

¿Qué es el SICTED?

Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

Octubre de 2019

Fecha del documento: Octubre de 2019.

Licencia: Creative Commons Reconocimiento 2.0 España.



Contenidos

¿Qué es el SICTED y para qué se diseñó?.....	3
¿Cuándo nace el SICTED?	4
¿Qué características tiene el SICTED?	4
¿Por qué es importante el SICTED y por qué la Secretaría de Estado de Turismo impulsa el proyecto?.....	5
Agentes que participan en SICTED	5
Evolución.....	6
Cifras actuales.....	9

¿Qué es el SICTED y para qué se diseñó?

Los turistas perciben la calidad de los destinos turístico a través de los servicios que disfrutan, de las infraestructuras públicas, y de parámetros como la calidad ambiental de los paisajes, agua y la conservación del patrimonio natural y cultural.

Los gestores de los destinos turísticos necesitan trabajar con las empresas turísticas para mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrecen las empresas ubicadas en ellos, al mismo tiempo que cuidan de los aspectos ambientales mencionados del destino turístico.

El SICTED surge de la necesidad de dar **una solución capaz de gestionar íntegramente la calidad en un destino turístico**. Este enfoque implica que no sólo se aborda la calidad para un oficio o una empresa en concreto, sino para todos los servicios que se ofrecen en un destino turístico. Se basa en el concepto de itinerario de consumo en el que un mismo turista es atendido por los profesionales de distintos oficios, debiendo percibir un nivel de atención equilibrado en el destino turístico.

El SICTED es un conjunto de buenas prácticas voluntarias que aplican más de 35 oficios del sector turístico; tanto los tradicionalmente turísticos (por ejemplo, hoteles, restaurantes y museos), como los que interactúan directamente con el turista sin llegar a ser oficios turísticos (por ejemplo, policías y taxis).



Ilustración 1: Itinerario de consumo del turista

Entre los objetivos fundamentales que persigue el SICTED se encuentran:

- **Crear una estructura permanente de gestión e impulso de la calidad una red de destinos** (Mesa de calidad de destino).
- **Aplicar unos estándares básicos de calidad comunes** a todas las empresas y servicios turísticos, y unos específicos dependientes del subsector correspondiente.
- **Reconocer el esfuerzo de los participantes** en el proyecto a través de los distintivos de "Compromiso de Calidad Turística".

¿Cuándo nace el SICTED?

El SICTED nace a principios del siglo XXI. Tiene su origen en el Plan Integral de Calidad Turística Española 2000-2006 (PICTE), que señaló la necesidad de disponer de un sistema de gestión integral de la calidad en destino de manera permanente, y que diera continuidad y complementara a otros programas de calidad.

Las políticas turísticas posteriores remarcaron la necesidad de convertir el destino España en un destino de calidad, que nos diferencie de nuestros competidores mediterráneos.

¿Qué características tiene el SICTED?

- **Integrador y participativo:** engloba en un ente gestor la totalidad de agentes que intervienen en la creación y comercialización del destino turístico y sus productos. Busca la actitud proactiva de todos los agentes turísticos para mejorar el destino.
- **Creador de ventajas competitivas:** dispone del Cuadro de control, que permite efectuar un seguimiento de la gestión del destino, y de la satisfacción de los turistas que lo visitan, para identificar áreas de mejora.
- **Estructurado:** tiene tres elementos estratégicos: ente gestor, manuales de Buenas Prácticas y Cuadro de control. Sigue una metodología por ciclos de implantación.
- **Flexible:** se configura en unidades territoriales (municipios, comarcas, regiones, etc.) y tipologías de destino (cultural, naturaleza, sol y playa, etc.) muy heterogéneas.
- **Integral:** actúa sobre todos los elementos de valor de toda la experiencia turística.
- **Impulsor de otros productos tecnológicos del SCTE:** el ente gestor actúa como dinamizador de la actividad turística y fomenta el salto a otros sistemas de gestión de la calidad más complejos.
- **Orientado a resultados:** Los indicadores de la calidad en destino permiten calibrar el alcance de las medidas puestas en práctica.

- **Organizado por procesos:** La gestión de los diferentes agentes que participan está definida y se realiza con la ayuda de la plataforma de gestión *on line*.

¿Por qué es importante el SICTED y por qué la Secretaría de Estado de Turismo impulsa el proyecto?

Desde el año 2000 ha sido constante el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo al proyecto SICTED, a través de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, aplicando eficientemente los recursos disponibles, y siempre con la seguridad de estar utilizando una fórmula exitosa.

Las comunidades autónomas se han ido sumando paulatinamente a la implantación del SICTED en sus territorios, de forma que ejercen el liderazgo, promocionan el proyecto, y dedican recursos. Illes Balears, Andalucía, Región de Murcia, País Vasco, Diputación de Girona, de Pontevedra, de Badajoz participan activamente desde hace años, y las últimas en sumarse, Comunitat Valenciana y Canarias.

La versatilidad del modelo le ha permitido adaptarse a las nuevas circunstancias. A diferencia de épocas anteriores, la mayor parte de los destinos que se han incorporado en los últimos años, lo han hecho sin ayudas externas, únicamente con sus medios propios, mientras que otros han contado con el apoyo y asistencia de sus administraciones autonómicas o provinciales.

A pesar de las variaciones cíclicas económicas, el SICTED sigue creciendo, gracias a su fórmula sencilla y directa. SICTED sólo es posible gracias a la colaboración entre el sector empresarial y la Administración, incluidos los distintos niveles de la Administración Pública Española: Estatal, Autonómica y Local.

Precisamente esta dimensión es la garantía del buen funcionamiento y éxito del proyecto.

La Secretaría de Estado de Turismo lidera así un proyecto a nivel nacional, junto con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), y en cooperación y sintonía con las comunidades autónomas, diputaciones provinciales; mancomunidades, ayuntamientos y el resto del ecosistema turístico de los destinos.

Agentes que participan en SICTED

- **Secretaría de Estado de Turismo:** 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.

- **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP):** proporciona apoyo y soporte al proyecto.
- **Otras Administraciones:** las Comunidades Autónomas y las Diputaciones Provinciales pueden apoyar y promover el proyecto en su respectivo ámbito territorial.
- **Los propios destinos a través de su ente gestor:** el Ente gestor local es la entidad pública o público/privada responsable de la implantación del proyecto en el destino.
- **Comité Interdestinos:** es el órgano de gestión de máximo nivel de SICTED destinado al intercambio de información, actuaciones y armonización metodológica.
- **Gestor SICTED:** es la pieza fundamental en la gestión del proyecto. Es el responsable de coordinar las acciones que se desarrollen en cada uno de los destinos que forman parte de la red SICTED.
- **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.
- **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.

Evolución

La metodología SICTED se desarrolló en el año 2000-2001 y durante 2002 y 2003 se realizó la implantación piloto en 9 municipios: Barcelona, Calviá, Lanzarote, Menorca, Santiago de Compostela, Zaragoza, Segovia, Valle de Benasque y Montaña de Navarra, 4 de los cuales continúan a día de hoy trabajando dentro del SICTED.

En 2004 se empiezan a distinguir las primeras empresas con el "Compromiso de Calidad Turística". En este año, fueron 103 empresas/servicios turísticos los que ostentaron la marca por primera vez. Posteriormente y conforme al número de empresas distinguidas podemos establecer 5 grandes etapas en la evolución del modelo.

2005-2006 Etapa de despegue

En 2005 y 2006 se incorporan nuevos destinos, hasta alcanzar la cifra de 55 destinos y un total de 1.151 empresas/servicios turísticos distinguidos. Además, se comienza a trabajar con productos turísticos en 3 rutas: Camino de Santiago, Ruta de la Plata y Ruta del Quijote.

2007-2008: Etapa de expansión y de revisión del modelo

En 2008 hay 92 destinos y 3.556 empresas/servicios turísticos distinguidos, lo que supone pasar en tan sólo 4 años de 103 a 3.556 distinguidos.

A nivel metodológico se produce un proceso exhaustivo de revisión. Se diseña un Plan a cuatro ciclos, en el que el proceso de distinción ya no sólo se basa en la evaluación externa, sino que se añaden compromisos adicionales para cada uno de los ciclos. Además, se modifica la estructura de los Manuales de Buenas Prácticas y se diseña una nueva marca con unos nuevos soportes.

2009-2010 Etapa de transición al nuevo SICTED

2009 y 2010 son dos años en los que no se producen aumentos significativos ni en el número de nuevos destinos (de 97 a 104) ni en el de empresas distinguidas (de 3.556 en 2008 a 3.217 en 2010). De hecho, en 2009 se produce un retroceso en el número de empresas distinguidas respecto al año anterior (516 empresas distinguidas menos).

A lo largo de estos dos años se produce un intenso proceso de formación de todos los agentes participantes (gestores SICTED, formadores, asesores y evaluadores) con el objetivo de formarles en la nueva metodología y trasladarles los cambios que se han operado en el proyecto.

En este periodo comienzan a implicarse de forma directa en la implantación y financiación del SICTED las primeras comunidades autónomas.

2011-2012 Etapa de afianzamiento del nuevo SICTED

Durante estos dos años, a pesar de que hay un incremento del 12% en el número de destinos hasta alcanzar los 147, el número de empresas distinguidas vuelve a sufrir una caída en 2012 hasta los 3.953 distinguidos, tras haber superado la barrera de los 4.200 en 2011.

Esto se debe a la baja en el proyecto por diversas razones de dos destinos, Santiago de Compostela y Oviedo, con grandes cifras de participación empresarial.

2013-2015 Etapa de madurez del SICTED

En estos dos años, las cifras muestran una progresión considerable en el número de destinos y de empresas distinguidas. De 147 se pasa a 189 destinos, a pesar de producirse más de 14 bajas, y el número de distinguidos en el **Comité de junio de 2015** supera por primera vez las 5.000 empresas/servicios turísticos.

Respecto a la tipología de destinos adheridos al SICTED actualmente, predomina claramente la tipología de destinos de turismo rural, agrupados en municipios bien a través de la figura de mancomunidades o a través de comarcas.

Le siguen los destinos de sol y playa, ubicados principalmente en el litoral mediterráneo, en Baleares y en Canarias.

2015-2019 Revisión Metodológica del SICTED

Tras el continuo crecimiento del número de destinos, empresas y servicios turísticos participando en SICTED, esta tendencia se ve paralizada en esta etapa.

Los participantes en SICTED han experimentado sus bondades y reclaman un siguiente paso para poder continuar trabajando. Así se comienza una nueva fase de renovación. A lo largo de los últimos años se han revisado los manuales de buenas prácticas, haciéndolos más ágiles y más adaptables a cada una de las empresas y servicios participantes, se ha actualizado y renovado el catálogo formativo SICTED y se han incorporado nuevos requisitos que van más allá de la calidad, incorporando nuevos aspectos relacionados con la accesibilidad y la sostenibilidad turística, así como la innovación.

De forma constante se está trabajando por mejorar la promoción del modelo, así como la cooperación y el trabajo conjunto dentro de la red de destinos SICTED.

Cifras actuales

*Datos actualizados en junio de 2019

Nº destinos participantes	192
Nº establecimientos participantes	7.966
de los cuales	
Establecimientos adheridos	2.424
Establecimientos distinguidos	5.572
Oficios turísticos	35