

El **proyecto SICTED** tiene como objetivo **MEJORAR DE LA CALIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS** y está promovido por la Secretaría de Estado de Turismo, con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con establecimientos/servicios turísticos de hasta 36 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

Este proyecto 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 agentes que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

La **Diputación de Jaén** a través de su área de **Promoción y Turismo**, colabora con los destinos SICTED de la provincia para garantizar que el mayor número de posible de empresas y entidades consigan o renueven este distintivo que tiene una validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento, financiando el 100% de los trabajos necesarios para la consecución de la certificación de las empresas, los gastos que conllevan el gestor técnico y responsable de la supervisión, el asesoramiento técnico, la formación y preparación, y las evaluaciones.

Para que un destino se pueda adherir a SICTED debe cumplir con una serie de requisitos propios del destino, así como administrativos.

- En primer lugar, deberá verificarse si el destino que desea participar en el programa SICTED se encuentra dentro del marco de cooperación oportuno entre su comunidad autónoma (o diputación provincial) y la Secretaría de Estado de Turismo.

En caso afirmativo, deberá valorar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Poseer un espacio geográfico con unos límites: administrativos, naturales, lingüísticos, culturales, etc., definidos y reconocidos interna y externamente.
- Disponer de unas infraestructuras, equipamientos, servicios y recursos turísticos suficientes para la generación de flujos relevantes de visitantes hacia el destino.
- Articular sobre dichos recursos uno o varios productos turísticos debidamente coordinados e integrados en una estrategia de desarrollo común a todos ellos.
- Disponer de empresas/servicios turísticos prestadores de servicios turísticos.
- Poseer una imagen común, unitaria e identificativa del destino reconocida por el mercado para su promoción y comercialización.

Puede consultar toda la información en la web del proyecto

<https://www.calidadendestino.es>

Entre otras herramientas, cuenta con 36 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio.

Ofrece a los establecimientos/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
- Evaluaciones que contrastan la adecuación del establecimiento/servicio a los estándares de calidad.

Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística. Éste se otorga a los establecimientos/servicios turísticos que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados, siendo un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento/servicio frente a la competencia.

La implantación del proyecto conlleva una serie de beneficios para las empresas y servicios turísticos participantes.

En el ámbito interno de la empresa/servicio turístico, la implantación del proyecto contribuye a:

- Ordenar y estructurar los procesos de gestión de la empresa/servicio turístico.
- Generar un sistema documental que clarifique tareas y responsables.
- Orientar a los responsables sobre la mejora (en caso de ser necesario) de las instalaciones e infraestructuras.
- Elaborar un plan de mejora, en el que se reflejen las desviaciones, las acciones correctoras necesarias para subsanarlas, el responsable de implantarlas y el calendario de implantación.
- Formación y asesoría.
- Proceso de evaluación anual.

En el ámbito externo de la empresa/servicio turístico, los beneficios son:

- Apoyo e implicación de las autoridades del destino en la mejora del sector turístico.
- Exhibición de un distintivo que acredite el nivel de calidad.
- Promoción del SICTED para dar visibilidad al proyecto y a la marca “Compromiso de Calidad Turística” (sonrisa de calidad).

Y en última instancia, la participación en un proyecto a nivel nacional, promovido y apoyado por la Administración General del Estado, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), las comunidades autónomas, las diputaciones provinciales, las mancomunidades de municipios y los municipios, todos ellos trabajando de la mano para intentar incrementar la satisfacción de los turistas que visitan los destinos y lograr su fidelización.

