

¿Qué es el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino)?

Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 30 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

El SICTED es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

Se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados.

El SICTED persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino , de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

Entre otras herramientas, cuenta con 30 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio. Ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos un plan de formación , visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la empresa/servicio a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Éste se otorga a las empresas/servicios turísticos que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.

Beneficios para el destino

El SICTED promueve un nivel de calidad homogéneo en el destino

Entre los beneficios de este sistema están los siguientes:

- Establecer una estructura de gestión permanente que vele por el incremento de la competitividad de las empresas turísticas del destino.
- Ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios turísticos. 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 103 destinos en un proyecto a nivel nacional.

Beneficio para las empresas

El SICTED ayuda a mejorar la gestión interna de la empresa .

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 19 módulos formativos.
- Participar en el mayor proyecto de calidad turística desarrollado en España, junto con más de 5700 empresas.
- Recibir asistencia técnica que ofrece apoyo para la mejora.
- Optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.