

# Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destinos, SICTED



Sesión formativa

Santiago de Compostela, marzo 2008

# Índice

1. Sistema integral de Calidad en Destinos
  - Introducción
  - Beneficios de la implantación
  - Pilares del SICTED
2. Fases del SICTED
  - Alcance de la implantación
  - Sensibilización
  - Adhesión al SICTED
  - Implantación de los Manuales de buenas prácticas
  - Seguimiento de la implantación
  - Obtención de las mejoras
  - Creación de grupos de trabajo

## Introducción (I)

El Sistema Integral de Calidad Turística Española, SICTED, responde a la necesidad de dotar a los destinos turísticos de mecanismos que permitan integrar y focalizar las actuaciones emprendidas bajo un objetivo común, consolidando así los esfuerzos individuales a nivel subsectorial. Este proyecto complementa otras líneas de trabajo, como los Planes de Excelencia y Dinamización, y supone un nuevo enfoque en la aplicación del Sistema de Calidad Turística Española, caracterizado por la gestión coordinada del destino, la aplicación conjunta de parámetros de calidad y la incorporación a este proyecto de subsectores no necesariamente turísticos, pero sí relacionados con la calidad del destino.

## Introducción (I)

Como respuesta al mercado turístico actual y como única vía de mantenimiento a largo plazo, se hace imprescindible hablar de Calidad.

El enfoque entiende la calidad como satisfacción del cliente, e implica no solo a la oferta turística (hoteles, restaurantes, guías turísticos, agencias de viaje,...), sino a todo un área en su conjunto. Hablamos pues de destino o espacio turístico.

La Calidad de un destino se valora por el turista de forma global. En esta percepción del turista intervienen tanto prestadores turísticos como servicios públicos, actividades empresariales tangenciales al turismo y población local.

Los distintos destinos turísticos compiten entre sí para atraer visitantes, por esta razón el espacio turístico debe saber comunicar sus ventajas competitivas, a la vez que conseguir que el visitante, durante su estancia tenga una satisfactoria "experiencia turística" con todos y cada uno de los servicios y aspectos del destino con los que se relacione.

Por esta razón en la definición de calidad en un destino turístico intervienen todos y cada uno de los agentes que deciden sobre los servicios y aspectos del destino que se relacionarán con el visitante.

## Introducción (II)

Con el fin de facilitar la gestión de la calidad en los distintos destinos turísticos españoles de modo que haya una mejora de la coordinación entre los agentes públicos y privados, se diseñó y se está implantando un Modelo de Gestión Integral de la Calidad Turística en un destino que permite:

**UW** Proporcionar a los destinos metodología para la mejor coordinación entre sector público y privado.

**UW** Iniciar y sensibilizar a los sectores turísticos en la gestión de la calidad como etapa previa a conseguir una certificación de calidad (Marca Calidad Turística, ISO,...), mediante sistemas de calidad sectoriales adaptados a la realidad de su sector.

**UW** Entregar una herramienta de medición de la calidad en los distintos destinos turísticos de un país que permita medir el aumento de la calidad que se va alcanzando a lo largo del tiempo, y así mismo que permita disponer de información global de todos los destinos/espacios turísticos pertenecientes a una misma tipología.

## Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destinos

### **OBJETIVO GENÉRICO**



**Alcanzar una gestión continua e integral  
de la calidad en cualquier destino turístico  
nacional.**

# Destinos participantes



## Beneficios de la implantación

### Para el establecimiento, entidad y/o servicio:

- Impulsar la gestión de la calidad
- Conocer mejor al cliente
- Disponer de un Manual de Buenas Prácticas
- Mejorar el conocimiento del subsector al que se pertenece
- Aumentar la percepción de fiabilidad del servicio por parte del cliente
- Disponer de un Sistema de Reconocimiento

### Para el subsector:

- Mejorar el conocimiento de la importancia del subsector para el destino
- Mejorar la coordinación entre los establecimientos de un mismo subsector
- Incrementar la coherencia de nivel de calidad ofrecido en el sector
- Incrementar la coordinación con el sector público

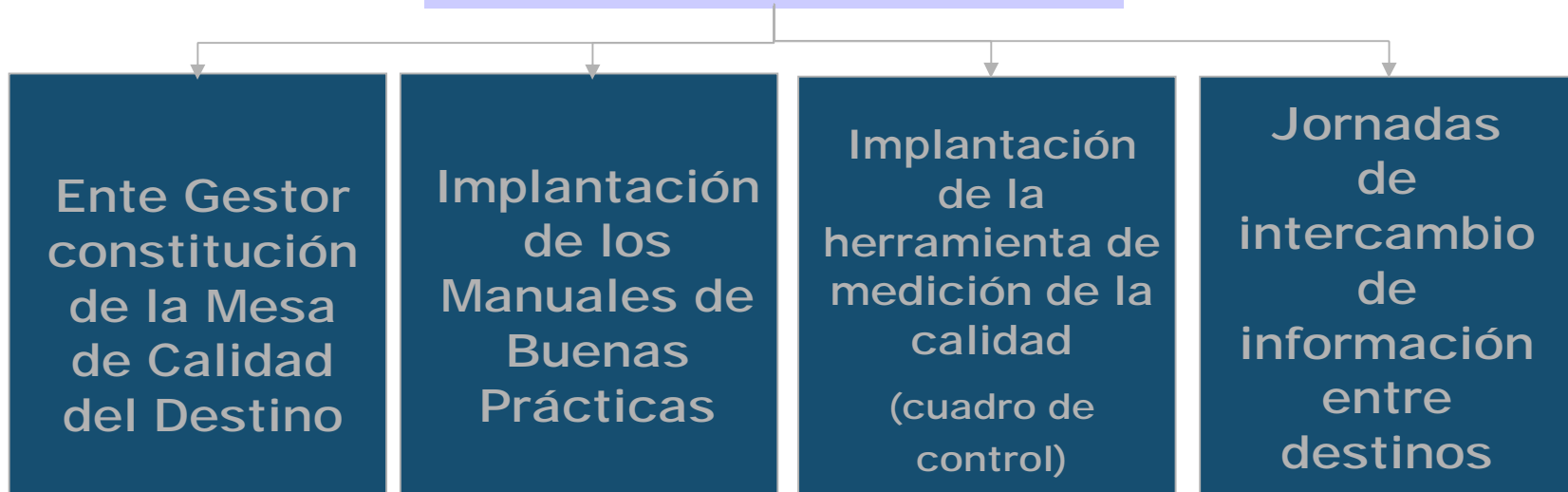


## Beneficios de la implantación (Cont.)

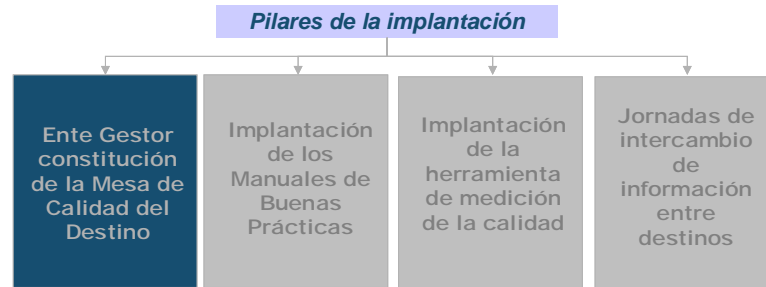
### Para destino:

- Incrementar la satisfacción de los servicios consumidos por parte del visitante y de la población local.
- Mejorar el posicionamiento del destino.
- Aumentar la percepción de fiabilidad de la oferta.
- Incrementar la implicación de los subsectores turísticos en los objetivos del destino.
- Facilitar la identificación de productos turísticos a los que se pertenece.

***Pilares de la implantación***

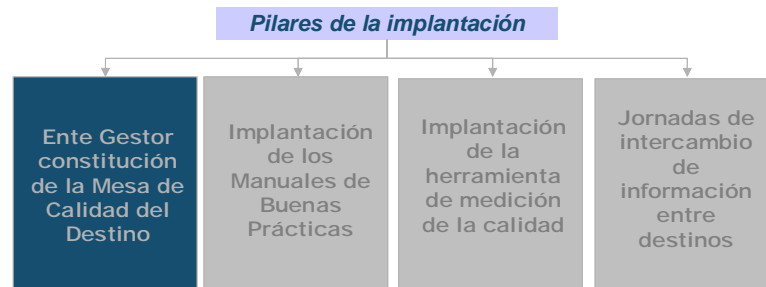


## Ente Gestor



Tiene como misión dinamizar la buena marcha del proyecto en su destino, con el objetivo de mejorar la calidad ofrecida en el mismo. El Ente Gestor pretende dar a las organizaciones e instituciones responsables de la gestión turística de los destinos una visión no limitada a la promoción del destino, sino una visión estratégica del mismo que les permita comercializar y gestionar de forma óptima.

## Ente Gestor (Cont.)



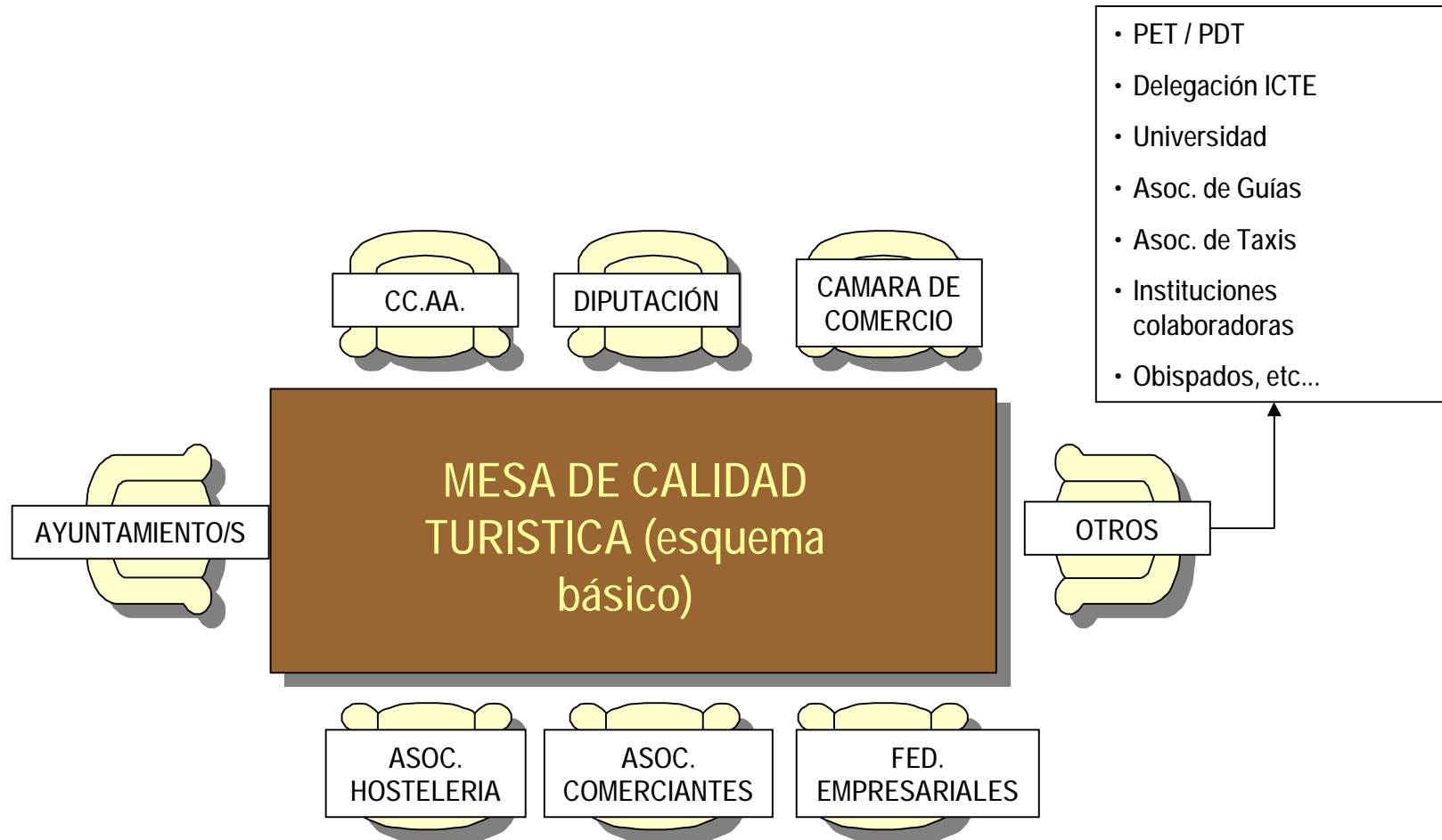
**UW** Entidad de Gestión Turística ya existente (patronato, asoci.) o se deberá crear que cumpla con el criterio de viabilidad, autosuficiente, planifica, diseña y comercializa

**UW** Estructura organizativa técnica con participación de los agentes del destino, turísticos y no turísticos: Administraciones, empresas, instituciones y gremios.

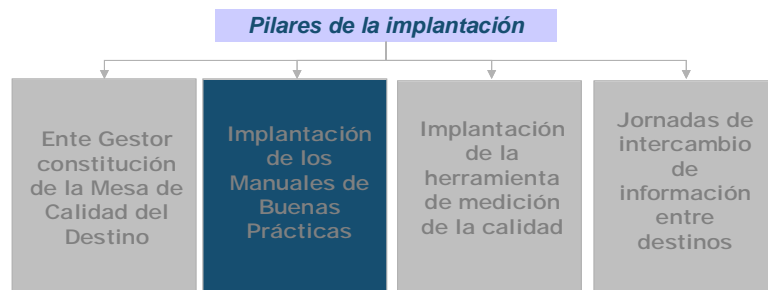
**UW** Foro de intercambio y trabajo conjunto intersectorial e interdestinos:

- ☐ Colaboración interadministrativa
- ☐ Colaboración intersectorial
- ☐ Planes de actuación conjuntos
- ☐ Promoción y asesoría de calidad

## Implantación del ente gestor

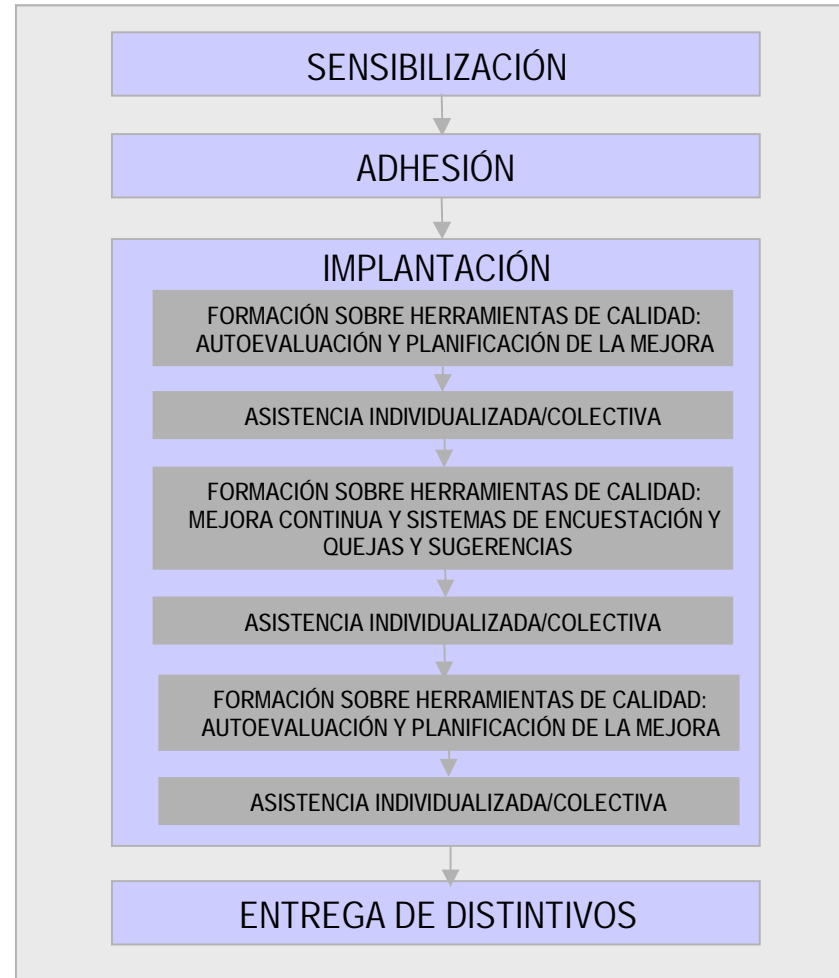


## Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destinos

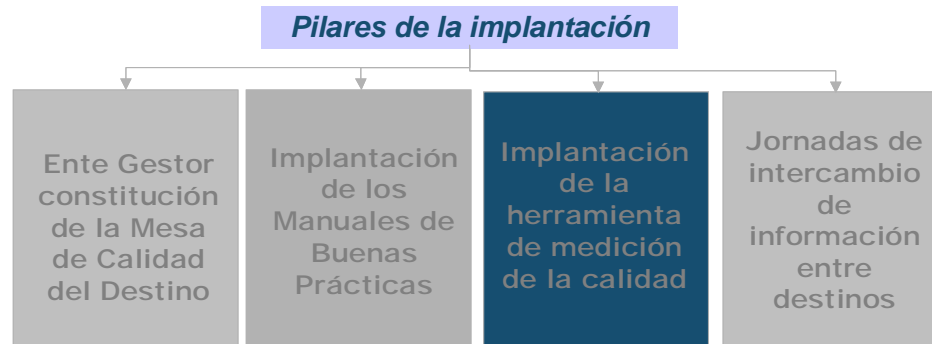


Con Sistema de calidad Propio	Sin Sistema de calidad Propio
Hoteles	Comercios
Restaurantes	Bares y Cafeterías
Campings	Empresas de Actividades
Agencias de Viaje	Albergues
Estaciones de Esquí	Guías
Casas Rurales	Taxis
Oficinas de Información Turística	Puertos Deportivos
Convention Bureaux	OPC'S
Palacio de Congresos	Artisanos
Espacios Naturales	Servicio de Seguridad
Playas	Centros de Interés Turístico Visitable
	Alquiler de coches

## Asistencia técnica a los adheridos



## Cuadro de control



La implantación del Cuadro de Control permitirá obtener y llevar un seguimiento a lo largo del tiempo de la siguiente información:

- Información sobre los subsectores turísticos y no turísticos.
- Información sobre aspectos generales del destino.
- Información sobre aspectos socio-económicos del destino.
- Información sobre el perfil del visitante.
- Información sobre las mejoras implantadas en el destino.



## 2. Fases del SICTED

### Alcance de la implantación

La oferta que se relaciona con los visitantes es distinta para cada destino turístico debido a las características del mismo. Por tanto el alcance será distinto así como el nº de empresas, entidades y servicio y subsectores que contempla.

Con el objetivo de poder dirigir de forma correcta las actuaciones de implantación, el Ente gestor debe medir que subsectores y el nº de empresas que implantarán los Manuales de buenas prácticas, así como si los subsectores con sistema de calidad propio, implantaran manuales o directamente la Norma que les aplica.

## 2. Fases del SICTED

### Sensibilización y Adhesión

#### Sesiones de sensibilización:

- Reuniones con los colectivos, asociaciones, etc,
- Presentaciones públicas del proyecto

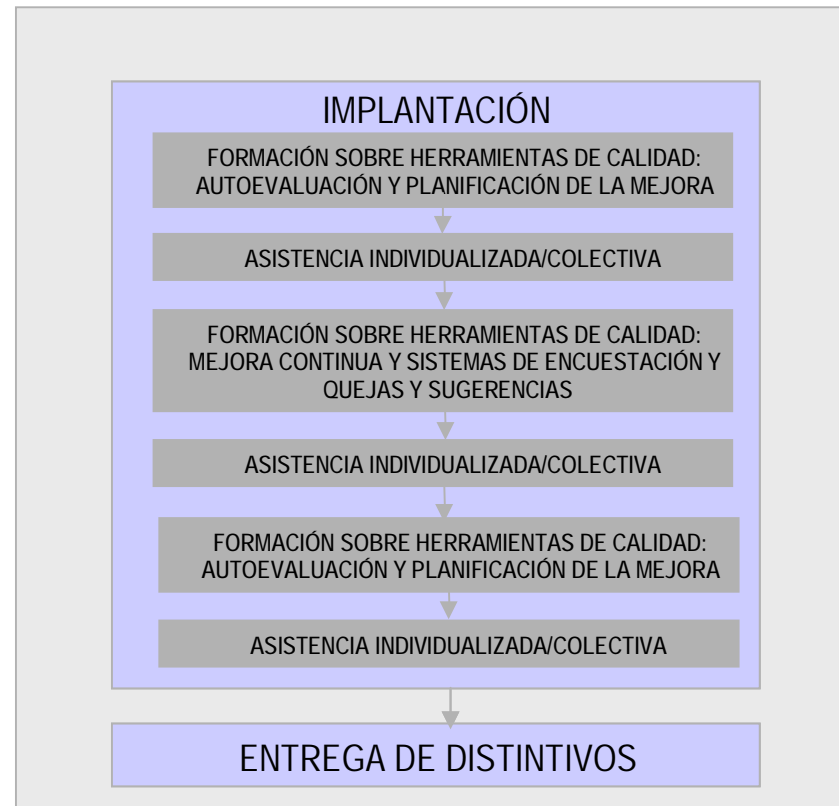
Aspectos organizativos de las jornadas

Contenido de las jornadas

Firma de las empresas, entidades y servicios del Protocolo de adhesión.

## 2. Fases del SICTED

### Implantación de los Manuales de buenas prácticas



2. Fases del SICTED  
Implantación

## Los manuales de buenas prácticas

Los estándares están clasificados en los siguientes apartados:

- Personal del establecimiento
- Recursos materiales y proveedores
- Organización
- Instalaciones y equipamiento
- Comercialización
- Satisfacción del cliente
- Gestión Medioambiental
- Buenas prácticas excelentes

2. Fases del SICTED  
Implantación

## Asistencia Técnica Individualiza

### Objetivos

- Ø Asesorar al empresario sobre los requisitos de servicio del Manual de buenas prácticas
- Ø Detectar aspectos críticos y ayudarle a diseñar y plan de mejora
- Ø Ayudarle a ejecutar el plan de mejora

2. Fases del SICTED  
Implantación

## Asistencia Técnica Colectiva

### Objetivos

- Ø Asesorar al subsector sobre los aspectos críticos comunes detectados en la Asistencia Técnica Individualizada
- Ø Ofrecer a los responsables de calidad una visión práctica de la carga documental del Manual de buenas prácticas
- Ø Detectar problemas que tiene el subsector relacionados con el destino/Administración u otros subsectores

## Sistema de reconocimiento

Anualmente la Mesa de Calidad comprobará que todos los beneficiarios del Sistema de Reconocimiento continúan trabajando para la mejora de la calidad del servicio que presta y la del destino.



**Informe anual de renovaciones y entrega de distintivos.**

## 2. Fases del SICTED

### SISTEMA DE RECONOCIMIENTO

El SICTED contempla la concesión de un distintivo de adhesión al sistema, como reconocimiento a aquellas empresas y servicios participantes en el proyecto que cumplan con los requisitos estipulados y adquieran los compromisos de participación.

El organismo encargado de su gestión será el Ente Gestor de cada uno de los destinos.



2. Fases del SICTED



2. Fases del SICTED

## Seguimiento de la implantación

- **Asistencia a las empresas, entidades y servicios reconocidos**

Asistencia individualizada (2 veces al año) 1º comprobación de los del cumplimiento de los requisitos y la segunda preevaluación

Asistencia colectiva (mínimo 1 reunión al año)

- **Renovación del sistema de reconocimiento (1 vez al año)**  
**Evaluación externa**

- **Requisitos para la renovación**

Cumplimiento de los requisitos

Realización de acciones de mejora frente a la 1ª evaluación

Asistencia a las reuniones del subsector

2. Fases del SICTED

## Revisión del Manual de buenas prácticas

Es obligatoria realizar la revisión del Manual de buenas prácticas (1 vez al año )

Resultados de la autoevaluación y plan de mejora

Análisis del Sistema de encuestación

Análisis de quejas y sugerencias

Plan de formación

Incidencias con proveedores y evaluación

Incidencias de plan limpieza y mantenimiento

Reconocimiento

2. Fases del SICTED

## Obtención de mejoras

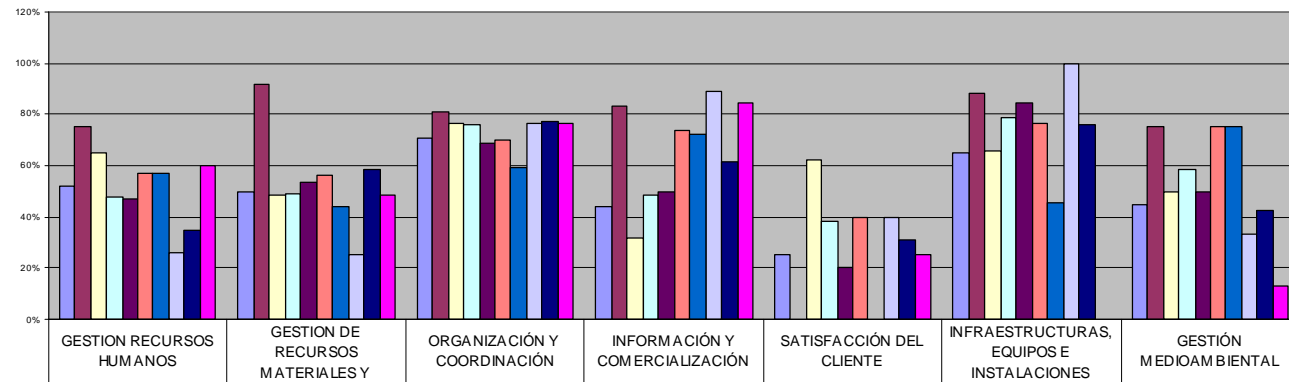
**Obtención de mejoras para el destino a partir de la implantación de los Manuales de Buenas Prácticas**



**Hojas de cálculo que permiten obtener indicadores de cumplimiento de requisitos por ámbitos de trabajo.**

2. Fases del SICTED

Obtención de mejoras



	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS E INSTALACIONES	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
■ CITV	52%	50%	77%	44%	25%	65%	45%
■ POLICIA	75%	92%	81%	83%	0	88%	75%
□ ALQUILER DE COCHES	65%	48%	76%	32%	63%	66%	50%
□ BARES Y CAFETERÍAS	47%	49%	76%	49%	38%	79%	58%
■ PUERTOS DEPORTIVOS	47%	54%	68%	50%	20%	85%	50%
■ EMPRESAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO	57%	56%	70%	74%	40%	77%	75%
■ OPC'S	57%	44%	59%	73%	0%	46%	75%
□ TAXIS	26%	25%	77%	89%	40%	100%	33%
■ COMERCIOS	35%	59%	77%	61%	31%	76%	43%
■ GUÍAS	60%	48%	77%	84%	26%	0%	13%



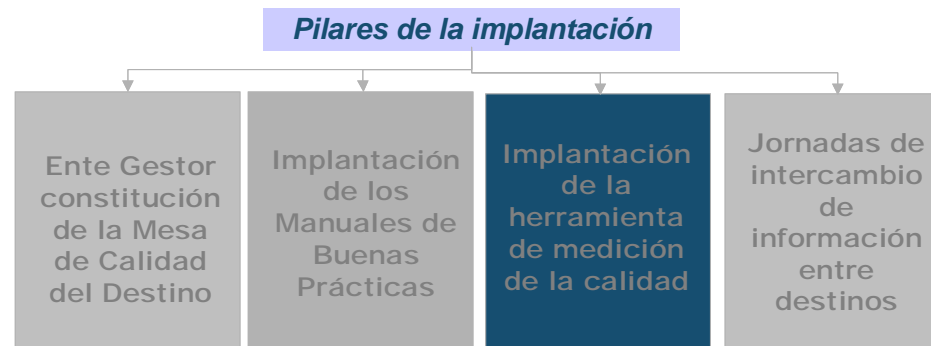
2. Fases del SICTED

## Obtención de mejoras



2. Fases del SICTED

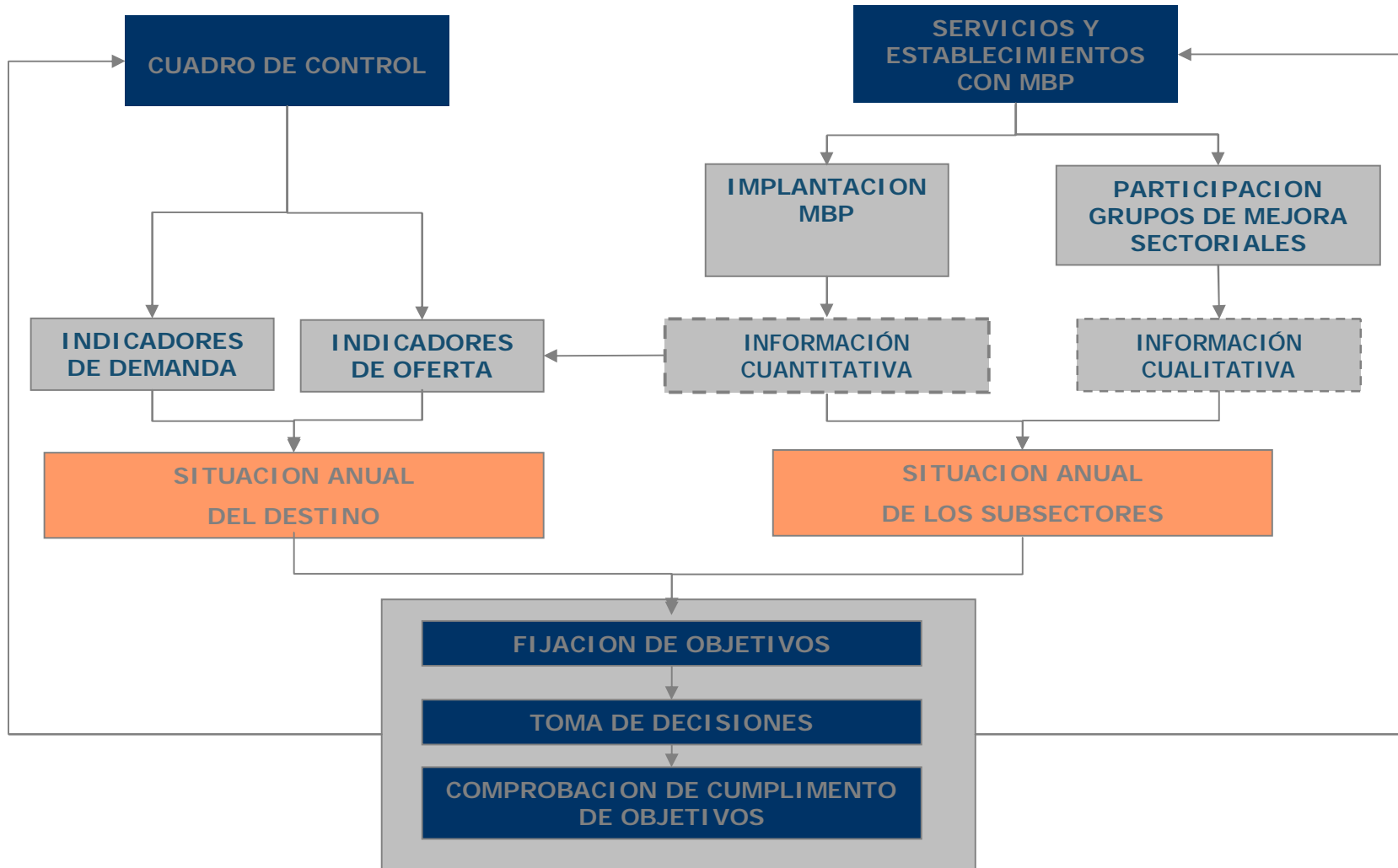
## Cuadro de control



• La implantación del Cuadro de Control permitirá obtener y llevar un seguimiento a lo largo del tiempo de la siguiente información:

- Información sobre los subsectores turísticos y no turísticos.
- Información sobre aspectos generales del destino.
- Información sobre aspectos socio-económicos del destino.
- Información sobre el perfil del visitante.
- Información sobre las mejoras implantadas en el destino.

## Circuito de información





## Taller práctico

Simulacro de desarrollo de un proyecto de implantación en las diferentes fases :

1. Alcance del proyecto
  2. Sensibilización
  2. Adhesión
  3. Implantación ( Asistencia técnica individualizada y colectiva)
  4. Evaluación de empresas y/o entidades
  5. Entrega reconocimiento
- Constitución de la Mesa de Calidad (destinos de arranque)
- Sesiones de la Mesa de Calidad (en todos los destinos)