

# QUÉ ES EL SICTED Y QUÉ BENEFICIOS APORTA

JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN SICTED  
Mazarrón 21/05/2025

<b>Eva M. REVERTE HERNÁNDEZ</b>	DG de Competitividad y Calidad Turísticas
<b>Andrés AZNAR MÉNDEZ</b>	Concejal de Turismo
<b>Cayetano UREÑA ZAFRA</b>	Experto en Calidad Turística



# ÍNDICE

1. ¿Qué es el SICTED?
2. Beneficios
3. Compromisos de los servicios turísticos
4. Herramientas SICTED
  1. Manuales de Buenas Prácticas
  2. Asesoría
  3. Formación
5. Evaluación externa
6. Distintivos Compromiso de Calidad Turística
7. Evolución SICTED

# 1 | ¿Qué es el SICTED?

Programa desarrollado por la **Secretaría de Estado de Turismo** para la gestión integral de la calidad en un destino turístico.



El objetivo principal es lograr un **nivel de calidad homogéneo** en los diferentes servicios ofrecidos al turista.

El Ayuntamiento de **Mazarrón** a través de la **Concejalía de Turismo**, es el ente Gestor del Proyecto.



Orientado a la **gestión integral** de la calidad en el destino.

Trabaja con todos los servicios de la oferta turística.

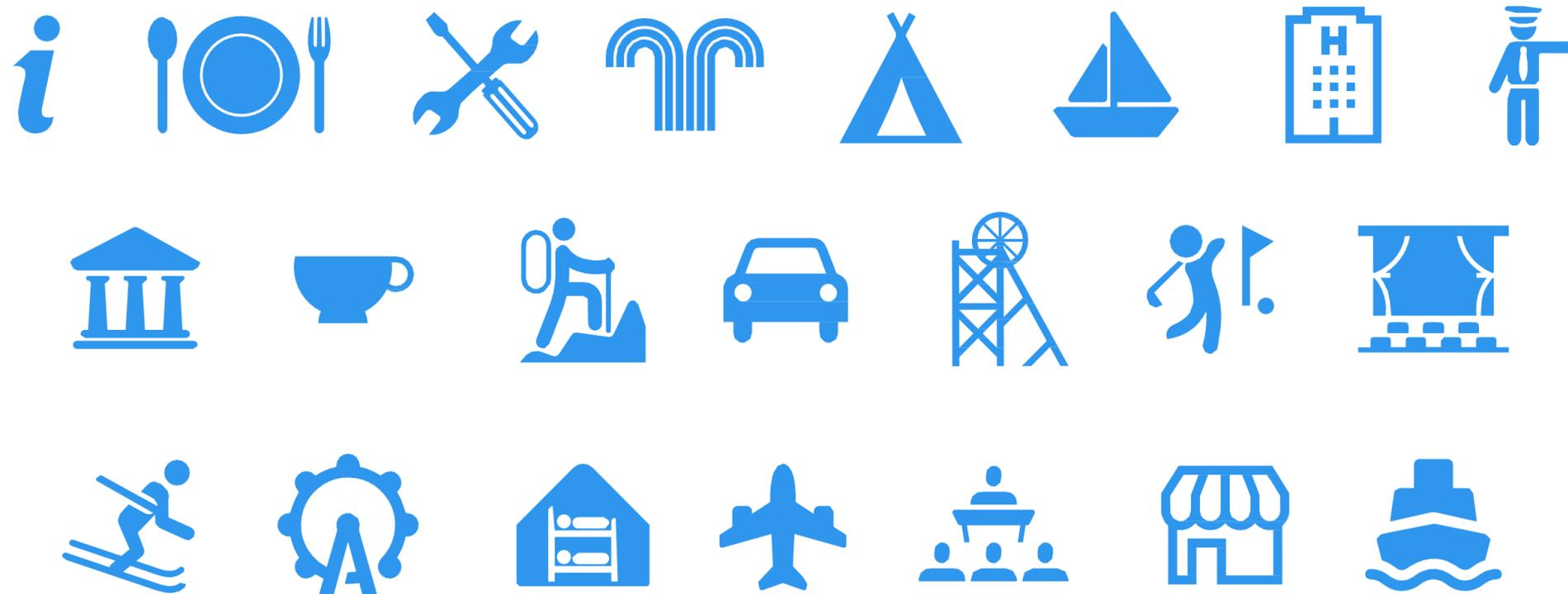
Basado en la **cadena de valor**.



**TODOS** somos prescriptores del destino

# 1 | ¿Qué es el SICTED?

En el SICTED participan actualmente 37 oficios: unos estrictamente turísticos (AAVV, oficinas de turismo, hoteles, restaurantes...) y otros que sin serlo también interactúan con el turista (comercios, policías, taxis, bares, cafeterías...)

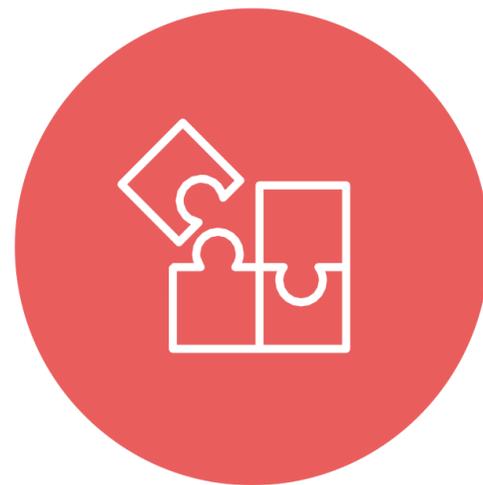


# 1 | ¿Qué es el SICTED?

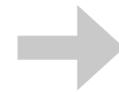
El SICTED es un sistema de gestión de calidad diferente, con una doble vertiente: el destino y los servicios turísticos



# 1 | Objetivos y Características



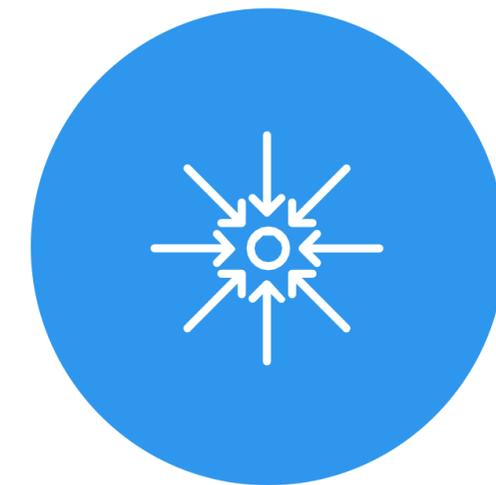
**CREAR**  
una estructura  
permanente



**IMPLANTAR**  
estándares  
de calidad



**RECONOCER**  
el esfuerzo  
realizado



**FOMENTAR**  
Una estructura  
permanente

# 1 | Objetivos y características

- Integrador y participativo.
- Creador de ventajas competitivas
- Estructurado
- Flexible
- Integral, ya que alcanza muchos oficios de un destino
- Impulsor de otros sistemas de gestión
- Orientado a resultados
- Basado en el itinerario de consumo del turista
- Orientado a satisfacer y fidelizar al cliente
- La gestión de los diferentes agentes que participan está definida y se realiza con la ayuda de la plataforma de gestión online.

# 1 | Estructura SICTED en el destino



**GESTOR SICTED**  
Técnico responsable  
implantación



**ENTE GESTOR**  
Mancomunidad, Municipio,  
Comarca, Cabildo  
Patronato, etc.



**MESA DE CALIDAD  
DE DESTINO**  
Foro turístico  
público-privado

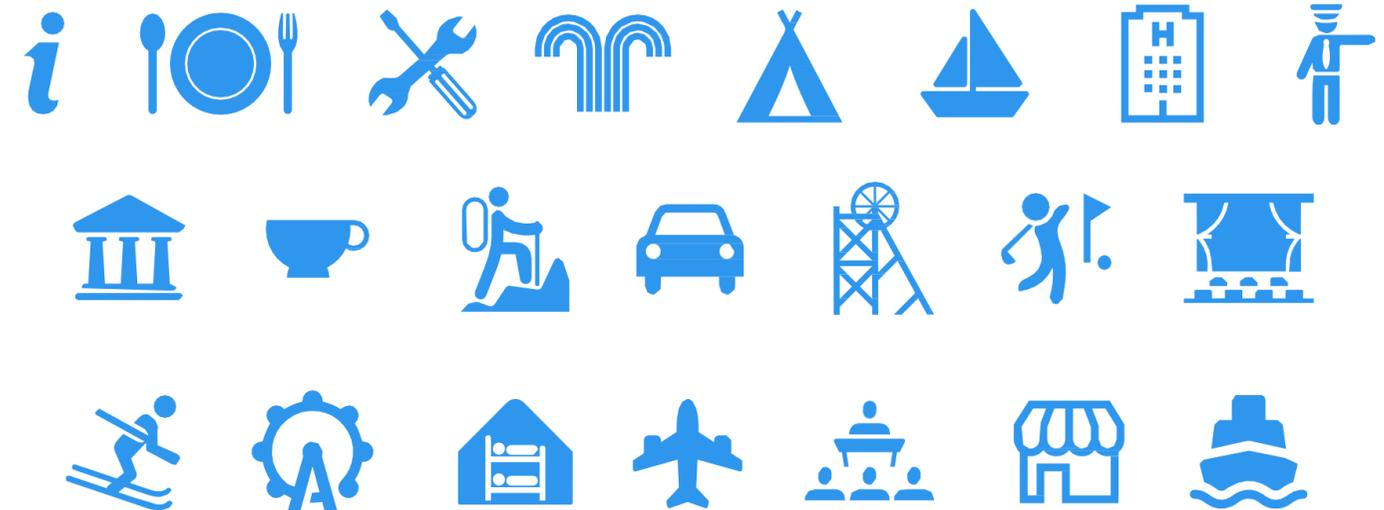


# 1 ¿Quién participa en el SICTED?



COMUNIDADES AUTÓNOMAS

EN CADA DESTINO



# 1 | ¿Qué es el SICTED?



# 1 | Costes del SICTED

Para el servicio turístico

## TÉRMINOS ECONÓMICOS

Con carácter general la participación en el SICTED es gratuita.

## TÉRMINOS DE PERSONAL

No es necesaria la creación de un nuevo puesto.

## OTROS

Coste temporal. Es necesaria disponibilidad para asistir a cursos, visitas, evaluaciones, etc.

# 2 | Beneficios del SICTED

Para la empresa/servicio

## ÁMBITO INTERNO

- Mejorar la gestión interna, en especial los procesos relacionados con la satisfacción del cliente
- Orientar sobre la mejora de instalaciones e infraestructuras
- Sistema documental y de registro, que clarifique tareas y responsabilidades
- Implantación de mejoras
- Formación para incrementar la cualificación del personal
- Asesoría de apoyo a la mejora y evaluación externa.

## ÁMBITO EXTERNO

- Generar confianza en el cliente y turista
- Apoyo, implicación e interlocución con autoridades del destino
- Networking con otras empresas turísticas del destino
- Exhibición y promoción del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”
- Promoción de la marca a nivel local
- Participación en un proyecto a nivel nacional con más de 200 destinos y más de 10.000 empresas participantes

# 2 | Beneficios del SICTED

Para el destino y los diferentes subsectores

- Promover una estructura de gestión permanente de la calidad en el destino que vele por el incremento de la competitividad de las empresas y servicios
- Incrementar la satisfacción del turista/visitante y de los habitantes
- Asegurar la buena imagen y posicionamiento del destino
- Aumentar la percepción de fiabilidad de la oferta turística
- Incrementar la implicación de los sectores en los objetivos del destino
- Implantar la cultura de la calidad y de la mejora continua en el destino
- Mejorar la coordinación entre establecimientos de un mismo/diferente subsector y con el sector público.

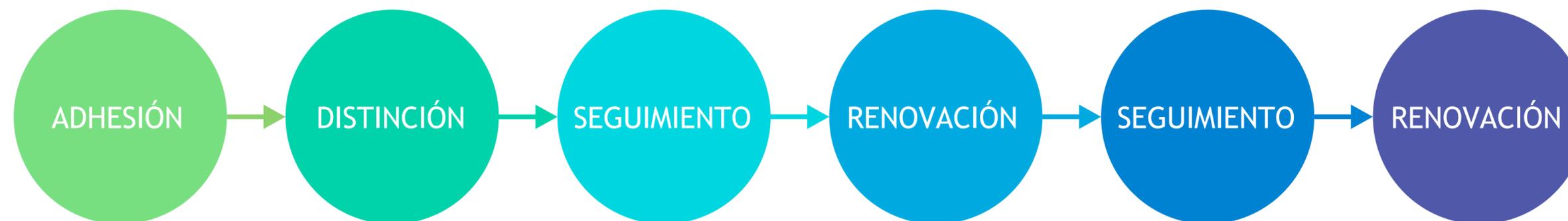


# 3 | Compromisos para la adhesión

*¿A qué se compromete el servicio turístico cuando se adhiere al SICTED?*

1. Cumplir con la legalidad vigente
2. Designar al interlocutor con el destino
3. Facilitar la información necesaria
4. Hacer uso correcto de la marca
5. Devolver el distintivo si no es merecedor del mismo
6. Introducir datos en plataforma
7. Asistir a las jornadas formativas
8. Asistir a los talleres
9. Recibir y atender al asesor
10. Recibir y atender al evaluador
11. Contribuir a las encuestas de destino

# 3 | Compromisos de los servicios



Acceso	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo seguimiento	Ciclo renovación
Cumplir la legalidad vigente	Adherido 3 meses	Cumplir legalidad vigente	Cumplir legalidad vigente	Cumplir legalidad vigente	Cumplir legalidad vigente	Cumplir legalidad vigente
Actividad y sede en el destino	Módulos formativos C1	Cumplir manual marca	Cumplir manual marca	Cumplir manual marca	Cumplir manual marca	Cumplir manual marca
Firmar protocolo de adhesión	Autoevaluación	Módulos formativos C2	1 visitas ind. + 1 taller colectivo	Módulos formativos	Mínimo 2 horas formación	Mínimo 2 horas formación
	2 visitas ind. + 2 talleres colectivos	Evidencias cumplir plan mejora	Módulos formativos	Evidencias cumplir plan mejora	Evidencias cumplir plan mejora	Evidencias cumplir plan mejora
	Definir plan mejora	Grupos mejora destino	Evidencias cumplir plan mejora	Grupos mejora destino	Grupos mejora destino	Grupos mejora destino
	Autoevaluación	Autoevaluación	Autoevaluación	Autoevaluación	Autoevaluación	Autoevaluación
	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento	Evaluación Completa	Evaluación Seguimiento

# 4 | Herramientas del SICTED



MÓDULOS  
FORMATIVOS



MANUALES  
DE BUENAS  
PRÁCTICAS



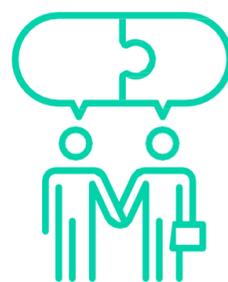
COMUNIDAD  
SICTED



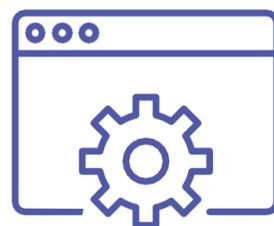
GRUPOS MEJORA  
DESTINO



TALLERES



VISITAS  
INDIVIDUALIZADAS



PLATAFORMA  
GESTIÓN



PLATAFORMA  
FORMACIÓN  
ON-LINE



ENCUESTA  
SATISFACCIÓN  
DESTINOS

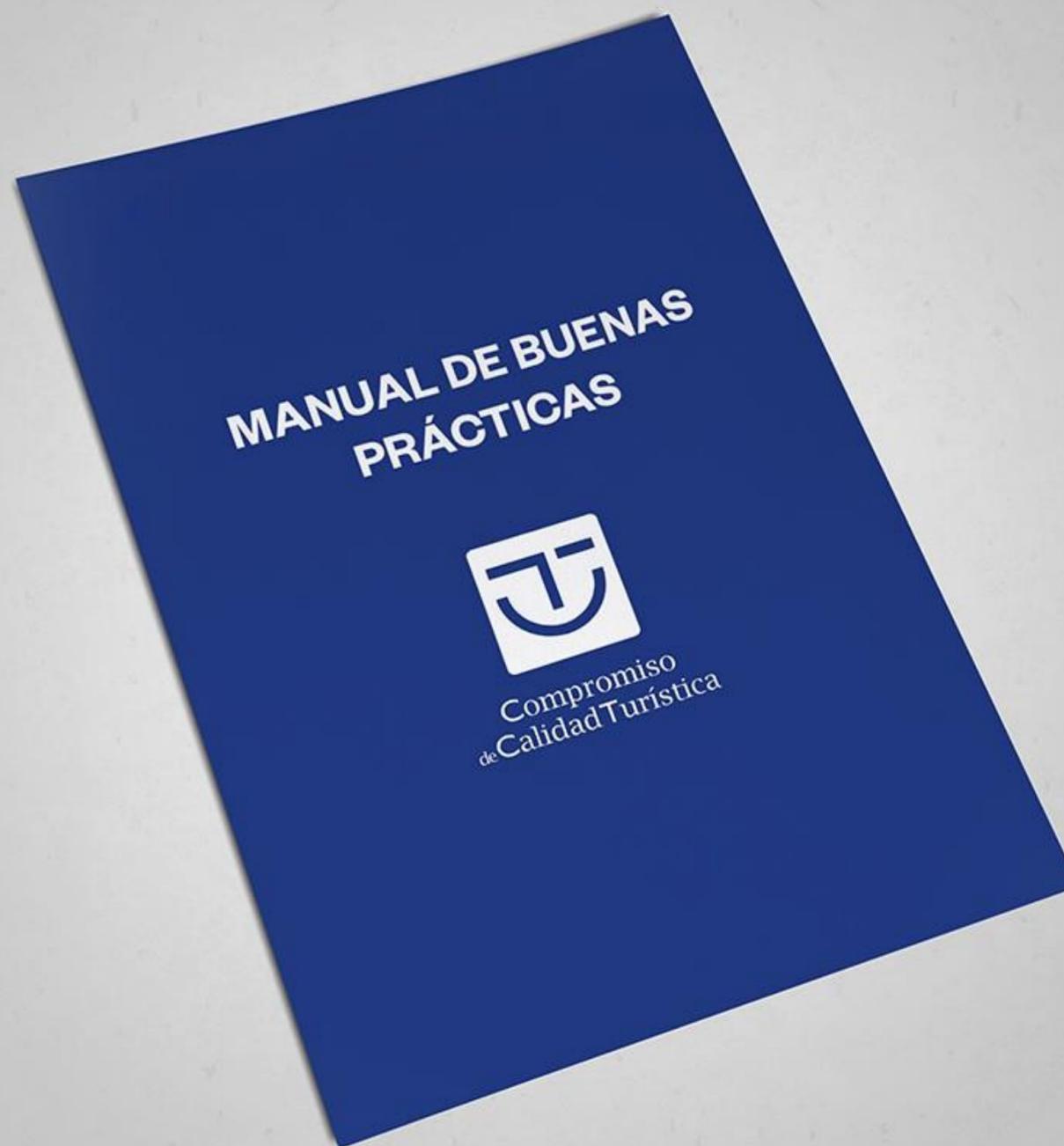
# 4.1 | Manuales de Buenas Prácticas

- Agencias de viajes
- Albergues
- Alojamientos rurales
- Alquiler de vehículos y embarcaciones
- Aparcamientos turísticos
- Artesanos
- Atraque de cruceros y ferris
- Bares y cafeterías
- Bodegas
- Campings
- Campos de golf
- Comercios turísticos
- Convention Bureau
- Escuelas de español para extranjeros
- Espacios escénicos permanentes
- Espacios naturales protegidos
- Espacios para el turismo de reuniones
- Estaciones de esquí y montaña
- Guías turísticos
- Hoteles y apartamentos turísticos
- Museos y centros de Interés Turístico Visitable
- Oficinas de información turística
- OPC
- Otros servicios
- Parques de Ocio
- Playas
- Puertos Deportivos
- Restaurantes y empresas turísticas de catering
- Seguridad ciudadana
- Servicio de limpieza
- Talleres turísticos
- Taxis
- Transporte turístico
- Turismo activo
- Turismo del bienestar
- Turismo industrial
- Viviendas de uso turístico

# 4.1 | Manuales de Buenas Prácticas

Un referencial  
para la mejora

El cumplimiento de los requisitos del Manual de Buenas Prácticas es uno de los compromisos necesarios para obtener el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”



# Manuales de Buenas Prácticas

## BBPP Intersectoriales

- Legislación
- Dirección
- Gestión de personas
- Relación con clientes
- Relación con proveedores
- Ventas y marketing

## BBPP Oficio

- Recepción
- Habitaciones

## BBPP Avanzadas

- Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad
- Diversidad Funcional
- Innovación
- COVID 19

## BBPP Complementarias

- Comercio
- Eventos
- Act. deportivas y ocio
- Restauración
- Bar/Cafetería
- Turismo del bienestar

# 4.1 | Manuales de Buenas Prácticas

## AUTOEVALUACIÓN



Intersectoriales

**GESTIÓN DE PERSONAS** PER

Puntuación: 1,3,4,6 o n/a

PER.1 EXISTE UN ORGANIGRAMA Y ESTÁN DEFINIDAS LAS RESPONSABILIDADES POR PUESTO DE TRABAJO

Existe un organigrama documentado en el que se identifican las dependencias jerárquicas e interrelaciones entre puestos. Están definidas las funciones y responsabilidades, así como las sustituciones por puesto de trabajo. Dentro del organigrama o de las funciones y responsabilidades está definida la figura del "Interlocutor SICTED". Tanto el organigrama como las funciones y responsabilidades son conocidas por todo el equipo de trabajo.  
No aplica- Empresas/servicios unipersonales y profesionales independientes.

 Doc. Organigrama funcional  
Doc. Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

Puntuación: 1,3,4,6 o n/a

PER.2 ESTÁ DEFINIDA LA PLANTILLA MÍNIMA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

La dirección tiene establecido en un documento el equipo mínimo que garantiza una prestación del servicio eficiente, manteniendo los horarios estipulados. Se diferencia entre temporada alta y temporada baja para garantizar que se mantiene el nivel del servicio prestado.  
No aplica- Empresas/servicios unipersonales y profesionales independientes.

 For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,6 o n/a

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección promueve la comunicación interna, especialmente en cambio de turnos o relaciones interdepartamentales, cuyo trabajo obliga a una coordinación absoluta.  
No aplica- Empresas/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,6 o n/a

PER.4 SE INFORMA AL TRABAJADOR DE RECIENTE INCORPORACIÓN DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

La dirección, o persona en quien delegue, comunica a los nuevos empleados aquello que espera de ellos, sus funciones y responsabilidades, así como la filosofía y valores de la empresa/servicio turístico.  
No aplica- Empresas/servicios unipersonales y profesionales independientes.

11



**AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2.**

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2.

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

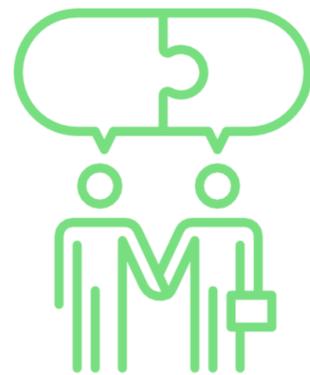
Puntuación: 1,3,4,6 o n/a

COV-GES.1	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON GRUPO DE TRABAJO DE RIESGOS Y EMERGENCIAS, QUE ASUME LA ESTRATEGIA Y TOMA DECISIONES PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS HIGIENICO-SANITARIOS POR COVID-19.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.2	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.3	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.4	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO SE ASEGURA DE QUE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS SON COMUNICADOS Y CONOCIDOS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.5	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO EVALÚA LA PRESENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE TRABAJADORES VULNERABLES.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.6	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO PLANIFICA LAS TAREAS Y LOS PROCESOS DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.7	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN MEDIO DE CONTROL HORARIO QUE EVITA EL CONTACTO FÍSICO.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.8	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO FACILITA EL LAVADO DE MANOS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.9	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA VENTILACIÓN DE LAS INSTALACIONES	<input type="checkbox"/>
COV-GES.10	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.11	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.12	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA EL CONOCIMIENTO DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	<input type="checkbox"/>

82



# 4.2 |Asesoría SICTED



**ASISTENCIA TÉCNICA  
INDIVIDUAL (ATI)**

*Visita individual  
en empresa*



**ASISTENCIA TÉCNICA  
COLECTIVA (ATC)**

*Taller de dudas*

# 4.3 | Formación SICTED

**Módulo 1:** El SICTED

**Módulo 2:** Manuales de BBPP/ autoevaluación

**Módulo 3:** Plataforma de gestión SICTED

**Módulo 4:** Planificación de la mejora

**Módulo 5:** Legislación aplicable

**Módulo 6:** Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

**Módulo 7:** Métodos de encuestación

**Módulo 8:** La gestión enfocada al cliente

**Módulo 9:** Claves de la atención al cliente. Atención presencial

**Módulo 10:** Claves de la atención al cliente. Atención no presencial

**Módulo 11:** Marketing turístico en la era digital

**Módulo 12:** Guía para la gestión del negocio

**Módulo 13:** Estrategia digital

**Módulo 14:** Primeros pasos para la creación de una página Web

**Módulo 15:** Gestión de redes sociales

**Módulo 16:** Creación de producto turístico

**Módulo 17:** Plan de mantenimiento

**Módulo 18:** Taller de benchmarking

**Módulo 19:** Acceso a otros modelos de gestión de la calidad

**Módulo 20:** Trabajo en equipo, motivación de personal y liderazgo

**Módulo 21:** Responsabilidad ambiental en turismo

**Módulo 22:** Turismo accesible

**Módulo 23:** Responsabilidad social corporativa

**Módulo 24:** Conoce tu destino

**Módulo 25:** ODS y su aplicación al turismo

**Módulo 26:** Planes de igualdad y conciliación

**Módulo 27:** Sostenibilidad en Turismo

# Plan de mejora



# 5 | Evaluación Externa



- Proceso imparcial, objetivo e independiente
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de los Manuales de Buenas Prácticas
- Búsqueda de evidencias objetivas. Proceso riguroso
- El evaluador externo es un especialista
- La duración aproximada es de dos horas
- La evaluación se realiza al final de cada ciclo
- Existen evaluaciones de distinción/renovación y seguimiento.

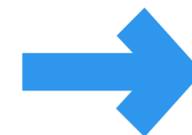
# 5 | Grupos de mejora



**Grupos de discusión** y debate en los que participan los diferentes agentes del destino

## **OBJETIVO**

Identificación, propuesta y puesta en marcha de mejoras de destino.



**PROYECTO  
MEJORA DEL  
DESTINO**

# Encuesta de Destino

Mínimo de 100 encuestas /año y destino en dos oleadas (temporada alta y baja)  
Nivel de confianza del 95% con un margen de error del 10%

 **Compromiso** | **Commitment**  
**Calidad Turística** | **Tourism Quality**

Establecimiento Establishment ..... / ..... / .....  
Subsector Subsector .....

Ayúdenos a mejorar su experiencia. Gracias. Help us to improve your experience. Thank you.

Residente en el destino Resident at the destination  
 Sí Yes  
 No No

País Country .....  
Comunidad Autónoma Region ..... Provincia Province .....

Edad Age:  Menos de 18 años Under 18  Compras Shopping  
 De 18 a 24 años From 18 to 24  Educación y formación Education and training  
 De 25 a 44 años From 25 to 44  Evento deportivo o cultural Sports or cultural event  
 De 45 a 64 años From 45 to 64  Gastronomía / Etnología Gastronomy/ethnology  
 Mayor de 65 años Over 65  Religión / peregrinación Religion/pilgrimages  
 Salud y cuidado médico Health and medical care  
 Tránsito Transit  
 Vacaciones, ocio y esparcimiento Holidays, leisure and recreation  
 Viaje de negocios Business trip  
 Visita a amigos y familiares Visiting friends and relatives  
 Otros motivos Other reasons

Motivo Reason:

Fernocata en el destino Overnight at the destination  
 Sí Yes  
 No No

N.º de noches Numbers of nights .....

Alojamiento Accommodation:  Albergue / residencia Hostel/residence  Reserva Reservation:  
 Alojamiento de familiares y amigos Family / friends  Directa Direct  
 Alojamiento de familiares y amigos Family / friends  Agencia de viajes tradicional Traditional travel agencies  
 Alojamiento en alquiler Rent accommodation  Agencia de viajes on line On-line agency  
 Alojamiento en propiedad Property accommodation  No procede Not applicable  
 Alojamiento hotelero Hotel lodging  
 Autocaravana Motorhome/free camping  
 Barco crucero Cruise ship  
 Casas rurales Rural guesthouses  
 Otros Others

¿Ha estado anteriormente en el destino? Have you visited the destination previously?  
 Sí Yes  
 No No

¿Cómo ha conocido el destino? How did you find out about the destination?  
.....

¿Recomendaría a alguien el destino? Would you recommend the destination?  
 Sí Yes  
 No No

¿Con quién viaja? Who are you travelling with?  
 Solo Alone  
 En pareja With my partner  
 En familia With my family  
 Con amigos With friends  
 En grupo organizado In an organised group

  | 1

 **Compromiso** | **Commitment**  
**Calidad Turística** | **Tourism Quality**

Establecimiento Establishment ..... / ..... / .....  
Subsector Subsector .....

	1	2	3	4	5
Hospitalidad / Trato recibido Hospitality					
Alojamiento Accommodation					
Servicios de restauración Restaurant services					
Comercio Shops and stores					
Información turística Tourist information					
Señalización Signaling					
Accesos Access					
Transportes públicos Public transportation					
Seguridad Security					
Relación calidad / precio del destino Value for money					
Oferta cultural y de ocio Leisure and cultural offer					
Limpieza y conservación del entorno Cleaning and conservation of the environment					
Accesibilidad a los recursos turísticos Access to tourist resources					
Califique su estancia general en el destino Evaluate the quality of your stay					

1. Insuficiente / 2. Regular / 3. Medio / 4. Bueno / 5. Excelente  
1. Unsatisfactory / 2. Poor / 3. Fair / 4. Satisfactory / 5. Excellent

¿Qué es lo que más le ha gustado? What did you like the most?  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Qué es lo que menos le ha gustado? What did you like the least?  
.....  
.....  
.....  
.....

  | 2

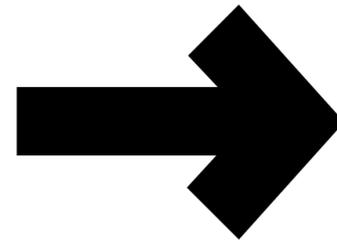
# 6 | El Distintivo



Compromiso  
de **Calidad Turística**



# 7 | Evolución SICTED



# GRACIAS

## por vuestra atención

SICTED Mazarrón  
CONCEJALÍA DE TURISMO

Mónica ZAMORA  
GESTORA SICTED  
[monicazg@mazarron.es](mailto:monicazg@mazarron.es)

968 595050

[www.visitamazarron.com](http://www.visitamazarron.com)

Cayetano UREÑA ZAFRA  
EXPERTO EN CALIDAD TURÍSTICA  
[cayetano.urena@gmail.com](mailto:cayetano.urena@gmail.com) / 644 016 356

DG COMPETITIVIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

968 365882

[www.calidadendestino.es](http://www.calidadendestino.es)

[www.calidadturisticarm.es](http://www.calidadturisticarm.es)

[www.youtube.com/@calidadturisticaregiondemurcia](http://www.youtube.com/@calidadturisticaregiondemurcia)



Compromiso  
de Calidad Turística