

¿Qué es el SICTED?

17 de julio de 2023



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/)).



Índice de contenidos

Introducción	3
Las estructuras de la calidad turística a nivel nacional	4
Iniciativas del SCTE	5
¿Qué es el SICTED y para qué se diseñó?	6
¿Cuándo nace el SICTED?	7
Evolución.....	7
¿Por qué es importante el SICTED y por qué la Secretaría de Estado de Turismo impulsa el proyecto?.....	9
Objetivos fundamentales del SICTED	10
Beneficios de la implantación del SICTED.....	10
Implicaciones de la implantación del SICTED.....	11
Agentes participantes en el SICTED	13
Agentes de coordinación y apoyo.....	13
Agentes del destino.....	14
Órganos representativos	15
Comité Interdestinos (CI).....	15
Grupos de Trabajo Ad Hoc (GTA).....	15
Estructuras en el destino	16
El ente gestor	16
El gestor SICTED	17
La mesa de calidad del destino	19
Metodología.....	22
Modelo de implantación 4+2 ciclos.....	23
Modelo de implantación acelerada.....	24
El distintivo “Compromiso de Calidad Turística”	26

Introducción

Este documento recoge una introducción al Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos, explicando brevemente origen y finalidad, su estructura y así como unas pinceladas de su metodología.

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:



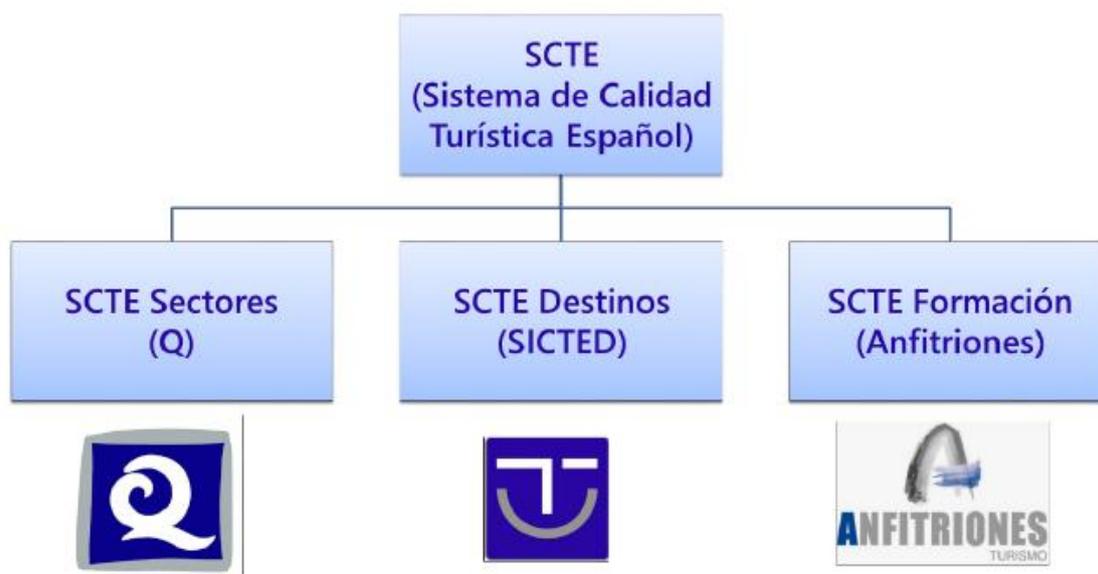
La Conferencia Sectorial de Turismo, conforme a lo establecido en los artículos 147 a 152 de la Ley 40/2015, del 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, es el órgano de cooperación entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de turismo. La Conferencia 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.

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):



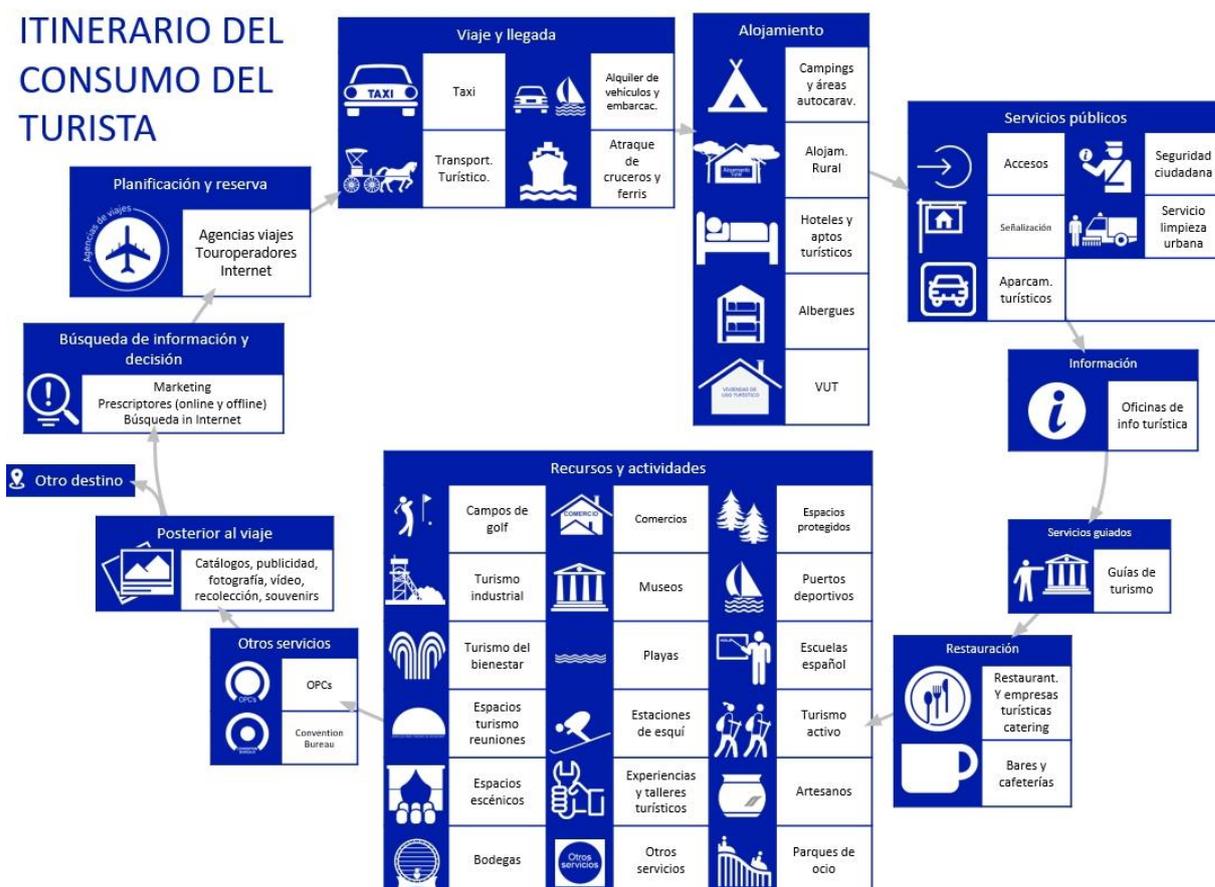
Los programas que actualmente dan cobertura a esas iniciativas son los siguientes:

- **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 los servicios turísticos que superan los requisitos exigidos.
- Programa **Anfitriones de Turismo:** promueve la mejora de la calidad en la atención al cliente en servicios turísticos, así como la adecuación de los destinos turísticos a través de programas de sensibilización y formación.

¿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, del agua y de la conservación del patrimonio natural y cultural. Los gestores de los destinos turísticos necesitan trabajar con el empresariado turístico para mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrecen los profesionales de este sector ubicados en ellos, al mismo tiempo que cuidan de los aspectos ambientales mencionados del destino turístico.

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), es un programa desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo, que tiene como finalidad la gestión integral y permanente de la calidad en un destino turístico. Surge de la necesidad de dar una solución capaz de gestionar íntegramente la calidad en un destino turístico. El objetivo principal es lograr un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de ese destino, englobando tanto los servicios turísticos propiamente dichos como aquéllos otros que, sin serlo estrictamente, inciden en el itinerario de consumo del turista.



¿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), el cual 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.

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 los primeros servicios turísticos con el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”. En este año, fueron 103 servicios turísticos los que ostentaron la marca por primera vez. Posteriormente y conforme al número de servicios turísticos distinguidos podemos establecer varias 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 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 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 servicios turísticos distinguidos (de 3.556 en 2008 a 3.217 en 2010). De hecho, en 2009 se produce un retroceso en el número de servicios turísticos distinguidos respecto al año anterior (516 servicios turísticos distinguidos 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 servicios turísticos distinguidos 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 servicios turísticos distinguidos. 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 los 5.000 servicios turísticos. Respecto a la tipología de destinos adheridos al SICTED, 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 Etapa de Revisión Metodológica del SICTED

Tras el continuo crecimiento del número de destinos, 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 adaptables a cada una de los servicios turísticos 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.

2020-2022 Etapa de asentamiento de la nueva metodología y crisis mundial COVID-19

Desde el punto de vista metodológico, en esta etapa se produce la consolidación de la nueva metodología desarrollada, mucho más adaptable y configurable a la realidad empresarial. Se establece una metodología para servicios turísticos online, un desarrollo de cuadros de mando y de control con tecnología PowerBI y la formación online para los nuevos agentes SICTED.

En 2020 y parte de 2021, se produce crisis provocada por la pandemia mundial a causa del COVID-19 que trajo graves perjuicios en todo el tejido empresarial turístico debido a las restricciones de movilidad, la distancia social y las nuevas pautas de seguridad y salud. Para ayudar a los servicios turísticos a adaptarse a esta situación, se desarrollan las Buenas Prácticas Avanzadas COVID-19 y un nuevo distintivo "Preparado COVID-19". Además, se establece una metodología para la realización de evaluaciones y asesorías a distancia.

2023-2025 Etapa de diseño del nuevo modelo

Tres años después de su creación y tras la declaración del fin de la emergencia sanitaria por la COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en mayo de 2023, el Comité Interdestinos aprueba la supresión tanto del distintivo "Preparado COVID-19" como de las Buenas Prácticas Avanzadas COVID-19.

A finales de 2022 se pone en marcha la Transformación del Modelo SCTE hacia la Sostenibilidad. Esta revisión completa del SCTE y por tanto del SICTED, está enmarcada en el Componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea.

Esta transformación del SICTED conlleva su integración con el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes que trabaja a nivel de destino, la renovación de los Manuales de Buenas Prácticas de cada uno de los oficios incluyendo criterios de sostenibilidad, gestión, accesibilidad, innovación y tecnología y la puesta en marcha de una potente herramienta informática y una serie de herramientas digitales que dé apoyo a todo el ecosistema turístico.

¿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 les 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.

Objetivos fundamentales del SICTED

- Crear una estructura permanente de gestión e impulso de la calidad en el destino.
- Aplicar unos estándares básicos de calidad comunes a todos los servicios turísticos y unos específicos dependientes del subsector correspondiente.
- Reconocer el esfuerzo de los participantes en el proyecto a través del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

Beneficios de la implantación del SICTED

La implantación del proyecto conlleva una serie de beneficios para los servicios turísticos participantes.

En el **ámbito interno del servicio turístico**, la implantación del proyecto contribuye a:

- Ordenar y estructurar los procesos de gestión del servicio turístico.
- Generar un sistema documental que clarifique tareas y responsables.
- Orientar a los responsables sobre la mejora (en caso de ser necesario) de las instalaciones e infraestructuras.
- Elaborar un plan de mejora, en el que se reflejen las desviaciones, las acciones correctoras necesarias para subsanarlas, el responsable de implantarlas y el calendario de implantación.
- Formación y asesoría.
- Proceso de evaluación anual.

En el ámbito externo del servicio turístico, los beneficios son:

- Apoyo e implicación de las autoridades del destino en la mejora del sector turístico.
- Exhibición de un distintivo que acredite el nivel de calidad.

- Promoción del SICTED para dar visibilidad al proyecto y a la marca “Compromiso de Calidad Turística” (sonrisa de calidad).
- Y en última instancia, la participación en un proyecto a nivel nacional, promovido y apoyado por la Administración General del Estado, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), las comunidades autónomas, las diputaciones provinciales, las mancomunidades de municipios y los municipios, todos ellos trabajando de la mano para intentar incrementar la satisfacción de los turistas que visitan los destinos y lograr su fidelización.

Implicaciones de la implantación del SICTED

Para el destino:

- En términos económicos: supone garantizar la dedicación al proyecto de al menos un técnico perteneciente al ente gestor del destino para asumir el papel de gestor SICTED. Dicho rol no podrá ser asumido por un consultor contratado exprofeso para esta función.
- En términos de personal: Cada destino SICTED podrá disponer de tantos gestores como considere necesario, respetando siempre la necesaria vinculación laboral con el ente gestor del destino, aunque se designará a un gestor principal que será el interlocutor con la SET.
- En otros recursos: Constitución de una mesa de calidad dentro del destino, que es el órgano colegiado compuesto por los representantes públicos y privados del sector turístico. La mesa de calidad se reunirá al menos una vez al año para decidir qué servicios se presentan al comité de distinción.

Otros costes:

- Consultoría: Si el destino dispone de recursos y lo estima conveniente, podrá contratar con una consultora turística la realización puntual de alguna de las funciones definidas en el proyecto (asesoría, formación o evaluación), pero siempre bajo la supervisión del gestor SICTED y del ente gestor del destino.
- Promoción: El destino podrá promocionar la marca “Compromiso de Calidad Turística” y a los servicios turísticos distinguidos dentro de su territorio, siempre respetando el Manual de uso de marca y los criterios fijados dentro de SICTED por la dirección del proyecto.

Para el servicio turístico:

- En términos económicos: con carácter general la participación en SICTED es gratuita para los servicios turísticos, salvo que el ente gestor del destino haya estipulado el pago de una cuota.

- En términos de personal: No es necesaria la creación de ningún puesto de trabajo específico.
- En otros recursos: El coste temporal es prácticamente el único coste que asumen los servicios turísticos que implantan SICTED. Los responsables del proyecto designado/s por el servicio turístico deberán: asistir a los cursos de formación a los que sean convocados, así como a los talleres colectivos, recibir al asesor para la realización de las asistencias técnicas individualizadas (ATIs), elaborar la documentación o implantar las mejoras que le sean establecidas, así como garantizar el cumplimiento de los demás compromisos requeridos por el proyecto.

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 (SETUR):** Es la propietaria de la metodología, dirige y coordina el proyecto a nivel nacional y otorga las distinciones a los 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 servicios turísticos 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.
- 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 los servicios turísticos la asistencia necesaria para implantar los manuales de buenas prácticas.
- Evaladores: Son técnicos independientes que garantizan la objetividad y el rigor del proceso de evaluación previo a la distinción.

Órganos representativos

Comité Interdestinos (CI)

Dentro del 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, 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.
- Transmitir a los gestores de los destinos los acuerdos del CI.
- Formar y encomendar tareas a los GTA (Grupos de Trabajo Ad Hoc).

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

Grupos de Trabajo Ad Hoc (GTA)

Son grupos de trabajo de carácter técnico creados, de manera temporal, para trabajar sobre un tema o aspecto determinado relacionado con la evolución metodológica del modelo SICTED y asegurar que ésta se desarrolla atendiendo a los principios metodológicos y a las necesidades de los diferentes agentes que participan.

La creación de los GTA se acuerda en el Comité Interdestinos y se ofrece la posibilidad de participar en ellos a aquellos agentes SICTED que se considere oportuno para la tarea en concreto a realizar. La participación en ellos es voluntaria y su coordinación se realiza desde la SET o, en determinadas ocasiones, dependerá de otros agentes SICTED si así se determina en el momento de su creación.

Una vez alcanzado el objetivo y entregados los resultados al Comité Interdestinos, el grupo (GTA) se disuelve y el compromiso de sus miembros finaliza.

Estructuras en el destino

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 los 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 exprofeso 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.

A continuación, se presentan un conjunto de conocimientos y habilidades que pueden ayudar a un gestor en su trabajo diario:

- Formación:
 - El sector turístico.
 - El destino y el tejido empresarial/profesional del mismo.
 - Herramientas informáticas de Office: Word, Excel, PowerPoint.
 - La metodología SICTED
 - Evaluación externa del SICTED.
 - Internet y redes sociales

- Cualidades:
 - Liderazgo.
 - Responsabilidad y madurez profesional.
 - Capacidad de planificación y gestión de actividades.
 - Capacidad de organización y toma de decisiones operativas.
 - Habilidad para un trabajo multitarea
 - Capacidad para gestionar reuniones.
 - Seguridad en sí mismo y capacidad para aceptar responsabilidades.
 - Habilidad para tratar en forma directa y efectiva con personal de distintos niveles.
 - Nivel cultural medio alto.
 - Innovador y curioso.
 - Capacidad de adaptación.
 - Tenaz y paciente.
 - Motivador
 - Receptivo e intuitivo.
 - Actitud y comportamiento proactivo.
 - Capacidad de comunicación.
 - Capacidad para hablar en público.
 - Dedicación completa al proyecto.

- Experiencia previa: preferiblemente de un año en un destino SICTED.

Para el gestor SICTED, el mantenimiento del destino y de los 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 servicios turísticos*
- Adhesión de 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, 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.

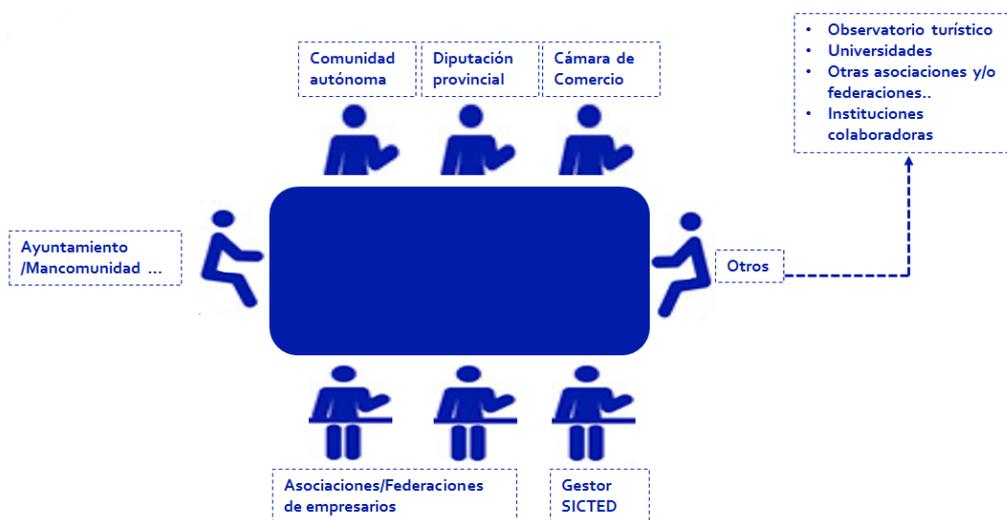
El Ente Gestor tendrá libertad para decidir la composición de la Mesa de Calidad del Destino en función de las particularidades del destino, si bien deben estar representados, al menos, los siguientes agentes:

- 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 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.



Ejemplo de estructura de una Mesa de Calidad de Destino

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 los servicios turísticos 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 los servicios turísticos para la implantación del SICTED.
- Propuesta al comité de distinción de la concesión, renovación o retirada de distintivos de los 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 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.

Metodología

La metodología SICTED se basa en la implantación de los Manuales de Buenas Prácticas SICTED por parte de los servicios turísticos del destino. Los manuales marcan unos requisitos mínimos que deben cumplir todos aquellos que quieran obtener la distinción SICTED. Sin embargo, este proyecto abarca un espectro más amplio pues, además de la implantación de los manuales se requiere la formación continua, el trabajo a nivel de destino, la participación en grupos de mejora, participación en las redes Interdestinos, etc.

La implantación del SICTED a nivel de destino se estructura en los siguientes procesos:

- Alta y mantenimiento del destino
- Captación y adhesión de servicios turísticos
- Formación
- Asistencia técnica
- Gestión de la evaluación externa
- Gestión de la distinción/renovación
- Grupos de mejora del destino
- Encuesta agregada a turistas
- Cuadro de control del destino

Y dispone de una serie **herramientas** que aseguran la correcta implantación:



La metodología SICTED se desarrolla a través de una planificación de ciclos anuales, a través de dos modelos:

- Modelo de implantación 4 + 2 ciclos.
- Modelo de implantación acelerada.

Modelo de implantación 4+2 ciclos

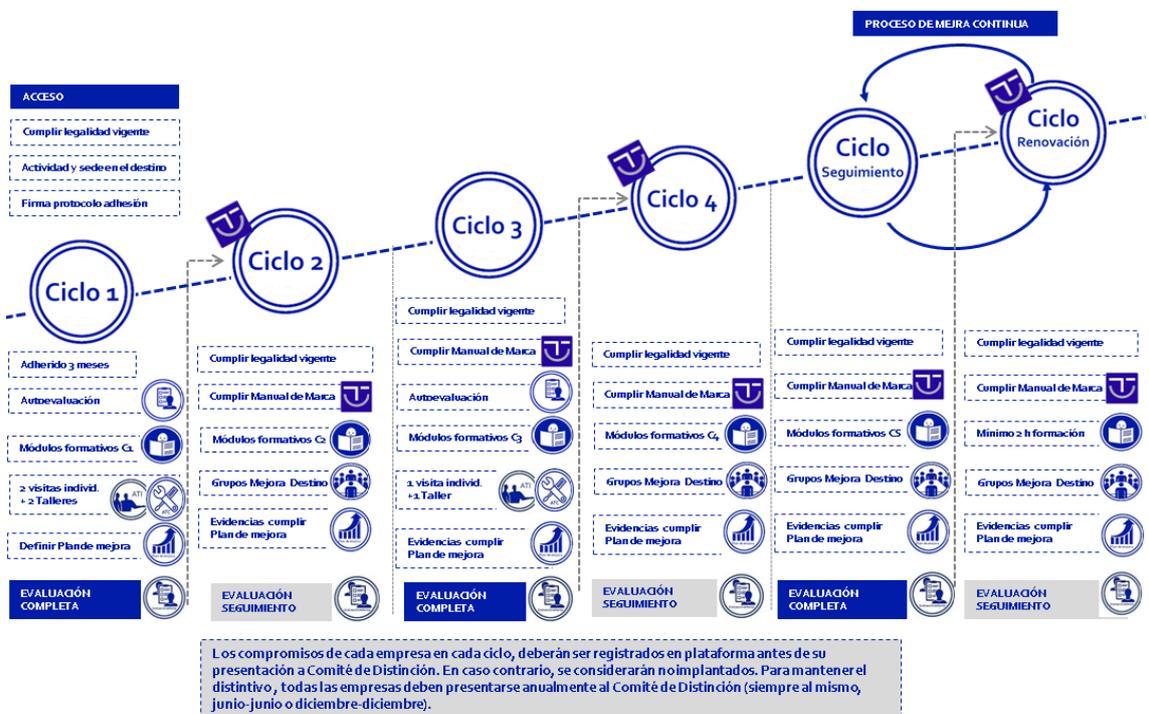
Este modelo se sustenta en una planificación de **ciclos anuales**, estableciendo los compromisos y exigencias asociados a cada uno de ellos. En cada ciclo se combina la formación con otras herramientas, como la implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda al servicio turístico según el subsector al que pertenezca, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración e implementación de un plan de mejora y las evaluaciones externas.

La **periodicidad de los ciclos es anual** y va **marcada necesariamente por los comités de distinción**, los cuales se celebran dos veces al año: junio y diciembre (con fecha límite de introducción de datos en plataforma; 14 de mayo y 14 de noviembre, ambos incluidos).

Los **cuatro ciclos** corresponden a las etapas de **adhesión, distinción, seguimiento y renovación**.

A partir del ciclo 4, los servicios turísticos entran en un **proceso circular de mejora continua** que se implanta a través de dos ciclos: ciclo de seguimiento y ciclo de renovación.

Los compromisos exigidos a los servicios turísticos en la metodología SICTED, atendiendo al **modelo de implantación 4 + 2 ciclos** son:



Modelo de implantación acelerada

El modelo de implantación acelerada consta inicialmente de **dos ciclos**: **ciclo de aceleración** (ciclo A) y **ciclo de distinción acelerada** (ciclo DA).

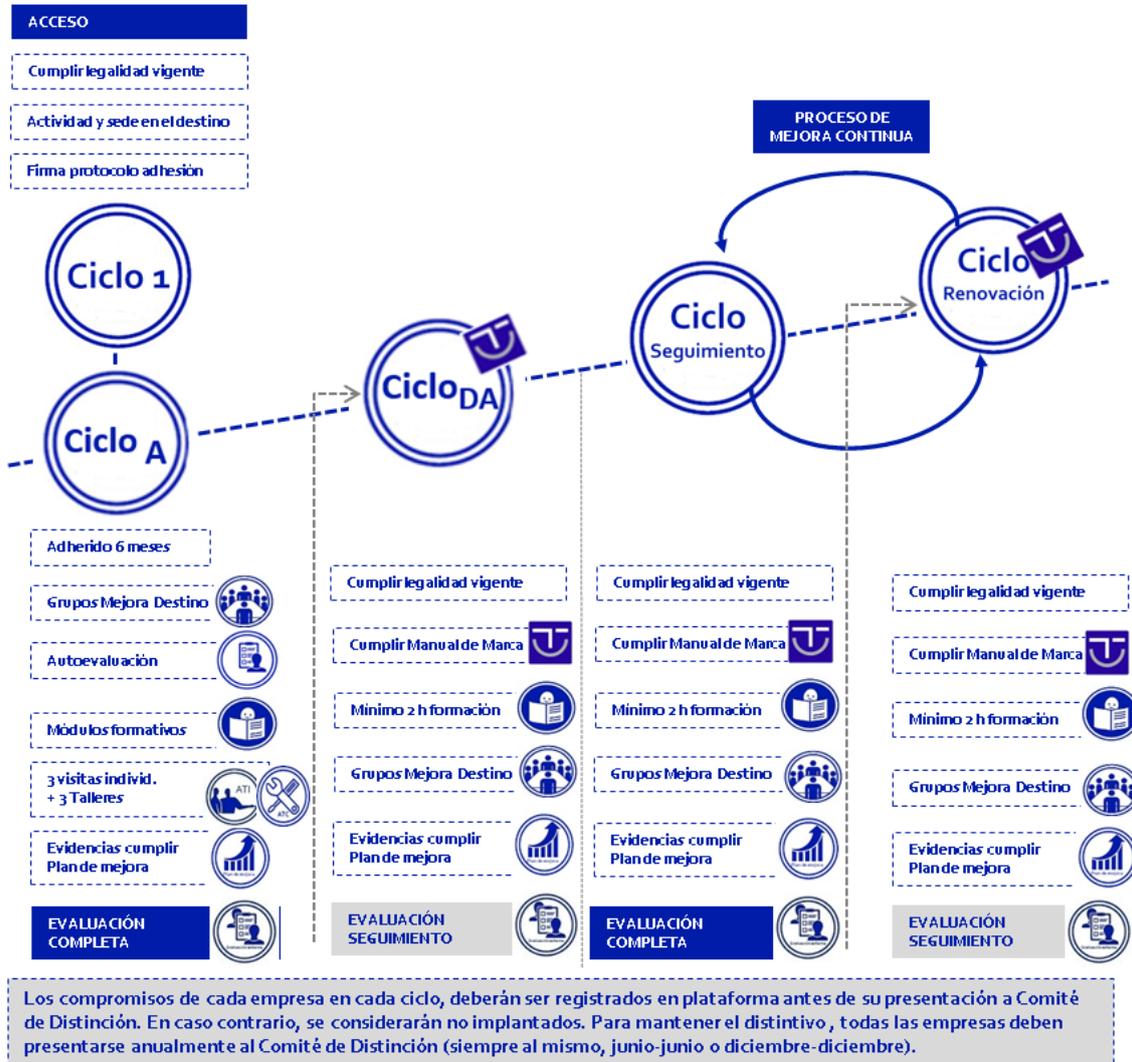
La planificación de este modelo se estructura en un solo ciclo durante el cual el servicio turístico deberá cumplir todos los compromisos y exigencias que permitirán la distinción y, en una segunda fase, la entrada a los ciclos de mejora continua (seguimiento y renovación).

Este ciclo de aceleración (ciclo A) aúna los compromisos de los 4 primeros ciclos del modelo de implantación 4+2 ciclos, la implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda al servicio turístico según el subsector al que pertenezca, la formación de los 4 primeros ciclos, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración, implementación y evidencias de un plan de mejora y la evaluación externa.

Los servicios turísticos que opten por esta opción podrán permanecer en el **ciclo A un máximo de 2 años**, a partir de la fecha de cambio de ciclo. Tras este período, si no han alcanzado el ciclo DA, pasarán automáticamente al ciclo 1.

La periodicidad de los comités de distinción para este modelo no varía. Se celebran dos veces al año: junio y diciembre (con fecha límite de introducción de datos en plataforma 14 de mayo y 14 de noviembre, ambos incluidos).

Los compromisos exigidos a los servicios turísticos en la metodología SICTED, atendiendo al modelo de implantación acelerada (IA) son:



El distintivo “Compromiso de Calidad Turística”

“Compromiso de Calidad Turística” es una marca registrada propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo. Su uso y aplicación son responsabilidad exclusiva de este organismo. La coordinación y colaboración de los responsables y beneficiarios de la marca garantizan su correcto uso.

Existen **diferentes versiones de la marca**, siendo la más extendida la versión castellano-inglés.



No obstante, debido a la existencia de lenguas cooficiales en algunas comunidades autónomas, se emplean también los identificadores bilingües castellano-catalán, castellano- euskera y castellano-gallego.

El **idioma** del distintivo podrá ser **elegido** por los **destinos** SICTED de conformidad con los idiomas cooficiales de su respectiva comunidad autónoma. Esto se comunicará a la SET en el **momento del envío del protocolo de adhesión de destino**.

El **distintivo tiene una validez de dos años** (aunque condicionada al cumplimiento de los requisitos del ciclo correspondiente, entre los que se encuentra superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento) y se obtiene una vez superado todo el proceso de distinción recogido en el capítulo anterior.