

## Boletín SICTED Boletín SICTED Boletín SICTED

### ¿Qué sucede en SICTED?

#### Reactivación de la plataforma de formación SICTED por mantenimiento

Se han actualizado los horarios de los Cuadros de Mando del SICTED. De esta manera, el horario se amplía, para que podáis trabajar y consultarlos con mayor autonomía.

El horario es el siguiente:

- Lunes a Viernes: 8:30 a 22:30.
- Sábado y Domingo: 8:30 a 16:30.

### Actualidad

#### Estudio de Buenas Prácticas en Sostenibilidad para el Sector Turístico

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha elaborado un Estudio de la aplicación de Buenas Prácticas en materia de Sostenibilidad para el Sector Hotelero Español.

En este estudio, se hace hincapié en los escenarios posibles que hay de recuperación, con la Sostenibilidad como pilar fundamental del mismo. Tras esta introducción, se desarrollan una serie de iniciativas orientadas hacia la correcta gestión que pueden implementar los alojamientos turísticos desde la perspectiva de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza.



AIMAGRO  
turismo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO





## Blog de Dataestur

Desde Dataestur se ha abierto un Blog en el que se publica información de la actividad turística en España, se comentan los datos más relevantes y las fuentes de información.

La primera publicación es del 29 de marzo de 2023 y publican el calendario de publicación de nuevos datos turísticos.

## Comunidad SICTED

### Mejor Equipo Gestor SICTED 2023: Carmen Rubio, Francisco Lozano e Inmaculada Villagrasa, Destino Málaga

El destino Málaga se adhirió al proyecto SICTED en el año 2007 y desde entonces, tiene adheridos 104 servicios y 243 servicios distinguidos, siendo uno de los destinos más activos del del Proyecto.

Como Gestor SICTED individual, Carmen Rubio ya ha sido reconocida como mejor gestor SICTED en los años 2015 y 2019 y, como finalista, en 2014. Este año, el reconocimiento se amplía a la totalidad del Equipo Gestor, incorporando a Francisco e Inmaculada que, junto a Carmen, han obtenido el primer premio en el año 2023.

La planificación y organización son básicas en el día a día de un equipo gestor de un destino tan extenso y con un número tan elevado de servicios turísticos participando cada año. Algunas de las pautas que siguen para ello son:

- Se programan sesiones de sensibilización y captación en los dos semestres; en enero y en julio, para que las nuevas altas puedan ir al Comité de Distinción de junio o diciembre respectivamente, cumpliendo con la permanencia mínima requerida.
- La formación y el asesoramiento se programan entre febrero y octubre que son los meses en que la carga de trabajo disminuye para las empresas turísticas y pueden dedicar el tiempo necesario a las sesiones a las que son convocados.



AIMAGRO  
turismo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



- Se comienzan a programar evaluaciones tres meses antes del Comité de Distinción en curso, asignando un periodo de evaluación para cada ciclo, con objeto de que no se concentren todos los últimos días de cierre de la plataforma.
- En las Mesas de Calidad se presentan los comentarios, sugerencias y propuestas que realizan los servicios turísticos. Este año se propuesto realizar talleres de mejora específicos para guías, con la finalidad de crear un espacio de encuentro para exponer, compartir y debatir ideas que mejoren la actividad de las visitas turísticas. Además, se ha implicado a las VUT en el SICTED y han conseguido 130 altas de las 141 VUT que tienen.
- Para una comunicación y escucha de los servicios turísticos de su destino utilizan canales como WhatsApp, sistemas de almacenaje en la nube y entornos web, así como envíos de avisos a través de correo electrónico para la comunicación de convocatorias y otras noticias. Además, se ha implementado un sistema de cita previa que permite al servicio elegir fecha y hora para acercarse a resolver dudas o comentar algún tema relacionado con el proyecto con los gestores.

Debido a todas estas acciones y colaboraciones puestas en marcha, este Equipo Gestor ha ganado el Primer Premio SICTED de la categoría: “Mejor Equipo Gestor SICTED”, cuyo galardón recogieron el pasado 19 de enero dentro del marco de FITUR.

### **Un año más habéis recibido el Primer Premio de la Categoría Mejor Equipo Gestor SICTED. ¿Cuál es el secreto de que vuestro trabajo destaque año tras año?**

Es cierto que el personal del Ayuntamiento de Málaga que trabaja en el SICTED ha sido reconocido a nivel nacional en diferentes ocasiones, pero ese reconocimiento debe extenderse a todos los agentes implicados y que impulsan el proyecto.

No sería posible destacar año tras año sin el respaldo e impulso de la Confederación de Empresarios de Málaga, Asociación de Hoteleros, Asociación de Hosteleros, Asociación de Escuelas de Español para Extranjeros y Asociaciones de Guías Turísticos. Con todo el sector privado implicado en el proyecto liderado por el alcalde de Málaga, el trabajo del equipo gestor es mucho más fácil.

En resumidas cuentas, el equipo gestor es solo una pieza más en todo el engranaje del Sistema de Calidad en Destino siendo las verdaderas protagonistas, las casi trescientas empresas adheridas al SICTED, que ven en





éste, una herramienta en la que apoyarse para que sus servicios turísticos ganen en competitividad y ofrezcan una mejor oferta a sus clientes.

**Málaga es ahora mismo uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional que ha vivido un proceso de reconversión importantísimo y que desarrolla proyectos pioneros en diversos ámbitos. ¿Cómo ha participado el SICTED en este proceso?**

La ciudad de Málaga ha experimentado una fuerte evolución desde finales de los años 80 del pasado siglo en que tuvo que reinventarse como ciudad turística. Apoyado por los Planes Estratégicos de ciudad desarrolló diversas líneas de actuación, destacando la cultural y, concretamente el sector museístico, con el ya conocido lema de Málaga Ciudad de Museos. Esta planificación se fue extendiendo a otros segmentos como el deportivo, el de los eventos, el idiomático o el de cruceros. Todo este desarrollo estratégico debía tener su reflejo en la actividad turística, para lo que era necesario tener una metodología que favoreciera la labor de las diferentes empresas y que, además, aportara valor tanto a su actividad como a la propia cadena de valor del turismo. En este contexto la Secretaría de Estado de Turismo lanzó la metodología SICTED, que resultó ser un elemento vertebrador y que cumplía plenamente con los objetivos que la incipiente Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga tenía para el destino. Así, tras su valoración, se decidió implantar esta metodología, no sólo en el sector privado (para lo que contamos con la inestimable colaboración de la Confederación de Empresarios de Málaga), sino también, es una metodología que se podía aplicar a las Oficinas de Información Turística que el propio Ayuntamiento tenía.

Con el paso de los años, se ha visto que la metodología SICTED ha aportado una forma de hacer y proceder del sector turístico de Málaga, lo que contribuye, sin duda, a la evolución de Málaga como destino turístico urbano y a consolidar un modelo de destino que permite adaptarse a los tiempos y retos de la sociedad actual tales como la digitalización, innovación o desarrollo sostenible.

Esta vocación de mejora continua que la metodología SICTED propicia, ha hecho que nuestra propia gestión como entidad gestora de destino esté en continuo proceso de mejora. Primero con la implantación de la norma ISO que, como sabemos exige una evaluación continua de todos los procesos y esta cultura de la mejora, hace que la queramos implantar en el propio destino. Así decidimos someternos a la evaluación que supone ser Destino Turístico Inteligente y que, afortunadamente lo conseguimos en el primer análisis. El diagnóstico que surgió del DTI ha servido, en gran parte junto a las mesas de



segmentos mediante las cuales preguntamos personalmente a todo el sector turístico, como base del vigente Plan Estratégico de Turismo.

Este Plan recoge, entre otros objetivos, que Málaga albergue un INSTO (Observatorio Sostenible de la OMT), y efectivamente desde octubre del pasado año, ya albergamos este Observatorio. Esto nos hace avanzar en la mejora a través de la cultura del dato, del big data y de la gestión del conocimiento, lo que nos ha llevado a que se desarrolle un Sistema de Inteligencia Turística en Destino que, lógicamente, está en continuo cambio y adaptación

Otro de los hitos de la mejora continua que podemos comentar es la puesta en marcha del Plan de Turismo Accesible. En esta ocasión, también reflejado en el Plan Estratégico de Turismo, se ha realizado en coordinación con el Área de Accesibilidad y la Agrupación de Desarrollo Accesible de Málaga que engloba a más de 80 asociaciones del campo de la accesibilidad.

En definitiva, y volviendo al principio, la metodología SICTED ha incluido la cultura de la mejora continua en el Destino Málaga y es algo que no para, pues esta misma metodología se verá reflejada en la gestión de los Planes de Sostenibilidad Turística.

### **¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta el equipo gestor de un destino tan importante como Málaga? ¿Cuáles las dificultades de orquestar la implantación del SICTED en un número tan elevado de servicios turísticos?**

En un modelo participativo como es el SICTED seguir creciendo constata el respaldo del sector privado y la colaboración en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad. Fomentar la adhesión de nuevos servicios turísticos y la permanencia de los que ya están son objetivos que tenemos en cuenta cada año. El gran reto para nosotros es poder aportar valor y utilidad a los servicios turísticos que participan, tanto por parte del equipo Gestor como de los asesores, formadores y evaluadores.

Esa mejora continua que nosotros nos imponemos nos lleva a plantearnos retos continuos en cada uno de los procesos que abordamos en el desarrollo del SICTED.



En la formación el reto a que nos enfrentamos en cada ejercicio es superar las dificultades de buscar temáticas que sean de interés al profesional turístico, que le ayuden a estar al día de las tendencias que experimenta su sector, que se imparta con un enfoque eminentemente práctico, que se pueda aplicar a la mayoría de los oficios, aspectos como la duración, la fecha la hora también los debe tener en cuenta el gestor para planificar los cursos.

Un reto permanente que tenemos es la fidelización de las empresas ya distinguidas en el SICTED. Comprender sus necesidades, ofrecer una atención muy personalizada, siempre facilitando flexibilidad, y tratar de dar respuesta a sus requerimientos es clave para su permanencia. De las 243 empresas que están distinguidas, 49 llevan más de diez años participando. Valoramos muy positivamente a estos servicios por la contribución que realizan al destino con la aportación de sus servicios, y porque son unos referentes y prescriptores de esta metodología entre las empresas de su sector, gracias a ellos cada año sumamos nuevas adhesiones.

Otro desafío importante que tuvimos en el 2022 y que se mantiene en el 2023 es la gestión del alto número de VUT que se han adherido. El año pasado se distinguieron 96 VUT y este año ya contamos con 73 nuevas VUT, muchas de ellas en proceso para ir al Comité de Distinción en junio. Gestionar un volumen tan importante de servicios implica una gran carga de trabajo. Mención especial ha supuesto la dificultad para la programación de las evaluaciones, empezando en primer lugar por la dotación de partida presupuestaria; la extensión geográfica en las que están repartidas, y sobre todo por los imprevistos surgidos en la ocupación de la VUT de un día a otro, que ocasionaba la anulación de la evaluación y programación de una nueva cita.

Al igual que en otros destinos, compartimos la dificultad de concentrar el mayor volumen de trabajo los meses previos a los Comités de Distinción. Supone todo un reto la planificación y coordinación del equipo gestor, colaboradores y los servicios turísticos.

**¿Qué otros proyectos conviven con el SICTED en vuestro destino? ¿De qué manera se complementa?**

**DTI, INSTO, nuestro Plan Estratégico contempla acciones encaminadas a impulsar/desarrollar la accesibilidad, la innovación, la digitalización, la sostenibilidad, etc.**

El SICTED complementa esos proyectos mejorando la competitividad de los profesionales del sector turístico a través de su formación en esas materias. También la implantación en los servicios turísticos de las buenas prácticas del SICTED en esos ámbitos contribuye a mejorar la eficiencia de sus recursos.

Hay actuaciones en común que se contemplan en esos proyectos y en el SICTED, como conocer la satisfacción de los agentes turísticos. Se complementan compartiendo herramientas comunes, metodología, datos.

**Como gestores del destino, ¿Qué planes de futuro tenéis para el destino Málaga? ¿Cuáles son los próximos proyectos o líneas de trabajo que pondréis en marcha?**

El Equipo gestor en colaboración con los guías del SICTED y los representantes de las asociaciones del colectivo está poniendo en marcha el Proyecto Guías Excelentes de Málaga con el objetivo de mejorar el desarrollo de las visitas turísticas en la ciudad.

El proyecto contempla actuaciones dirigidas a la mejora integral de la actividad de las visitas turísticas, enfocando las acciones a nivel de Guía y a nivel de Destino.

Como mejoras dirigidas al guía, se ha establecido la realización de acciones formativas para actualizar su conocimiento con relación a las novedades de los equipamientos turísticos, así como de otras materias que contribuyan a mejorar las competencias y habilidades para desarrollar su trabajo. También se establecerá un decálogo de conducta e imagen.

Como mejoras en el desarrollo de las visitas turísticas en el destino se expone entre otras la necesidad de reducir el número de participantes de los grupos; la redireccionalidad de las calles con mayor afluencia; prohibición de altavoces; aumentar el número de los aseos públicos; facilitar la bajada y subida de los turistas a los autobuses.



AIMAGRO  
turismo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



**El SICTED, según indica el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea, está ahora inmerso en un proceso de cambio que le llevará a afrontar nuevos retos en busca de la sostenibilidad del sector turístico. ¿Qué consideráis que debe ofrecer este nuevo modelo? ¿Creéis que Málaga constará de un turismo más sostenible en un futuro?**

Málaga trabaja por hacer de la ciudad un destino cada vez más sostenible y para ello hay numerosas actuaciones en proceso:

Para la transición verde y sostenible, la instalación de contenedores inteligentes de economía circular, plan de sostenibilidad y resiliencia del pequeño comercio en Málaga capital, entre otras acciones.

Por otro lado, para la mejora de la eficiencia energética, la instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos en rutas, implantación de sistemas de producción de energía solar fotovoltaica en edificios y aparcamientos públicos, transformación de 3 oficinas de información turística en sostenibles, inteligentes y accesibles.

Para la transición digital, plan de comunicación, promoción y sensibilización del proyecto global, plan de comunicación, promoción y sensibilización unitario por ruta, digitalización de rutas, cuadro de mandos de gestión del proyecto.

Por último, en el eje de la competitividad, un sistema de recopilación de datos y análisis de impacto, creación de la identidad de la ruta, desarrollo espacio museográfico centro de interpretación de la Málaga industrial, fomento y puesta en valor de la cultura enogastronómica y la ampliación de establecimientos adheridos al SICTED.

### **DATOS PRÁCTICOS**

**Destino: Málaga**

**Año Adhesión: 2007**

**Nº adheridos: 120**

**Nº distinguidos: 243**

**Visita Málaga (malaga.eu)**

**Contacto: mcrubio@malaga.eu**



**AIMAGRO**  
turismo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO







Compromiso  
de Calidad Turística

## Destinos SICTED

En este boletín, queremos presentar a dos de los destinos más noveles, adheridos en 2020 y 2018, Ribeira Sacra y Almedinilla. Junto a él, uno de los destinos más veteranos, Territorio Sierra Espuña, que lleva trabajando en el SICTED desde 2007

## Aprende

¡Conoce el Campus Virtual de Anfitriones!

¿Te has inscrito ya en alguna de nuestras formaciones? Descarga la infografía “Conoce nuestro #CampusVirtual en 1minuto” y descubre fácilmente cómo participar y todas las posibilidades que ofrece esta iniciativa de #formacion de @TurismoEspGob @SEGITTUR



AIMAGRO  
turismo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

