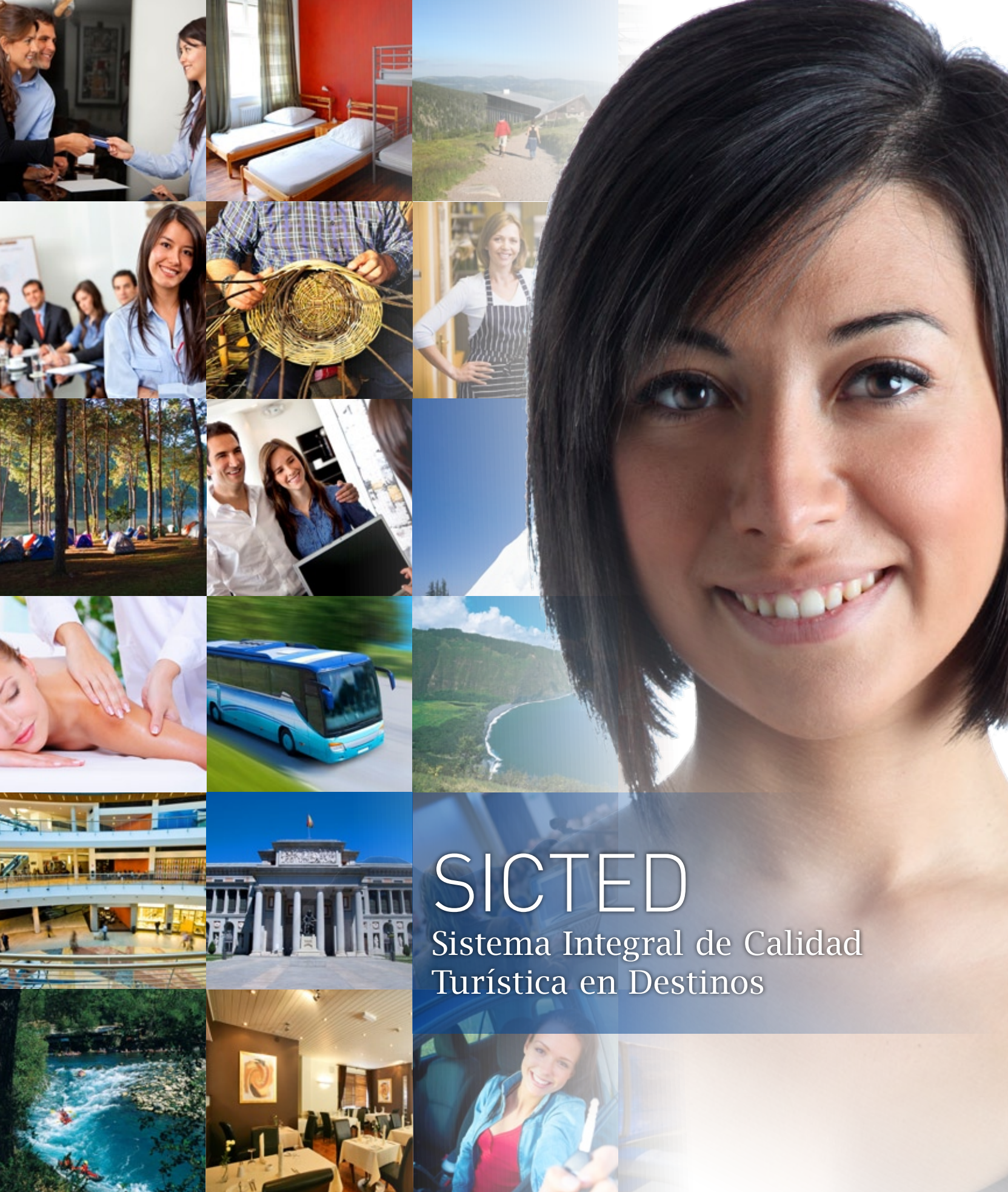


SICTED

Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

En busca de tu mejor sonrisa

Compromiso de Calidad Turística

Agradecimientos

A todos los destinos y empresas, que con su esfuerzo y trabajo diario,
han hecho posible que el Sistema Integral de Calidad Turística en Destino
sea un referente en el panorama turístico nacional e internacional

Compromiso
de Calidad Turística

índice

¿QUÉ ES SICTED 5

PARA LOS DESTINOS 7

PARA LAS EMPRESAS 8

AGENTES PARTICIPANTES 11

¿CÓMO ADHERIRSE? 12

EL DISTINTIVO 13

DESTINOS

Illes Balears 15

Alcúdia 16

Artá 18

Formentera 20

Ibiza - Eivissa 22

Menorca 24

Palma de Mallorca 27

Pollença 28

Compromiso de Calidad Turística

¿Qué es el **SICTED**?

Es un proyecto de **mejora de la calidad de los destinos turísticos** promovido por la Secretaría General de Turismo y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 28 oficios diferentes, que influye en la experiencia y satisfacción del turista que visita el destino.

Se basa, entre otras herramientas, en la aplicación de un Manual de Buenas Prácticas, que varía en función del oficio.

Se trata de un modelo participativo que requiere que las empresas/servicios turísticos adheridos **se comprometan con la Calidad turística de su destino.** Ofrece un **plan formativo** de 16 módulos, agrupados en 4 ciclos, visitas de asistencia técnica por parte de asesores **SICTED**, talleres de dudas y soluciones donde se generan amplios debates, **grupos de trabajo** que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la empresa/servicios a los estándares de calidad y que culminan, en su caso, con la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística.

La mejor herramienta para INCREMENTAR
LA COMPETITIVIDAD turística de los destinos

28 oficios

1 plataforma informática de gestión

Más de 100 destinos en 16 Comunidades Autónomas + 1 Ciudad Autónoma

Más de 5.900 empresas adheridas

Más de 2.850 empresas distinguidas

y sigue creciendo

Para los destinos

El **SICTED** ofrece los siguientes beneficios para los destinos:

- **Promover una estructura de gestión permanente** (a través de la Mesa de Calidad y del gestor SICTED), que vele por el incremento de la competitividad de las empresas turísticas del destino.

- Ofrecer un **nivel de calidad homogéneo** en todos los servicios turíticos.

- **Incrementar la satisfacción** de los turistas y fomentar la **fidelización** de los mismos.

- **Incrementar la implicación** y participación de los empresarios en el desarrollo turístico del destino.

- **Participar** junto con más de 100 destinos en un **proyecto a nivel nacional.**

Para las empresas

El **SICTED** ofrece los siguientes beneficios para las empresas / servicios turísticos participantes:

- Mejorar la **gestión interna**, especialmente la de los procesos relacionados con la satisfacción del cliente.
- Incrementar la **cualificación del equipo**, mediante el plan formativo a 4 ciclos, que consta de 16 módulos formativos.
- **Participar** en el mayor proyecto de calidad turístico desarrollado en España, junto con más de 5.900 empresas.
- Recibir **asistencia técnica** que ofrece apoyo para la mejora.
- Optar al **distintivo** Compromiso de Calidad Turística.

Agencias de viajes

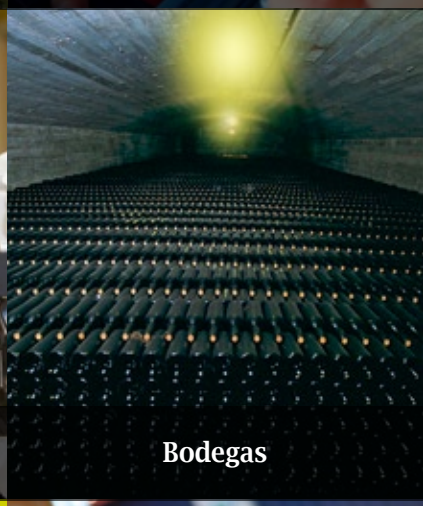
Albergues

Alojamientos rurales

Alquiler de vehículos

Artesanos

Bares y cafeterías



Bodegas

Campings

Comercios

Convention Bureaux

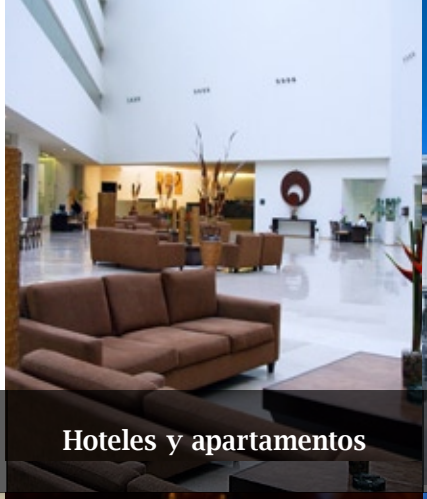
Empresas de turismo activo

Empresas de transporte turístico

Espacios Naturales

Estaciones de esquí y montaña

Guías turísticos



Hoteles y apartamentos

Museos y Centros de interés turístico

Oficinas de información turística

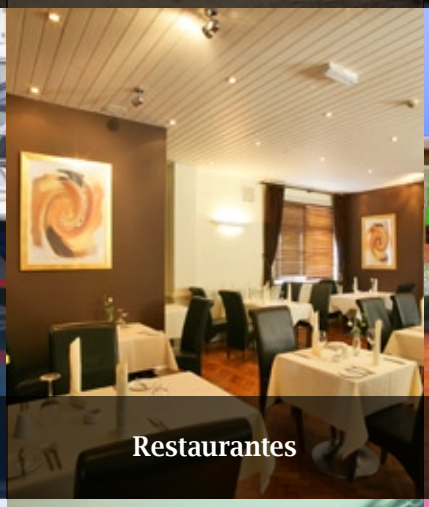
OPCs

Palacio de Congresos

Playas

Seguridad ciudadana

Puertos deportivos



Restaurantes

Servicios de limpieza

Taxis

Servicios turísticos de salud

Otros servicios

Agentes participantes

- **Empresas /servicios turísticos:** Son los beneficiarios directos del proyecto.

- **Formadores y asesores:** son técnicos expertos en calidad turística, del propio destino o externos, que ayudan a las empresas en su evolución hacia la eficacia.

- **Evaluadores**, son técnicos independientes que garantizan la objetividad y el rigor en el proceso de evaluación previo a la distinción.

- **Gestor SICTED**, es la pieza fundamental en la gestión del **SICTED**, es el responsable de coordinar las acciones que se desarrollen en el destino.

- **Ente gestor**, es el organismo público-privado que vela por el desarrollo de la competitividad de las empresas y servicios públicos turísticos del destino.

- **Comité Interdestinos**, es el órgano supradestinos, encargado de la toma de decisiones relativas al modelo **SICTED**. Está integrado por representantes de la Secretaría General de Turismo, FEMP, Comunidades autónomas, Diputaciones provinciales y destinos.

- **Comunidades Autónomas**, apoyan e impulsan el **SICTED** en sus territorios.

- **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**, proporciona apoyo y soporte al proyecto.

- **Secretaría General de Turismo**, propietaria de la metodología y coordinadora del proyecto a nivel nacional.

¿Cómo adherirse?

Si eres un destino

Contacta con la **Secretaría General de Turismo** y/o con la **FEMP** para ver si se da el marco oportuno de cooperación en tu territorio y los requisitos necesarios para la adhesión. En caso de ser así, podrás firmar el **protocolo de adhesión** de destino.

TURESPAÑA
Área de Calidad y Desarrollo Tecnológico
(T) 913 433 609 (F) 913 433 758
soportedestinos@tourspain.es

FEMP
Área de Turismo
(T) 913 643 700 (F) 913 655 482
turismo@femp.es

Si eres una empresa /servicio turístico público o privado

Debes pertenecer a un destino adherido al **SICTED**.
Si es así en **www.calidadendestinos.es** podrás solicitar tu inscripción o ponerte en contacto con el gestor **SICTED** de tu destino.

El distintivo

El distintivo es el soporte que **acredita el cumplimiento de los requisitos** establecidos en la metodología y **reconoce el esfuerzo y el compromiso** con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue a la empresa frente a la competencia.

El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.

Se deben aplicar las normas de identidad visual que están a disposición de los distinguidos en la plataforma **SICTED**.

Destinos

Compromiso
de Calidad Turística

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
INSTITUTO DE TURISMO DE ESPAÑA

FEMP
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

SCTE DESTINOS

SICTED 2012

www.calidadendestinos.es