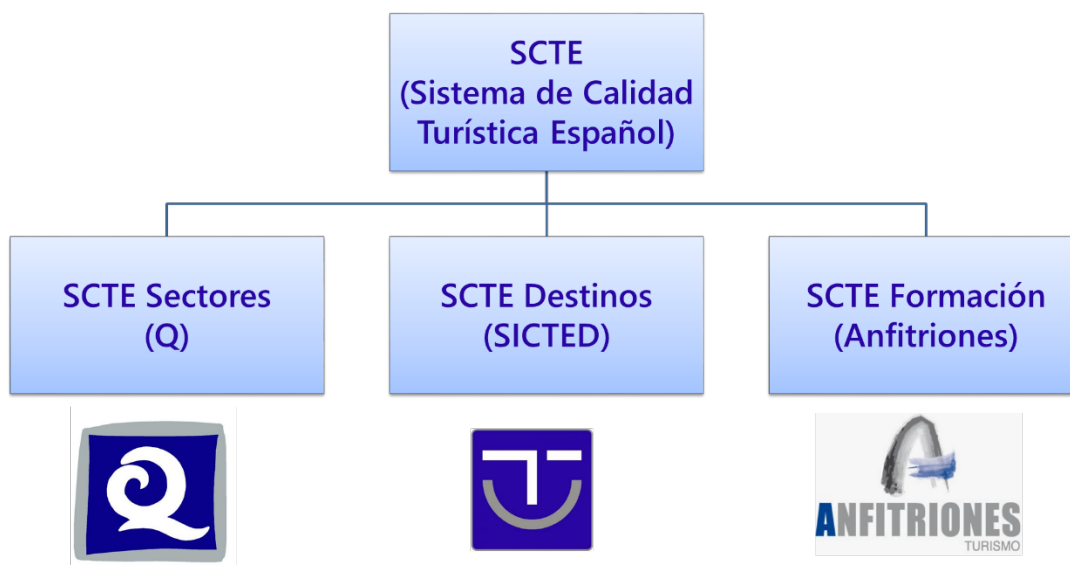




- **Grupo de Trabajo de Calidad Turística**, grupo de trabajo formado por la Secretaría de Estado de Turismo a través de la Jefatura de Área de Calidad Turística y Desarrollo Tecnológico de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística; así como por una representación de cada una de las Comunidades Autónomas, representantes del Área de Turismo de la Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P.) y un interlocutor del Instituto para la Calidad Turística Española (I.C.T.E.). Constituye el órgano técnico donde todos ellos exponen sus asuntos y proyectos en materia de calidad turística, especialmente para servir de canal de información sobre los avances del proyecto SCTE.

Iniciativas del SCTE

A continuación, se presenta las distintas iniciativas del SCTE entre las que se encuentra el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED):



Los programas que actualmente dan cobertura a esas iniciativas son los siguientes:

- **Marca Q de Calidad Turística:** certifica las entidades que en el cumplimiento de los estándares y requisitos definidos en las normas de calidad de SCTE Sectores.
- Programa **SICTED - Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos:** promueve alcanzar un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un destino y ofrece herramientas para la gestión integral de la calidad en el mismo, distinguiendo a las empresas que superan los requisitos exigidos.





- Programa **Anfitriones de Turismo**: promueve la mejora de la calidad en la atención al cliente en empresas/servicios turístico así como la adecuación de los destinos turísticos a través de programas de sensibilización y formación.

Agentes participantes en el SICTED



El SICTED destaca por el amplio número de agentes participantes en el proyecto, pudiendo clasificarlos según su papel:

Agentes de coordinación y apoyo

- **Secretaría de Estado de Turismo (SET)**: Es la propietaria de la metodología, dirige y coordina el proyecto a nivel nacional y otorga las distinciones a las empresas/servicios turísticos que superen el proceso. Promueve el proyecto a través del Área de Calidad y Desarrollo Tecnológico de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, contando con la asistencia técnica de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) a través de la firma de encargos.
- **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**: Proporciona apoyo y soporte al proyecto.



- **Administraciones supramunicipales:** Las Comunidades Autónomas y las Diputaciones Provinciales pueden apoyar y promover el proyecto en su respectivo ámbito territorial. Las comunidades autónomas se han ido sumando paulatinamente en la implantación del SICTED en sus territorios, participando en la actualidad activamente en el proyecto ejerciendo su liderazgo, promocionando el proyecto o dedicando recursos al mismo.
- **Comité Interdestinos:** Es el órgano de participación destinado al intercambio de información, definición de actuaciones y armonización metodológica del proyecto. En él están representados la Secretaría de Estado de Turismo, La Federación Española de Municipios y Provincias y las Comunidades Autónomas.
- **Comité de Distinción:** órgano de apoyo a la gestión del SICTED, compuesto por personal del Área de Calidad y Desarrollo Tecnológico de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de la Secretaría de Estado de Turismo, tiene como misión revisar el cumplimiento de todos y cada uno de los compromisos de los establecimientos y destinos presentados por los destinos a comité de distinción, reuniéndose dos veces al año (15 de junio y 15 de diciembre).

Agentes del destino

Cada uno de los destinos tendrá una serie de agentes específicos para la correcta implantación del SICTED como son:

- **Ente gestor:** Es la entidad pública o público/privada responsable de la implantación del proyecto en el destino.
- **Gestor SICTED:** Es la pieza fundamental en la gestión del proyecto. Es el responsable de coordinar las acciones que se desarrollen en el destino.
- **Empresas/servicios turísticos:** Son el elemento fundamental del SICTED, los beneficiarios directos y la cara visible del proyecto. Están en contacto con el turista y al interactuar con él hacen que éste se lleve consigo una experiencia turística de mayor o menor calidad.

Adicionalmente, en el conjunto de destinos, operan una serie de agentes que colaboran en aspectos específicos de la implantación del SICTED, como son los:

- **Asesores y formadores:** Profesionales que imparten los módulos formativos y que proporcionan a las empresas y servicios turísticos la asistencia necesaria para implantar los manuales de buenas prácticas.
- **Evaluadores:** Son técnicos independientes que garantizan la objetividad y el rigor del proceso de evaluación previo a la distinción.





El Comité Interdestinos (CI)

El Comité Interdestinos del SCTE Destinos es el órgano de participación destinado al intercambio de información, actuaciones y evolución de la implantación del SICTED en los destinos participantes, a la armonización de las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los destinos y a la supervisión de la correcta implantación del modelo SICTED.

El Comité Interdestinos está formado por representantes de la Secretaría de Estado de Turismo (SET), Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), destinos participantes, comunidades autónomas, entidades locales supramunicipales y del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

El CI estará compuesto por un presidente, un secretario y diecinueve vocales. Todos sus miembros podrán ejercer su derecho al voto, salvo el secretario que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.

Le corresponden las siguientes funciones, entre otras:

- Velar por la adecuada implantación del modelo SICTED en los destinos participantes
- Garantizar la armonización de las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los destinos participantes
- Apoyar la correcta implantación del proyecto SICTED.
- Contribuir al cumplimiento de sus objetivos.
- Trasmitir a los gestores de los destinos los acuerdos del CI.
- Aprobar las propuestas elevadas por los GTPs para su incorporación al modelo SICTED.

El funcionamiento del Comité Interdestinos se rige por su propio reglamento.

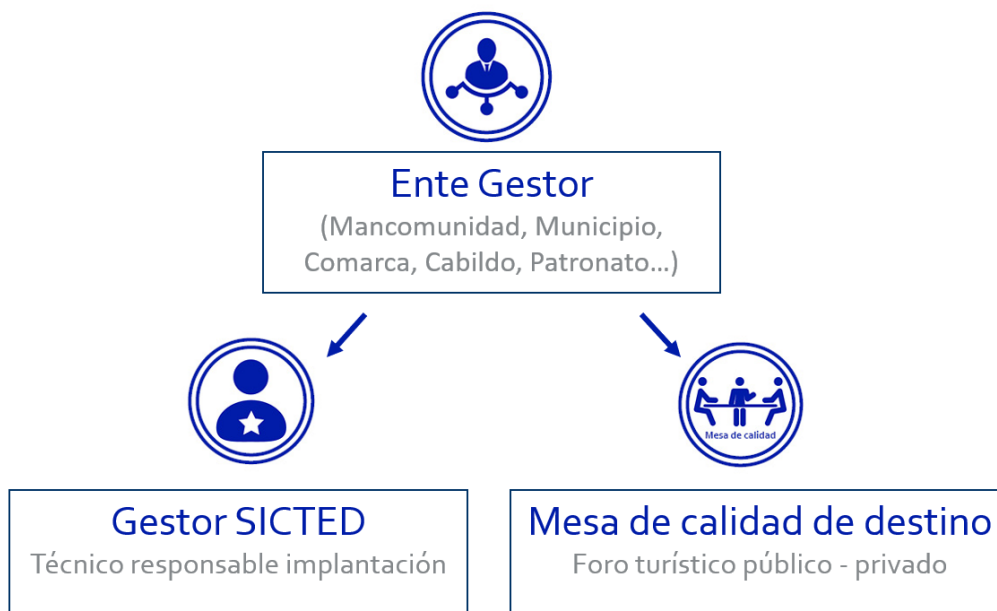




Estructura organizativa en el destino: ente gestor, gestor SICTED y mesa de calidad

El SICTED impulsa una estructura permanente de gestión de la calidad en el destino a través de tres figuras:

- Ente gestor (ya existente con carácter previo a la adhesión del destino)
- Gestor SICTED
- Mesa de la calidad de destino



El ente gestor

El ente gestor constituye la entidad pública o público-privada responsable del proyecto frente a la Secretaría de Estado de Turismo, firmante del protocolo de adhesión y que asume los compromisos de su implantación en el destino.

El firmante del protocolo de adhesión e impulsor de la adhesión del destino al SICTED será necesariamente una entidad pública o público-privada, ya que el SICTED es un proyecto sustentado en la **necesaria participación de la administración local**.

El ente gestor de SICTED puede presentar diferentes tipologías, entre otras:





- Ayuntamientos
- Comarcas
- Mancomunidades
- Diputaciones provinciales
- Consejos insulares
- Cabildos insulares
- Consorcios turísticos

El gestor SICTED

El Gestor SICTED es la figura clave del proyecto, responsable de la implantación del proyecto en las empresas y servicios turísticos de su destino. Es el interlocutor ante el Ente Gestor, ante los empresarios y con la Secretaría de Estado de Turismo (SET).

La mesa de la calidad del destino

Es un órgano colegiado que se constituye *ad hoc* para la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino, formado por representantes del sector público y del sector turístico privado del destino.

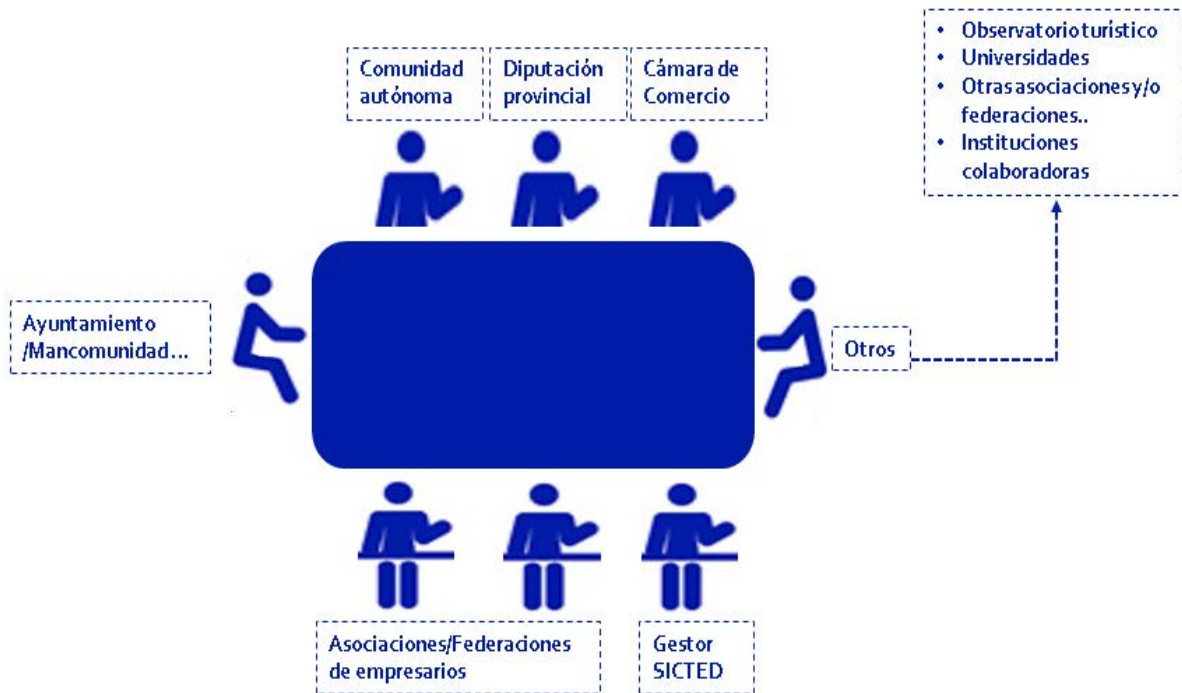
En caso de que no haya ninguna estructura previa en el destino que pueda ejercer sus funciones, se debe constituir una mesa de calidad entendida como un órgano colegiado formado por representantes del sector público y del sector turístico privado del destino.

El ente gestor tendrá libertad para decidir la composición de la mesa de calidad en función de las particularidades del destino, si bien deben estar representados, al menos, los siguientes agentes (**mínimo 3 componentes**):

- Responsables políticos de las entidades locales
- Representantes del sector empresarial turístico del destino
- Gestor o gestores del destino

La mesa de calidad deberá estar constituida para poder presentar establecimientos a distinción. Debe determinarse su composición y estructura organizativa, régimen de celebración de reuniones y adopción de acuerdos, así como las funciones que asume.





Funciones

Uno de sus principales cometidos es la propuesta al comité de distinción de la concesión, renovación o retirada de distintivos de las empresas/servicios turísticos participantes del destino SICTED, por lo que dicho órgano debe estar constituido con carácter previo a la celebración del citado comité de distinción (junio y diciembre de cada año).

A la mesa de calidad del destino le corresponde la **valoración anual de la situación y resultados** de los participantes en el proyecto SICTED, por subsectores y servicios, y la evolución del mismo en el destino, así como el estudio de las propuestas de proyectos de mejora realizados por los grupos de mejora del destino o el gestor SICTED, y la decisión sobre los que se van a llevar a cabo, estableciendo **proyectos de mejora del destino**.

También es competencia de la mesa de calidad el estudio de los resultados de las **encuestas** efectuadas en el **destino**, así como cualquier otra función que le asigne el ente gestor, del cual depende.

