

Guía para la adhesión de destinos al SICTED

17 de julio de 2023



Compromiso
de Calidad Turística

Este documento es propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo y queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.

Índice de contenidos

Introducción	3
Requisitos para la adhesión de destinos turísticos al SICTED	3
Compromisos del destino para la adhesión.....	4
Estructura de un destino SICTED	5
El ente gestor	5
El gestor SICTED	6
La mesa de calidad del destino	7
Otros agentes.....	8
Procedimiento de adhesión de destinos SICTED	9
Planificación de la implantación	10
Cronograma de la implantación.....	10
Costes de la implantación.....	12
Anexo I – Unidades competentes en materia de calidad por comunidad autónoma	17
Anexo II – Protocolo de adhesión para destinos turísticos.	19

Introducción

El SICTED es un programa de calidad enfocado al destino como agente impulsor y dinamizador del mismo, siendo el fin último la participación de los servicios turísticos del mismo.

Si bien la Secretaría de Estado de Turismo es la encargada del mantenimiento y actualización de la metodología, de la plataforma informática para la gestión del y así como de proporcionar el equipo de gestión del proyecto, los destinos tienen que cumplir una serie de requisitos.

En función de la tipología de cada destino, de su tamaño, del número de agentes implicados, del organismo que trabaje como ente gestor, y de un gran número de variables adicionales, tanto la metodología de implantación como los costes del SICTED pueden variar.

En este documento se presentan los asuntos básicos que debe conocer un destino en el momento de la adhesión.

Requisitos para la adhesión de destinos turísticos al SICTED

Para que un destino se pueda adherir a SICTED debe cumplir con una serie de requisitos propios del destino, así como administrativos.

En primer lugar, deberá verificarse si el destino que desea participar en el programa SICTED se encuentra dentro del marco de cooperación oportuno entre su comunidad autónoma (o diputación provincial) y la Secretaría de Estado de Turismo.

En caso afirmativo, deberá valorar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Poseer un espacio geográfico con unos límites: administrativos, naturales, lingüísticos, culturales, etc., definidos y reconocidos interna y externamente.
- Disponer de unas infraestructuras, equipamientos, servicios y recursos turísticos suficientes para la generación de flujos relevantes de visitantes hacia el destino.
- Articular sobre dichos recursos uno o varios productos turísticos debidamente coordinados e integrados en una estrategia de desarrollo común a todos ellos.
- Disponer de empresas/servicios turísticos prestadores de servicios turísticos.
- Poseer una imagen común, unitaria e identificativa del destino reconocida por el mercado para su promoción y comercialización.

Además, el ente gestor, firmante del protocolo de adhesión e impulsor de la adhesión del destino al SICTED, será una **entidad pública o público-privada** ya que el SICTED es un proyecto sustentado en la necesaria participación de la administración local y debe disponer de una estructura organizativa que aglutine a los agentes turísticos públicos y privados, clave para su gestión (Mesa de calidad).

Más adelante, detallaremos las características fundamentales del Ente gestor del destino, así como de la Mesa de calidad del destino.

Compromisos del destino para la adhesión

En el momento de la adhesión de un destino al SICTED, a través de la firma del protocolo de adhesión, se compromete a lo siguiente:

- Garantizar el correcto uso de la metodología del SCTE Destinos (SICTED), propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo.
- Asumir las directrices procedentes de su comunidad autónoma relativas al SICTED en su destino.
- Definir los objetivos para el destino en el marco del SICTED. Analizar las desviaciones, así como proponer programas y acciones correctoras.
- Facilitar recursos, tanto humanos como económicos, necesarios para la correcta implantación, y desarrollo del SICTED en el destino.
- Velar por el cumplimiento de las directrices de uso de la marca "Compromiso de Calidad Turística" por el propio Ente Gestor, así como por parte de los establecimientos y servicios turísticos participantes en el SICTED en su destino. Será responsable de la retirada de distintivos obsoletos, de aquellos que exhiban establecimientos y servicios turísticos que pierdan la distinción o causen baja y de la totalidad de los exhibidos en caso de baja del destino.
- Configurar y asegurar el mantenimiento de la Mesa de Calidad del Destino para el desarrollo de las funciones que le son asignadas.
- Dotar de valor y respaldar las actuaciones del gestor del destino.
- Establecer el alcance y condiciones de participación de las organizaciones y servicios públicos en SICTED.
- Incorporar a la gestión del destino las decisiones de la Mesa de Calidad del Destino y facilitar la puesta en marcha de las mismas (proyectos de mejora del destino).
- Fomentar el asociacionismo empresarial como vía de comentar la integración y comunicación entre las empresas/servicios turísticos del destino.
- Fomentar la sensibilización y comunicación empresarial hacia la calidad, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, así como cualquier otro aspecto que afecte a la mejora continua e integral del destino.
- Analizar periódicamente los resultados del proyecto comprándolos con los objetivos marcados. Información y transparencia ante logros y desviaciones.

Estructura de un destino SICTED

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 es la entidad pública o público-privada responsable del proyecto frente a la Secretaría de Estado de Turismo, firmante del protocolo de adhesión a SICTED y que asume los compromisos de la implantación en el destino, gestionando y coordinando todas las acciones previstas en el mismo.

El Ente Gestor de SICTED puede presentar diferentes figuras dentro de los destinos, entre otras:

- Ayuntamientos
- Comarcas
- Mancomunidades
- Diputaciones provinciales
- Consejos insulares
- Cabildos insulares
- Consorcios turísticos
- Asociaciones público-privadas
- Patronatos municipales
- Fundaciones públicas
- Sociedades mercantiles
- Asociaciones civiles
- Grupos de acción/desarrollo local

La fórmula de configuración del Ente Gestor del destino SICTED deberá ser la más propicia para garantizar la continuidad y permanencia del destino en el proyecto, atendiendo a las características específicas que presente. Deberá tener capacidad de decisión en la planificación y ejecución de actuaciones en el destino.

Respecto al carácter del ente gestor del destino, si fuese una entidad público-privada, deberá tener mayoría de participación pública.

El gestor SICTED

El desarrollo, la madurez y el éxito de la implantación del SICTED dependen en gran medida de la colaboración, participación, trabajo y esfuerzo de todos y cada uno de los agentes que participan, tanto en el destino como fuera de él. Sin embargo, el gestor del destino es la espina dorsal del proyecto SICTED.

Es la **figura clave del proyecto**, responsable de la implantación del mismo en las empresas/servicios turísticos de su destino y el único interlocutor (a nivel técnico) válido ante la Secretaría de Estado de Turismo (SET).

El gestor SICTED debe tener una vinculación laboral de carácter estable con el ente gestor del destino en el que preste sus servicios a fin de garantizar la viabilidad y permanencia del proyecto (técnico de turismo, ADL, etc.). El rol de gestor **no puede ser asumido por un consultor** contratado ex profeso para esta función.

Poseerá la titulación y experiencia que le exija el destino al que pertenezca y, además, con carácter obligatorio, deberá estar habilitado por la Secretaría de Estado de Turismo (SET) para realizar las funciones de gestor de destinos, tras haber recibido el **curso de formación SICTED**, organizado o autorizado por la Secretaría de Estado de Turismo.

La experiencia en el sector turístico y el conocimiento del destino y de su tejido empresarial/profesional son cuestiones relevantes a considerar llegado el momento de seleccionar a un gestor. Sin embargo son necesarios complementarlos con una cualificación y capacitación adecuada a efectos de aumentar la eficiencia del puesto.

Para el gestor SICTED, el mantenimiento del destino y de las empresas/servicios turísticos en el programa implica principalmente **dedicación personal y temporal**, además de disponer de los medios y recursos necesarios para asegurar el correcto desarrollo de los procesos fundamentales del modelo SICTED.

Los procesos que **debe desarrollar necesariamente** el gestor SICTED son:

- Adhesión, alta y mantenimiento del destino
- Captación de empresas*
- Adhesión de empresas/servicios turísticos
- Formación*
- Asistencia técnica*
- Evaluación externa*
- Distinción/renovación
- Grupos de mejora del destino*
- Cuadro de control del destino
- Presentación de candidaturas a los premios SICTED

*En caso de no realizar personalmente estos procesos, el gestor SICTED es el responsable de coordinar y controlar su correcta realización, siendo altamente recomendable su presencia en las jornadas formativas, asesorías, etc. que se realicen en su destino.

La mesa de calidad del destino

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

La composición de la Mesa de Calidad del Destino, dependerá de la idiosincrasia, particularidades y tamaño de cada destino. Existe también flexibilidad en cuanto a la configuración, funciones a asumir y tamaño.

Respecto a esto último, y por operativa, se aconseja un número no inferior a 4 miembros, ni superior a 15.

El Ente Gestor tendrá libertad para decidir la composición de la Mesa de Calidad del Destino en función de las particularidades del destino, si bien deben estar representados, al menos, los siguientes agentes:

- El Ente Gestor del destino SICTED. Responsables políticos de ámbito local.
- Representante de la comunidad autónoma/diputación provincial firmante del convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo*.
- Gestor/gestores del destino.
- Representantes del sector empresarial turístico del destino.

* El Ente Gestor tendrá la obligación de invitar al representante de la comunidad autónoma o diputación provincial firmante del convenio de colaboración con la SET a participar en la Mesa de Calidad del Destino, dejando a su criterio la participación en la misma, dejando constancia de su interés en el protocolo de adhesión del destino.

Podrán participar también, entre otros:

- Gestores de recursos turísticos de carácter público significativos en el destino (espacios naturales protegidos, playas, centros de interés visitable, etc.).
- Representantes de servicios turísticos de carácter privado con una especial trascendencia turística en el destino.
- Diputaciones provinciales.
- Cámaras de comercio.
- Observatorio turístico.
- Escuelas de hostelería.
- Universidades.
- Fundaciones.
- Sindicatos.
- Asociaciones de vecinos.
- Otros.

La composición de la Mesa de Calidad del Destino SICTED debe atender a criterios técnicos y objetivos que faciliten el desarrollo y continuidad del proyecto en el destino, seleccionando a aquellos agentes que por su implicación en el mismo colaboren de manera más significativa en su puesta en valor.

Funciones

Entre las funciones más importantes se encuentran:

- Análisis de la situación turística del destino a nivel global.
- Propuesta de objetivos, planes, programas y acciones correctoras dirigidas a la mejora global del destino.
- 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.
- Análisis e implantación de programas complementarios al SICTED cuya implantación pueda ser de interés tanto para el destino como para las empresas participantes en el programa.
- Adaptación y participación en las actividades propuestas por la comunidad autónoma en el ámbito del SICTED, así como de otros proyectos que puedan considerarse complementarios a este.
- Sensibilización, difusión de las ventajas de impulsar y apoyar el proyecto en aquellos ámbitos que proceda.
- Fomentar la participación de las empresas y servicios públicos para la implantación del SICTED.
- 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).
- Analizar, decidir o elevar acerca de las discrepancias de criterio en la configuración de los Manuales de Buenas Prácticas entre gestor y evaluador, reflejadas en el Informe de evaluación de cada empresa o servicio turístico.
- Valorar y aprobar en su caso las propuestas de mejora del destino planteadas por los grupos de mejora y tomar la decisión sobre los que se van a llevar a cabo, estableciendo proyectos de mejora del destino. En caso de exceder sus competencias, se elevarán para su aprobación ante la autoridad competente, prestando su colaboración.
- Estudio de los resultados de las encuestas efectuadas en el destino.
- Cualquier otra que le otorgue el ente gestor, del cual depende.
- Cualquier otra aprobada por la propia Mesa de Calidad del Destino.

Otros agentes

Adicionalmente, en el conjunto de destinos, operan una serie de agentes que colaboran en aspectos específicos de la implantación del SICTED. Los destinos que necesiten apoyo para la implantación, podrán contratar a los agentes SICTED acreditados que consideren. Distinguimos entre:

- 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.

Procedimiento de adhesión de destinos SICTED

En los contactos previos a la adhesión, desde la Secretaría de Estado de Turismo (SET) o la FEMP se dará toda la información necesaria al destino sobre el proyecto SICTED, así mismo se le facilitará el **Protocolo de adhesión de destinos**, documento en el que se recogen los aspectos a los que el destino se compromete con su firma.

Antes de adherirse formalmente al SICTED, el destino debe designar a la persona que va a ser el futuro **gestor SICTED** y facilitar su asistencia a las jornadas formativas que organiza o autoriza la Secretaría de Estado de Turismo, de forma que se cualifique como gestor, asesor, evaluador y formador, con independencia de que vaya a realizar esas funciones en su totalidad o solo parcialmente.

El papel de gestor SICTED no puede ser asumido por empresas consultoras externas, que sí pueden ser contratadas por el ente gestor como apoyo o soporte del proyecto para realizar algunas de las siguientes funciones: asesoría, formación y/o evaluación

De cumplirse todos los requisitos, el ente gestor del destino formaliza por escrito su adhesión cumplimentando y firmando el **Protocolo de adhesión**, a través de su responsable.

Antes de la remisión a la Secretaría de Estado de Turismo, ese mismo protocolo de adhesión cumplimentado por el nuevo destino, deberá enviarse al departamento correspondiente de su comunidad autónoma o diputación provincial (entidad firmante del convenio de colaboración con la SET) para que manifieste las observaciones que considere oportunas sobre la adhesión del destino, así como sobre su participación en la implantación del SICTED en el destino, indicando si estará representada en la Mesa de Calidad del Destino, en la sección destinada para ello en el propio documento.

Una vez el protocolo ha sido cumplimentado y firmado tanto por el responsable del Ente gestor del destino como por el responsable de la unidad competente de la comunidad autónoma, este se remitirá a la Secretaría de Estado de Turismo, bien a través de correo ordinario (si se firma manualmente) o a través de medios electrónicos si se firma de manera digital.

En el Anexo I se relacionan las unidades de referencia en cada una de las comunidades autónomas, con las que se puede contactar para coordinar la implantación en el SICTED. Esta fase es muy importante porque, además de ser necesario la cumplimentación del protocolo de adhesión por su parte, darán al responsable del destino todas las pautas específicas que el SICTED pueda tener en cada comunidad autónoma (apoyo, asesoría, subvención de determinadas acciones de SICTED, promoción conjunta, realización de encuentros entre destinos, etc.)

Los protocolos de adhesión de destinos deben remitirse a:

Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística
Secretaría de Estado de Turismo

C/ Poeta Joan Maragall, 41, 28071 Madrid

calidadturistica@mincotur.es

sicted@calidadendestino.org

Cuando el protocolo llega a la Secretaría de Estado de Turismo se comprobará que se cumplen los requisitos necesarios para la adhesión, así como las observaciones realizadas por la comunidad autónoma y determinará si procede la adhesión o no del destino.

En caso de no cumplirse alguno de los requisitos del protocolo o por haber algún error formal, se concederá el plazo de **30 días naturales desde la recepción** del protocolo de adhesión para su subsanación.

El responsable del ente gestor del destino volverá a firmar el protocolo de adhesión con las subsanaciones y el destino volverá a mandarlo por correo postal a la SET.

Si no se subsanase en el plazo estipulado, el proceso finaliza. En este caso, la SET enviará un correo electrónico de denegación de la solicitud.

En caso de cumplirse los requisitos, la SET procederá a adherir al destino a SICTED mediante su registro en la plataforma de gestión SICTED www.calidadendestino.org.

Planificación de la implantación

Cronograma de la implantación

Para ello, al menos una vez al año, el gestor establecerá un cronograma de actuaciones SICTED atendiendo a:

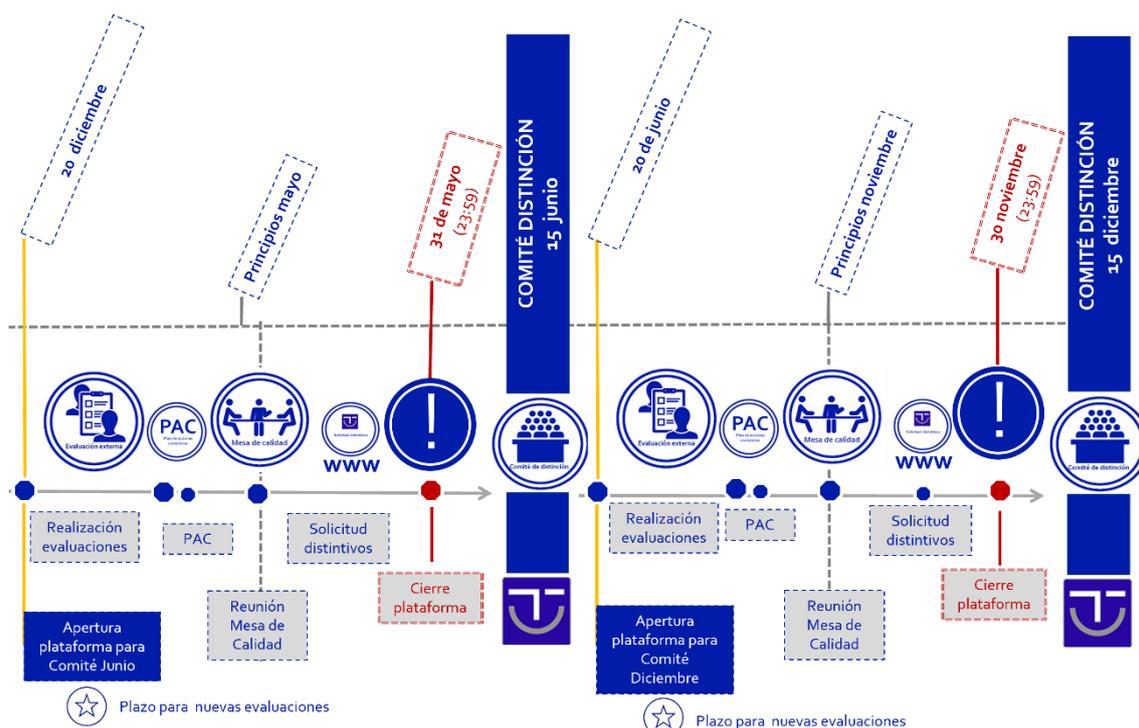
- Modelos de implantación (4+2 ciclos o modelo de implantación acelerada)
- Ciclos

Entre otros aspectos para la planificación anual el gestor contemplará los siguientes:

- Temporada alta/baja del destino- (¿Cuándo tienen más o menos carga de trabajo los empresarios?)
- Recursos humanos asignados a SICTED- (¿Existe más de un gestor en el destino?)
- Dimensiones del destino- (¿Cuál es el ámbito territorial del destino? ¿Es supramunicipal? ¿Exige desplazamientos amplios?)
- Secuencia lógica de implantación para intercalar visitas, formaciones, evaluaciones, etc.



- Mesa de calidad del destino - (¿Cuándo se va a constituir la mesa de calidad? ¿Con cuánta antelación a la fecha del comité de distinción se va a convocar la mesa de calidad? ¿Cuántas reuniones de mesa de calidad se van a convocar en un año?)
- Comités de distinción anuales- (¿El destino va a optar a presentar empresas a un único comité de distinción o a los dos? ¿Cuál es el objetivo de servicios turísticos a distinguir para el año?)
- Fechas de cierre de plataforma- (Se pueden introducir datos hasta el 31 de mayo y el 30 de noviembre, ambos incluidos)
- Formación- (¿Se va a realizar formación multidestinos?)
- Evaluación- (¿Quién va a realizar las evaluaciones? ¿Se van a intercambiar evaluadores con otros destinos? ¿Cuánto tiempo se va a dejar a las empresas para realizar el PAC después de la evaluación?)
- Número de servicios turísticos adheridos y oficios a los que pertenecen- (¿Se quiere juntar a empresas de distintos oficios para las formaciones y talleres?)
- Empresas con la certificación Q de Calidad Turística - (¿Existen servicios turísticos con compromisos SICTED convalidados por contar con la Q de Calidad Turística?)



Plazos anteriores y posteriores a los comités de distinciones anuales

Costes de la implantación

Aunque el uso de la metodología SICTED no tiene coste ni para el destino ni para los servicios turísticos que lo ponen en marcha, el desarrollo de acciones vinculadas a dicha metodología podría conllevar costes asociados a los destinos para dar respuesta a los requisitos del sistema.

El coste en que incurre un destino para la implantación SICTED es muy variable en función de las características u opciones de implantación que determine, así como, sobre todo, el número de servicios turísticos que participen en el destino.

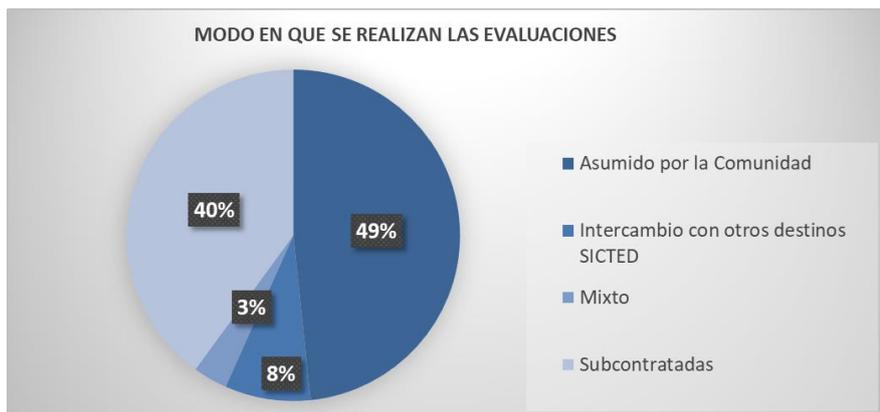
Para identificar y dimensionar, de manera aproximada, los costes de implantación SICTED, se ha realizado una encuesta a los destinos turísticos. Fueron encuestados 63 destinos SICTED de los cuales se han analizado 60 respuestas por ser las más representativas.

En algunos casos, se han realizado ciertas hipótesis con el objetivo de homogeneizar la información aportada, por lo que los resultados obtenidos con una estimación en base a las respuestas obtenidas.

Costes fijos

- Gestor SICTED – el destino debe asignar el personal suficiente para poder realizar la implantación correctamente. Se requiere al menos un gestor en cada destino, que forme parte de la estructura del Ente gestor. Así **el salario o parte del mismo del gestor SICTED constituye uno de los principales costes del proyecto para el destino**. La dedicación de este al SICTED frente a otras tareas, debe ser la suficiente en función de las características del destino. En el caso de destinos grandes, con un número alto de empresas participantes, se deberá dotar de gestores adicionales o bien externalizar la realización de determinadas acciones SICTED.
- Evaluaciones – El Ente gestor debe garantizar la objetividad de la realización de las evaluaciones, por lo que no será posible que el mismo gestor que ha realizado la implantación en las empresas, sea quien realice después su evaluación. Para garantizar esta objetividad los destinos tienen varias opciones:
 - Intercambiar gestores con otros destinos. Dos destinos pueden coordinarse para realizar las evaluaciones de las empresas del otro destino, con las que no ha tenido relación durante la implantación.
 - Realizar una contratación externa de un consultor acreditado SICTED.
 - Aprovechar el apoyo que brindan algunas comunidades autónomas a los destinos para la realización de las evaluaciones. En algunos casos, son realizadas a través de los técnicos autonómicos de turismo (por ejemplo, en Canarias) o bien pone a disposición de los destinos consultores externos (por ejemplo, Comunitat Valenciana).

En base a las respuestas obtenidas en nuestra encuesta, las fórmulas más frecuentes son la subcontratación o bien aprovechar los recursos ofrecidos por la comunidad autónoma.



Costes opcionales

Que los destinos lleguen a incurrir en estos costes depende de la dedicación del gestor SICTED del destino o el número de empresas que participe en el destino. Las principales acciones en el marco del proyecto que se suelen externalizar son:

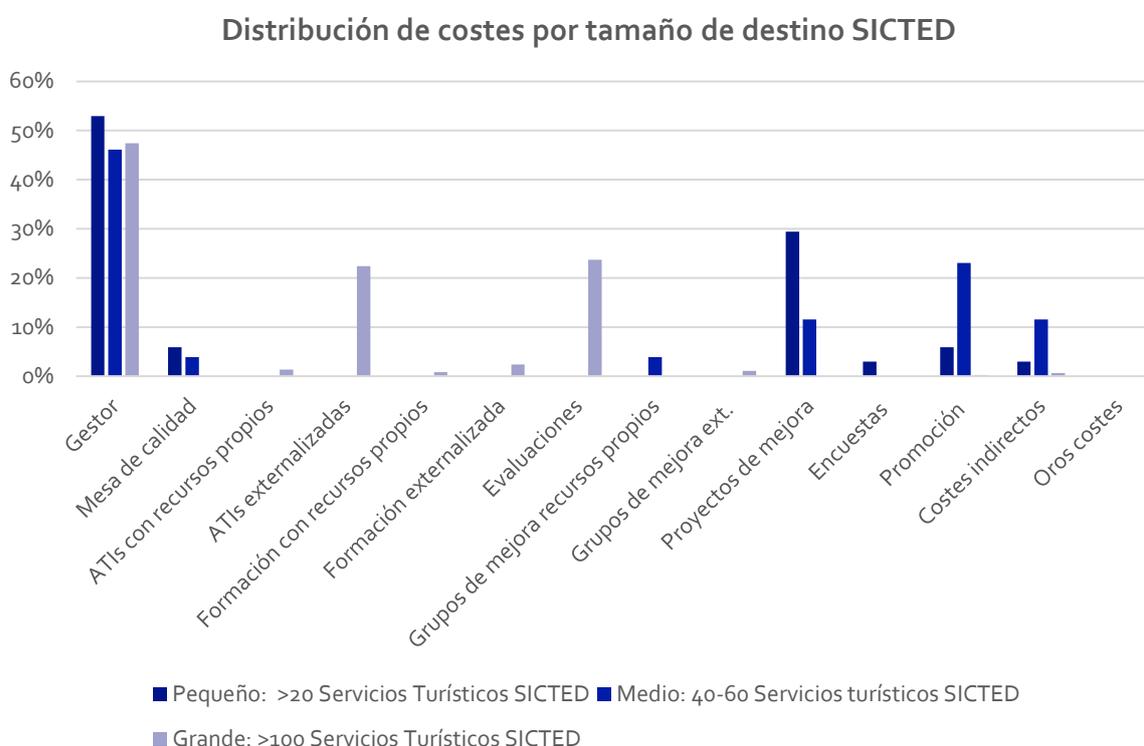
- Visitas Atención Individualizada (ATIs) – visitas de asesoría a cada una de las empresas participantes para acompañarlas en el proceso de implantación, revisar los planes de mejora y preparar la evaluación.
- Formación y talleres colectivos – impartición de los cursos y los talleres complementarios a las empresas. Existe la opción de ofrecer a las empresas del destino la realización de la formación a través de la plataforma de formación online SICTED para la gran mayoría de los cursos. La formación online es gratuita y no implica ningún coste ni a la empresa ni al destino.
- Convocatoria de la Mesa de calidad – en el caso de que pueda tener algún coste.
- Realización de encuestas del destino – normalmente se realizan a través de las propias empresas participantes, de las oficinas de turismo del destino o de colaboraciones con entidades como pueden ser universidades. En caso de que se contrate un servicio de encuestadores, se deberá añadir ese coste al total.
- Grupos de mejora – costes de la celebración de las reuniones de los grupos de mejora, en su caso.
- Proyectos de mejora – en el caso de que el ente gestor estime la puesta en marcha de alguno de los proyectos que se definan en los grupos de mejora, se puede considerar un coste inherente al SICTED, aunque el beneficio del mismo se contemple a nivel global del destino.
- Promoción – en los casos en los que los destinos deciden llevar a cabo acciones de promoción del SICTED o de los servicios turísticos participantes.

Costes indirectos

Se pueden considerar, además, los siguientes costes:

- Desplazamientos, alojamientos y manutención.
- Equipamiento informático, teléfono móvil, etc.
- Suministros.
- Salas de reuniones, material dotacional, etc.
- Coste de mensajería
- Etc.

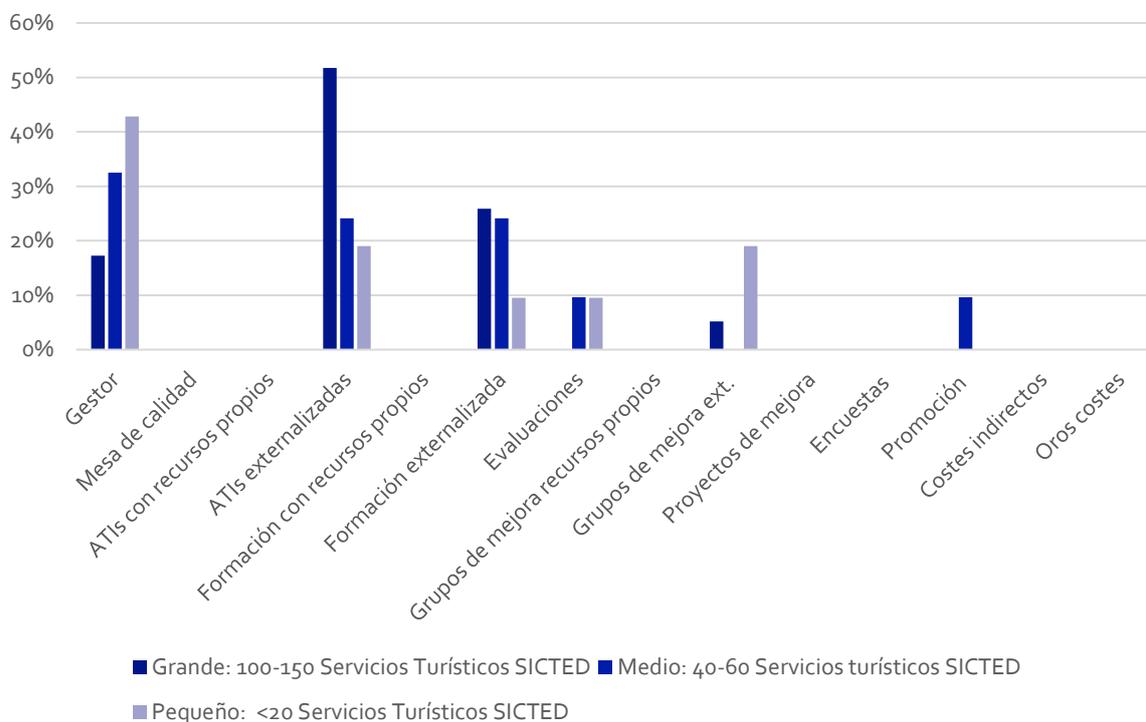
Distribución de los costes en destinos que desarrollan las actividades con medios propios



Vemos en las respuestas dadas por los destinos que el principal coste es el del gestor, quien realiza el grueso del trabajo SICTED. Además, podemos ver en esta gráfica que, a pesar de considerarse destinos que realizan las tareas con recursos propios, aquellos que tienen un gran número de servicios turísticos participando (destinos grandes), incurren en algunos gastos para subcontratar la realización de ATIS y evaluaciones.

Distribución de los costes en destinos que externalizan las actividades del SICTED

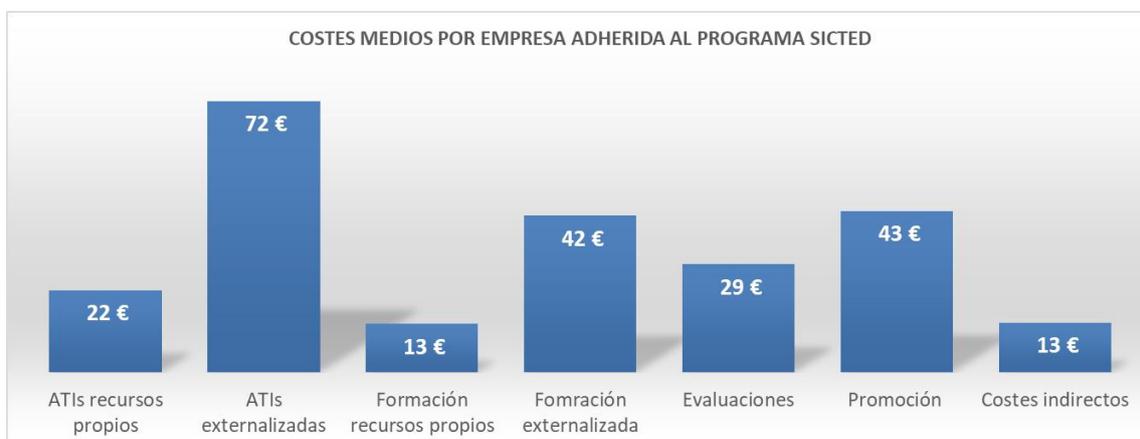
Distribución de costes por tamaño de destino SICTED



En el caso de los destinos que externalizan las tareas SICTED, la proporción de dedicación al gestor SICTED disminuye aumentando las partidas destinadas a ATIS, formación, gestión de los grupos de mejora y evaluaciones.

Costes por tipo de actividad

En base a la información que nos han proporcionado los destinos encuestados obtenemos el coste medio para externalización de cada una de las acciones SICTED por empresa.



De manera paralela, hemos solicitado a algunos proveedores cuáles son los precios unitarios de cada una de las acciones que actualmente se encuentran en el mercado, en caso de que el destino quiera externalizarlas. Aproximadamente se mueven en los rangos que se muestran en la siguiente tabla.

Acción SICTED	Coste de mercado unitario (estimado)
Asistencia técnica individualizada (ATI)	<u>112 -150 €/ud</u>
Evaluación SICTED Completa	<u>112 -150 €/ud</u>
Evaluación SICTED de seguimiento	<u>112 -150 €/ud</u>
Sesión formativa	<u>225 -450 €/ud</u>
Taller colectivo	<u>225 -450 €/ud</u>
Coordinación de una reunión del grupo de mejora	<u>225 -450 €/ud</u>

La diferencia que podemos apreciar entre los precios de mercado y los costes unitarios que afrontan los destinos, se debe a que, normalmente, estos costes están calculados sobre un precio total de un contrato que cubre varias acciones en un determinado número de empresas, por lo que los costes unitarios se difuminan en el total de las actividades.

Para ayudarnos a llegar a una conclusión sobre el coste de implantación del SICTED, se hace necesario definir un indicador que permite comparar la información que nos han remitido los diferentes destinos encuestados.

Este indicador o ratio de comparación que se establece es el de **INVERSIÓN MEDIA POR EMPRESA ADHERIDA (IMEA)**. Esta ratio se calcula sumando el total de los costes imputados por un destino dividido por el número de empresas adheridas al destino en el momento de la encuestación.

En concreto, los costes que se han tenido en cuenta en este sumatorio, son: costes del gestor SICTED, gastos asociados a la externalización de actividades (ATIs, evaluaciones, asesorías, formaciones, etc.), gastos de promoción del destino SICTED, costes asociados al personal propio vinculado al proyecto, costes indirectos asociados, etc.

Teniendo en cuenta el total de encuestas recibidas entre los diferentes destinos, **el valor IMEA entre todos los Destinos es de 575€**. Esto quiere decir, que el gasto medio que un destino incurriría por cada empresa que quiera tener adherida, tendría ese valor.

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

Anexo I – Unidades competentes en materia de calidad por comunidad autónoma

Comunidad Autónoma	Contacto
Andalucía	Dirección General de Turismo. Junta de Andalucía. Tfno. 955066863 / 662976940
Aragón	Dirección General de Turismo. Gobierno de Aragón. Tfno. 976 715 838
Canarias	Dirección General de Ordenación y Promoción Turística. Consejería de Turismo, Industria y Comercio. Gobierno de Canarias. Tfno. 928 79 61 00/01
Cantabria	Servicio de actividades turísticas. Dirección General de Turismo Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio Gobierno de Cantabria. Tfno. 942 208 300
Castilla – La Mancha	Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía Consejería de Economía, Empresa y Empleo. Tfno. 925 28 80 00
Castilla y León	Dirección General de Turismo. Consejería de Cultura y Turismo. Tfno. 983411911
Ceuta	Departamento de Calidad Turística Servicios Turísticos de Ceuta Consejería de Juventud, Deporte, Turismo y Fiestas Tfno. 856 200 56º
Comunidad de Madrid	Subdirección Gral. de Desarrollo y Sostenibilidad Turística Tfno. 91 720 67052
Comunitat Valenciana	Servicio de Planificación y Estrategia Turística Turisme Comunitat Valenciana Tfno. 961 209 865
Extremadura	Dirección General de Turismo. Junta de Extremadura. Tfno. 924 33 24 61
Galicia	Área de calidad y proyectos europeos Dirección de competitividad Turismo de Galicia Tfno. 981546373
Illes Balears	Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears Tfno. 971176699
La Rioja	Dirección General de Turismo Gobierno de La Rioja Tfno. 941291100

Navarra	Dirección General de Turismo y Comercio Departamento de Desarrollo Económico y empresarial. Tfno. 848424671
Euskadi – País Vasco	Basquetour. Agencia Vasca de Turismo Tfno. 946 077 598
Principado de Asturias	Servicio de Calidad e Innovación Viceconsejería de Turismo Consejería de Cultura, Política Lingüística y Turismo Tfno. 985.279.100
Región de Murcia	Dirección General de Competitividad y Calidad Turísticas Consejería de Presidencia, Turismo y Deportes Tfno. 968 36 20 00

Anexo II – Protocolo de adhesión para destinos turísticos.

Protocolo de adhesión SICTED del destino [nombre del destino], parte 1 de 2

25 de mayo de 2021

Parte 1/2 a cumplimentar por el Ente Gestor del destino.

Una vez se haya cumplimentado y firmado esta parte, deberá remitirse a la unidad correspondiente de la comunidad autónoma para que cumplimenten y firmen la parte 2/2 del Protocolo de adhesión.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional ([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



D/D^a _____ (Nombre y apellidos del responsable), como responsable del Ente Gestor del destino _____ (Nombre del destino).

MANIFIESTA

su intención de participar en el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), por lo que se

COMPROMETE A

- Garantizar el correcto uso de la metodología del SCTE Destinos (SICTED), propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo.
- Asumir las directrices procedentes de su comunidad autónoma relativas al SICTED en su destino.
- Definir los objetivos para el destino en el marco del SICTED. Analizar las desviaciones, así como proponer programas y acciones correctoras.
- Facilitar recursos, tanto humanos como económicos, necesarios para la correcta implantación, y desarrollo del SICTED en el destino.
- Velar por el cumplimiento de las directrices de uso de la marca "Compromiso de Calidad Turística" por el propio Ente Gestor, así como por parte de los establecimientos y servicios turísticos participantes en el SICTED en su destino. Será responsable de la retirada de distintivos obsoletos, de aquellos que exhiban establecimientos y servicios turísticos que pierdan la distinción o causen baja y de la totalidad de los exhibidos en caso de baja del destino.
- Configurar y asegurar el mantenimiento de la Mesa de Calidad del Destino para el desarrollo de las funciones que le son asignadas.
- Dotar de valor y respaldar las actuaciones del gestor del destino.
- Establecer el alcance y condiciones de participación de las organizaciones y servicios públicos en SICTED.
- Incorporar a la gestión del destino las decisiones de la Mesa de Calidad del Destino y facilitar la puesta en marcha de las mismas (proyectos de mejora del destino).
- Fomentar el asociacionismo empresarial como vía de comentar la integración y comunicación entre las empresas/servicios turísticos del destino.
- Fomentar la sensibilización y comunicación empresarial hacia la calidad, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación, así como cualquier otro aspecto que afecte a la mejora continua e integral del destino.
- Analizar periódicamente los resultados del proyecto comprándolos con los objetivos marcados. Información y transparencia ante logros y desviaciones.

INFORMACIÓN DEL DESTINO PARA LA ADHESIÓN

-Todos los campos son obligatorios-

Datos del Ente Gestor del proyecto (entidad firmante de este protocolo)

- Entidad que actúa como Ente Gestor del proyecto en el destino:
- Nombre y apellidos del responsable político:
- Cargo del responsable político:
- Dirección:
- Municipio:
- Provincia:
- Código Postal:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

Datos de la gestión técnica del proyecto:

a) Gestor principal:

- Nombre y apellidos:
- Cargo:
- Entidad a la que pertenece:
- Dirección:
- Municipio:
- Provincia:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

b) Gestor secundario (si lo hay):

- Nombre y apellidos:
- Cargo:
- Entidad a la que pertenece:
- Dirección:
- Municipio:
- Provincia:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

Nota: cualquier cambio relativo a la sustitución o baja de la/s persona/s que ejercen las labores de gestión del proyecto o a la modificación del ámbito territorial del destino se comunicará a la Secretaría de Estado de Turismo.

Datos del destino (esta información puede o bien efectuarse en este mismo documento o bien presentando de forma adjunta una memoria explicativa)

- Ámbito geográfico y administrativo del destino (municipio, mancomunidad, agrupación de municipios...). (especificar):

- Alcance (municipios que pertenecen al destino):

- Tipología primaria del destino según clasificación SICTED (seleccionar solo una):
 - Ciudades patrimonio de la Humanidad
 - Villas marineras
 - Villas termales
 - Turismo rural
 - Urbano- cultural
 - Sol y playa

- Recursos turísticos con los que cuenta el destino (especificar los más relevantes):

- Oferta principal y complementaria del destino (especificar los principales sectores prestadoras de servicios turísticos):

- Marca comercial común y unitaria de destino turístico reconocible.

- ¿Existe un órgano colegiado que integre los intereses de los distintos agentes públicos y privados para la gestión del SICTED y que pueda servir como base para la creación de la Mesa de Calidad del Destino? Especificar si existe o no y en caso afirmativo, qué composición tiene.

Declaro que los datos contenidos en esta solicitud y los que figuran en el anexo son ciertos y procedo a solicitar la adhesión al proyecto SICTED.

Fdo. _____

(Firma y sello)

En _____, a _____ de _____ 20____

Información básica de Protección de Datos de este formulario.

Responsable: Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Finalidad: La recogida y tratamiento automatizado de los datos personales de este formulario se lleva a cabo con la finalidad de la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), que implica: la realización de actuaciones propias del sistema a través de la plataforma de gestión SICTED, el envío de información acerca de novedades, actividades especiales y eventos relacionados con el SICTED, la comunicación para resolución de dudas y peticiones y la participación en la formación on-line del SICTED. Si el interesado lo autoriza, podrán utilizarse también para su consulta en la base de datos de profesionales acreditados SICTED, así como para el envío de comunicaciones de otros programas de la Secretaría de Estado de Turismo.

Legitimación: Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Destinatarios: No se cederán datos a terceros.

IMPORTANTE: Se entiende que, si los datos se transfieren a una empresa en virtud de la ejecución de un contrato, con el único y exclusivo fin de realizar las acciones de gestión de SICTED indicadas en la finalidad, y siempre y cuando tales fines consten claramente en dicho contrato, son encargados del tratamiento y no se considera cesión de datos.

Derechos: En todo momento el usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición dirigiéndose al correo secretariadesarrollo@mincotur.es

Información adicional: Puede consultar la información adicional y detallada en: <https://www.calidadendestino.es/RGPD/Aviso%20legal.html>

Protocolo de adhesión SICTED del destino [nombre del destino], parte 2 de 2

01 de abril de 2022

Parte 2/2 a cumplimentar por el Órgano de la comunidad autónoma firmante del Convenio de Colaboración con la SETUR.

En base a lo recogido en la primera parte del protocolo, se deberá cumplimentar y firmar esta segunda y deberán remitirse los dos documentos conjuntamente a la SETUR a través del correo electrónico calidadturistica@mincotur.es.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional ([CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).



INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD FIRMANTE DEL CONVENIO CON LA SETUR (COMUNIDAD AUTÓNOMA O DIPUTACIÓN PROVINCIAL) ACERCA DE LA ADHESIÓN DEL DESTINO

Nota: el protocolo deberá ser enviado a la comunidad autónoma o diputación provincial para que remita esta página cumplimentada.

Datos de la entidad firmante del convenio con la Secretaría de Estado de Turismo.

- Entidad:
- Dirección:
- Municipio:
- Provincia:
- Teléfono:
- Correo electrónico de contacto del responsable institucional:

Interesado en participar en la Mesa de Calidad del Destino:

- Si
- No

Nota: al marcar "Si" se compromete a cumplir las funciones para los miembros de la Mesa de Calidad del Destino SICTED, detalladas en el documento "Directrices para el Ente Gestor y la Mesa de Calidad del Destino".

Datos del representante en la Mesa de Calidad del Destino:

- Entidad:
- Nombre del representante:
- Cargo del representante:
- Teléfono:
- Correo electrónico de contacto del representante:

Observaciones a la adhesión del destino:

Fdo. _____

(Firma y sello)

En _____, a _____ de _____ de 20____

Información básica de Protección de Datos de este formulario.

Responsable: Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Finalidad: La recogida y tratamiento automatizado de los datos personales de este formulario se lleva a cabo con la finalidad de la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), que implica: la realización de actuaciones propias del sistema a través de la plataforma de gestión SICTED, el envío de información acerca de novedades, actividades especiales y eventos relacionados con el SICTED, la comunicación para resolución de dudas y peticiones y la participación en la formación on-line del SICTED. Si el interesado lo autoriza, podrán utilizarse también para su consulta en la base de datos de profesionales acreditados SICTED, así como para el envío de comunicaciones de otros programas de la Secretaría de Estado de Turismo.

Legitimación: Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Destinatarios: No se cederán datos a terceros.

IMPORTANTE: Se entiende que, si los datos se transfieren a una empresa en virtud de la ejecución de un contrato, con el único y exclusivo fin de realizar las acciones de gestión de SICTED indicadas en la finalidad, y siempre y cuando tales fines consten claramente en dicho contrato, son encargados del tratamiento y no se considera cesión de datos.

Derechos: En todo momento el usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición dirigiéndose al correo secretariadesarrollo@mincotur.es

Información adicional: Puede consultar la información adicional y detallada en: <https://www.calidadendestino.es/RGPD/Aviso%20legal.html>