



Córdoba, 12-13 marzo 2024

XVI Foro SICTED

**UN PASO MÁS ALLÁ EN EL SICTED: HACIA LA TRANSFORMACIÓN
SOSTENIBLE Y DIGITAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS**



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



SEGITTUR
turismo e innovación



El nuevo Sistema de Sostenibilidad Turística Integral - SSTI

M^a Cruz Cádiz - Iris Contreras

SEGITTUR

12 de febrero de 2024



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



Índice

- 1 Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI
- 2 Agentes implicados
- 3 Estructura del SSTI
- 4 Modelo de gobernanza
- 5 Promoción y difusión
- 6 Próximos pasos





1

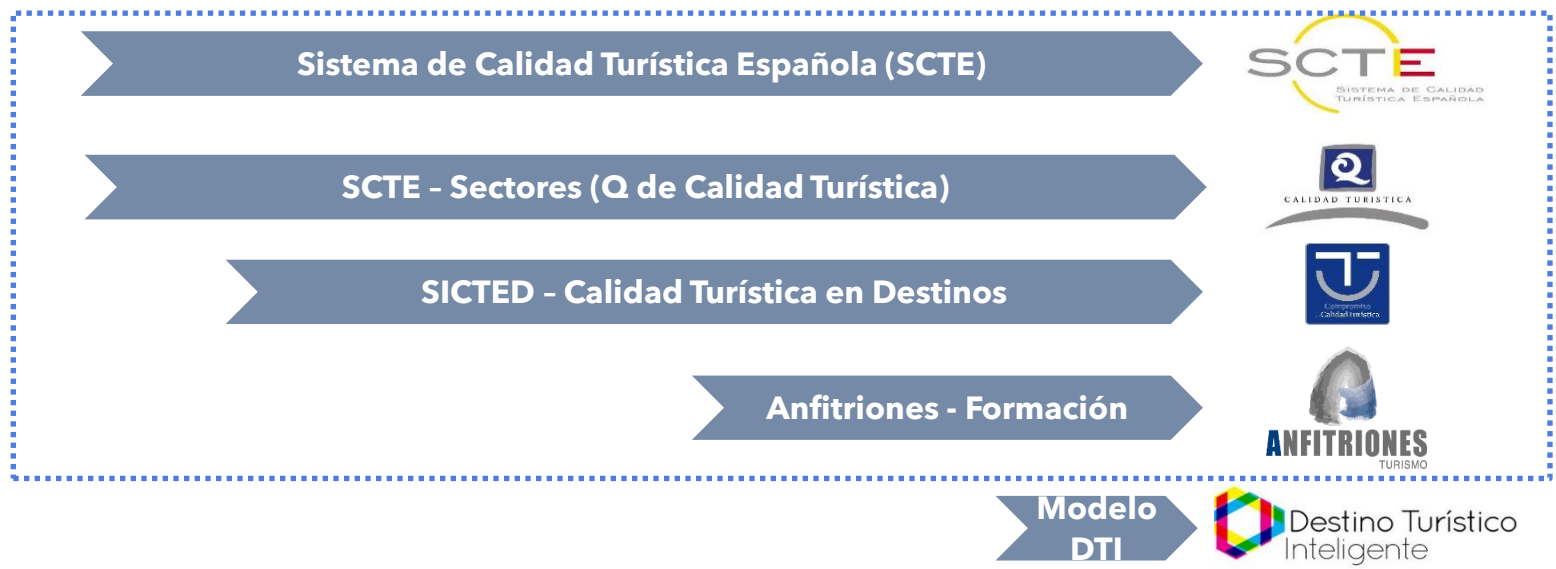
Sistema de Sostenibilidad
Turística Integral – SSTI

1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.1 Antecedentes

Antecedentes

2000 > 2002 > 2004 > 2006 > 2008 > 2010 > 2012 > 2014 > 2016 > 2018 > 2019



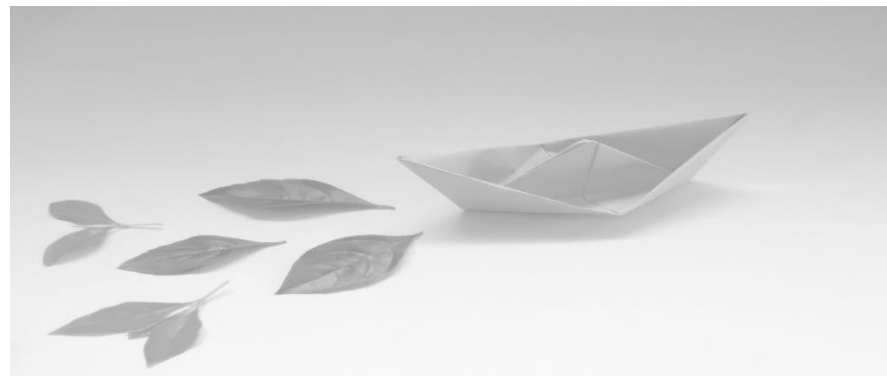
1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.1 Antecedentes

Oportunidades que presentan las sinergias SICTED y DTI

- Objetivos y acciones complementarias
- Ente de Gobernanza del Destino (EGD) común.
- Integración de los actores bajo un único modelo
- Convergencia de metodologías
- Una única plataforma tecnológica para ambos programas
- Un plan de comunicación y promoción conjunto
- Generación de datos de destinos y empresas

El SSTI aprovecha las **fortalezas** de estos programas, adaptando **herramientas** y **objetivos** e incorporando nuevas **funcionalidades** y **elementos innovadores** para hacer más **competitiva** la actividad turística en base a los principios de **calidad, sostenibilidad y digitalización**.



1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.1 Antecedentes

Bases del modelo SSTI



CONVERGENCIA ENTRE MODELO DE DESTINO Y EMPRESAS

INTELIGENCIA TURÍSTICA

MOTOR TRACTOR PARA MOVILIZACIÓN DEL SECTOR

GOBERNANZA COLABORATIVA

PLATAFORMA DE GESTIÓN COMÚN INNOVADORA Y ADAPTADA

HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA

NUEVOS HÁBITOS Y TENDENCIAS EN EL MERCADO → SOSTENIBILIDAD Y DIGITALIZACIÓN

EVOLUCIÓN METODOLÓGICA



1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.2 Contexto

La **Inversión 1 del Componente 14 del PRTR** pretende alcanzar la **transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad**, incluyendo la creación de un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI) como una de las submedidas.



Componente

14. Plan de modernización y competitividad del sector turístico

Inversión

1. Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad

Submedida

4. Creación del Sistema de Sostenibilidad Turística Integral



Transformación del Sistema de Calidad Turística Español en Destino (SICTED), hacia un **Sistema de Sostenibilidad Turística Integral - SSTI**



Nueva **plataforma tecnológica** integral para la gestión del SSTI



Programa tractor de formación y desarrollo de profesionales del sector turístico.

1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.3 ¿Qué es el Sistema de Sostenibilidad Turística Integral SSTI?

El SSTI es la **herramienta programática de transformación competitiva del ecosistema turístico español**, que ordena, activa y facilita la **transición de la economía turística** hacia un **modelo de desarrollo responsable, competitivo y sostenible**, fomentando la incorporación de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas por parte de la cadena de valor turística española.

Innovación



Tecnología



Sostenibilidad



Accesibilidad



Gobernanza



Objetivo

Contribuir a la transformación del modelo turístico español mejorando la **competitividad de destinos y empresas, su desempeño sostenible y digital**, incrementando la calidad de la prestación del servicio que recibe el turista y optimizando la gestión de las entidades que participan en el Programa.

Misión

Garantizar la **calidad, sostenibilidad y digitalización** del sector turístico, mejorando su **competitividad**, a través del intercambio de **conocimiento**, de la **sensibilización** a la sociedad y la construcción de una **comunidad cogestora del turismo** basada en el cumplimiento de buenas prácticas en los ámbitos de innovación, tecnología, accesibilidad, gobernanza y sostenibilidad.

Visión

Convertirse en un **modelo de referencia**, articulador de **conocimiento, gestión, validación** de la mejora continua en **calidad y sostenibilidad** de empresas, así como de digitalización, para profesionales, empresas y destinos turísticos de España; liderando la **divulgación** y **comunicación** del compromiso del sector.

1. Sistema de Sostenibilidad Turística Integral – SSTI

1.4 Principales características del SSTI

Contribuye a la mejora de la **calidad, sostenibilidad y digitalización** del tejido público y privado turístico

Se dirige a **profesionales, destinos y empresas turísticas**

Es **sencillo, abierto, flexible**, ajustado a las diferentes necesidades de los agentes implicados

Se articula en torno a **los ejes de la tecnología, innovación, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza/gestión**

Establece nuevos mecanismos de **gobernanza** que facilitan la participación y la coordinación de los agentes

Está alineado a las Directrices de la **Estrategia de Turismo 2030, los ODS** de la

Favorece la **movilización del sector**

Favorece la **mejora continua**

Favorece el **acceso al conocimiento y la toma de decisiones a partir del análisis de datos**

Busca y refuerza la **cohesión territorial**

Cuenta con una **marca distintiva**

Establece **sinergias con otros modelos de calidad y sostenibilidad (Proyecta+)**

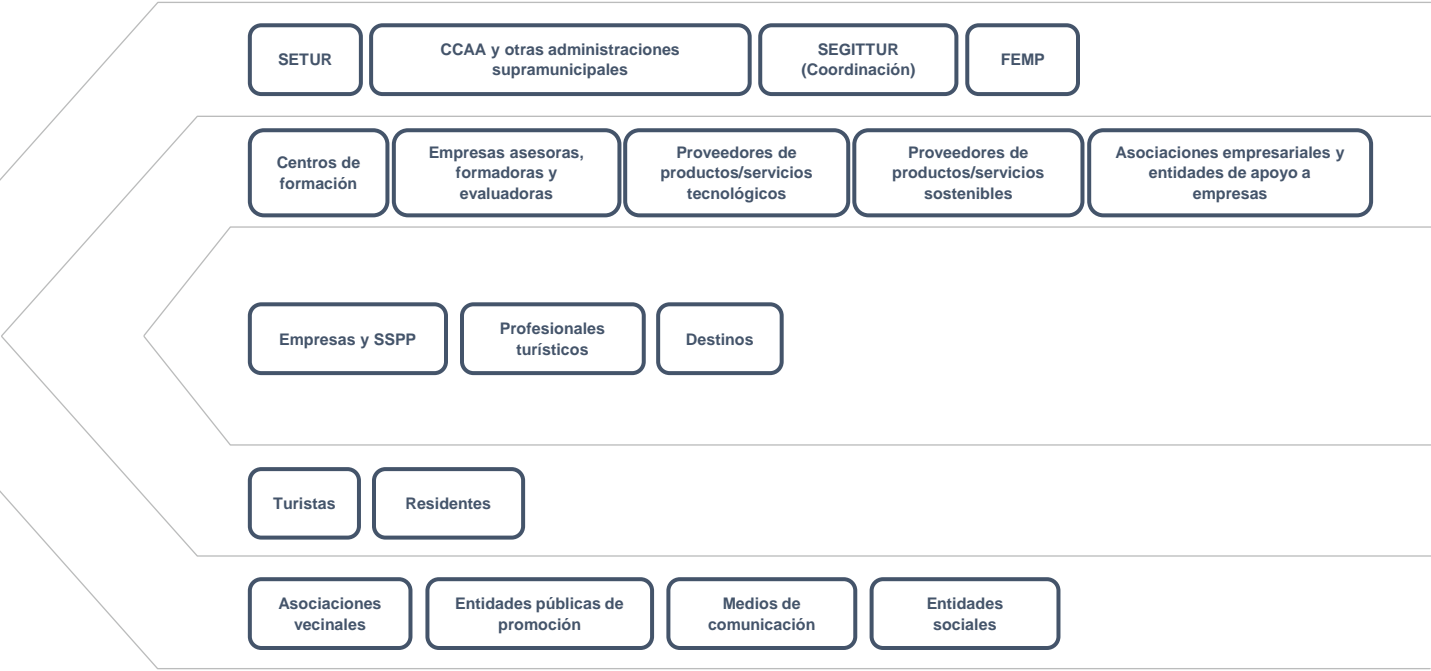


2

Agentes Implicados

2. Agentes Implicados

2.1 Mapa de Agentes del SSTI



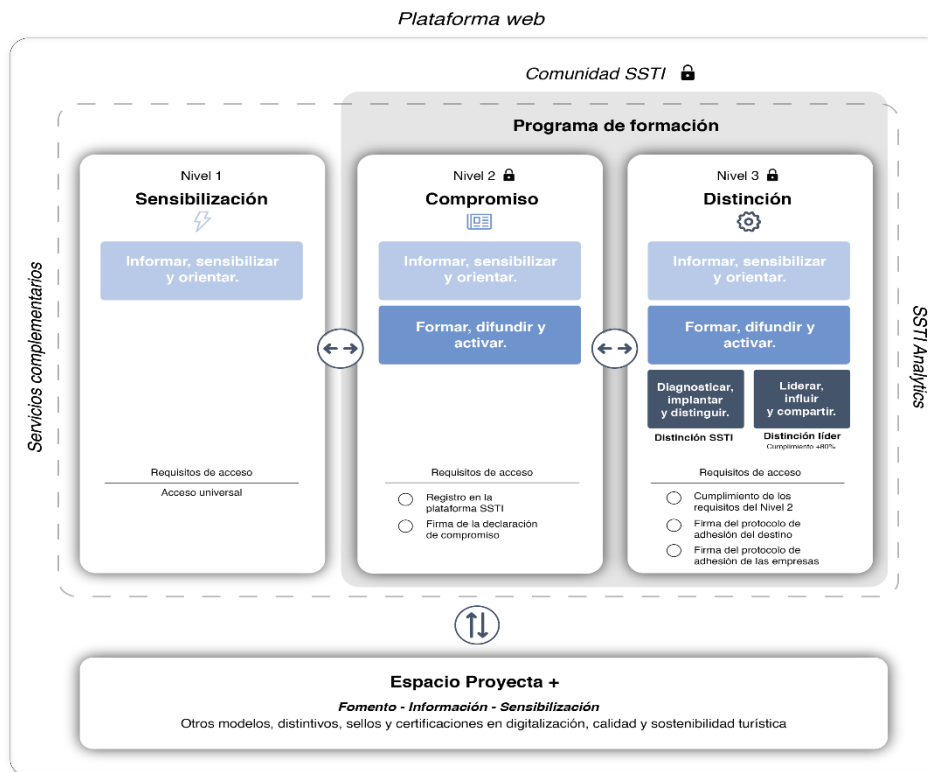


3

Estructura del SSTI

3. Estructura del SSTI

3.1 Ámbitos de trabajo y niveles



3. Estructura del SSTI

3.2 Nivel 1: Programa de Sensibilización



Objetivo general

Informar, sensibilizar y concienciar a los agentes de la actividad turística de nuestro país sobre los principios de la calidad, sostenibilidad y transformación digital, en un marco de mejora de la competitividad.



Objetivos específicos

Concienciar mediante herramientas alineadas con los ODS y la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, incentivar el desarrollo continuo en calidad y sostenibilidad turísticas y transformación digital, y fomentar el compromiso de los agentes turísticos en la medición de su impacto y en el proceso de mejora continua a través del SSTI y otros programas complementarios.



Requisitos de acceso y participación

Acceso abierto, libre y gratuito a la plataforma SSTI y sus contenidos. No es necesario registro previo.



Herramientas SSTI



Atención al usuario



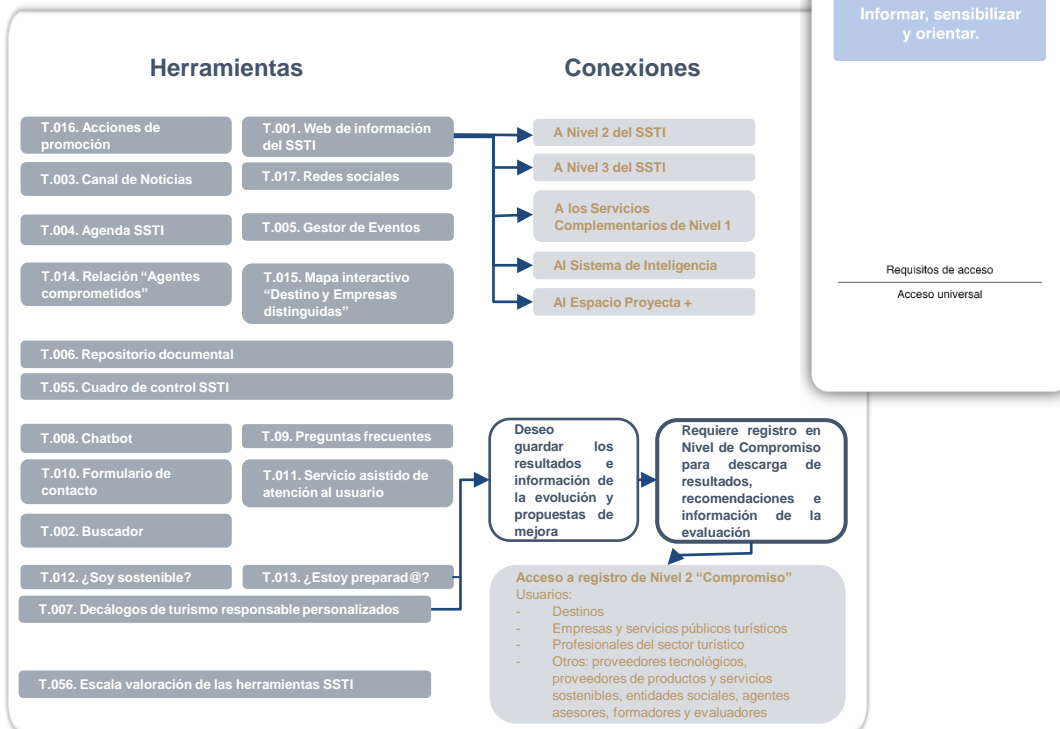
Autoevaluación ¿Soy sostenible? ¿Estoy preparado?



Cuadros de control



Conexiones Nivel 2 SSTI



3. Estructura del SSTI

3.3 Nivel 2: Programa de Compromiso



Objetivo general

Activar un cambio real en los hábitos de los agentes turísticos a través de la adopción de compromisos específicos de calidad, sostenibilidad y transformación digital.



Objetivos específicos

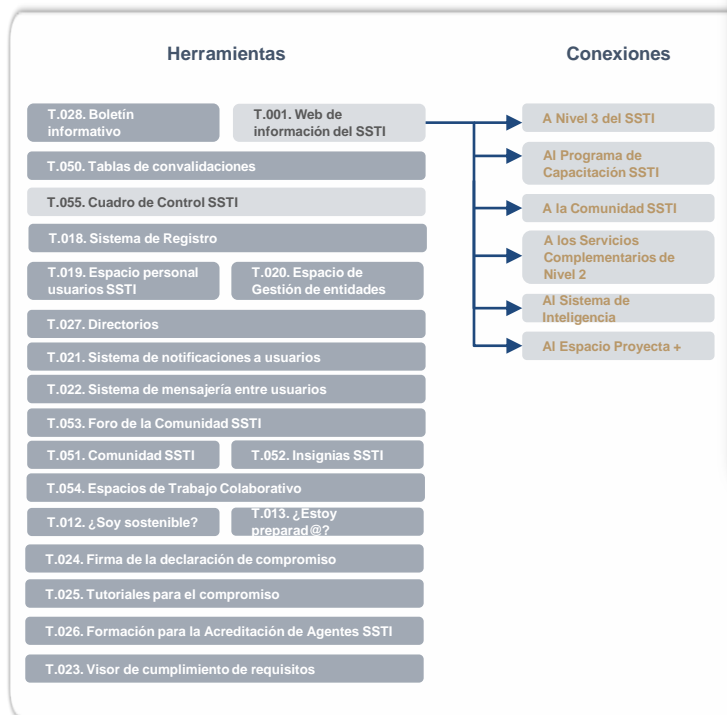
Promover la mejora de la competitividad en destinos, empresas, servicios públicos y profesionales turísticos mediante la generación de cambios concretos, análisis del compromiso sostenible, evaluación de competencias para la empleabilidad, formación en competencias turísticas y fomento de una mayor participación en el modelo SSTI.



Requisitos de acceso y participación

Dirigido a empresas, destinos y profesionales turísticos, incluyendo proveedores tecnológicos y de servicios o productos sostenibles del sector turístico, entidades sociales y agentes formadores, asesores y evaluadores.

El acceso al Nivel 2 requiere registrarse previamente en la Web del SSTI.



Nivel 2

Compromiso

Informar, sensibilizar y orientar.

Formar, difundir y activar.

Requisitos de acceso

- Registro en la plataforma SSTI
- Firma de la declaración de compromiso

3. Estructura del SSTI

3.4 Nivel 3: Programa de Distinción

Objetivo general

Promover el desarrollo de acciones para la mejora de la competitividad a partir de los ejes de gestión/gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad de manera pautada a través de requisitos concretos, consensuados y validados en cada ámbito.

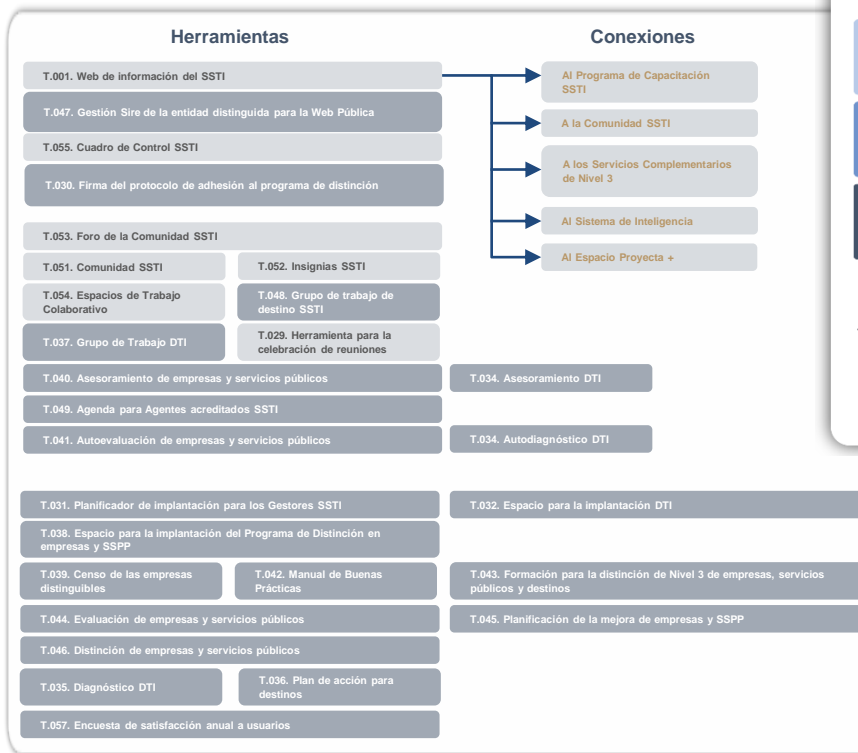
Objetivos específicos

Ayudar a los destinos y empresas turísticas a mejorar, medir y dar visibilidad a los avances realizados por la calidad, la sostenibilidad y la digitalización de su actividad, proporcionándoles herramientas, metodologías y acompañamiento.

Requisitos de acceso y participación

Dirigido a destinos, empresas y servicios públicos turísticos (situados en un destino participado en el Programa de Distinción).

Para acceder al Programa de Distinción, deberán haber firmado la Declaración de Compromiso del Nivel 2 y formalizar el Protocolo de Adhesión.



Nivel 3

Distinción

Informar, sensibilizar y orientar.

Formar, difundir y activar.

Diagnosticar, implantar y distinguir. Liderar, influir y compartir.

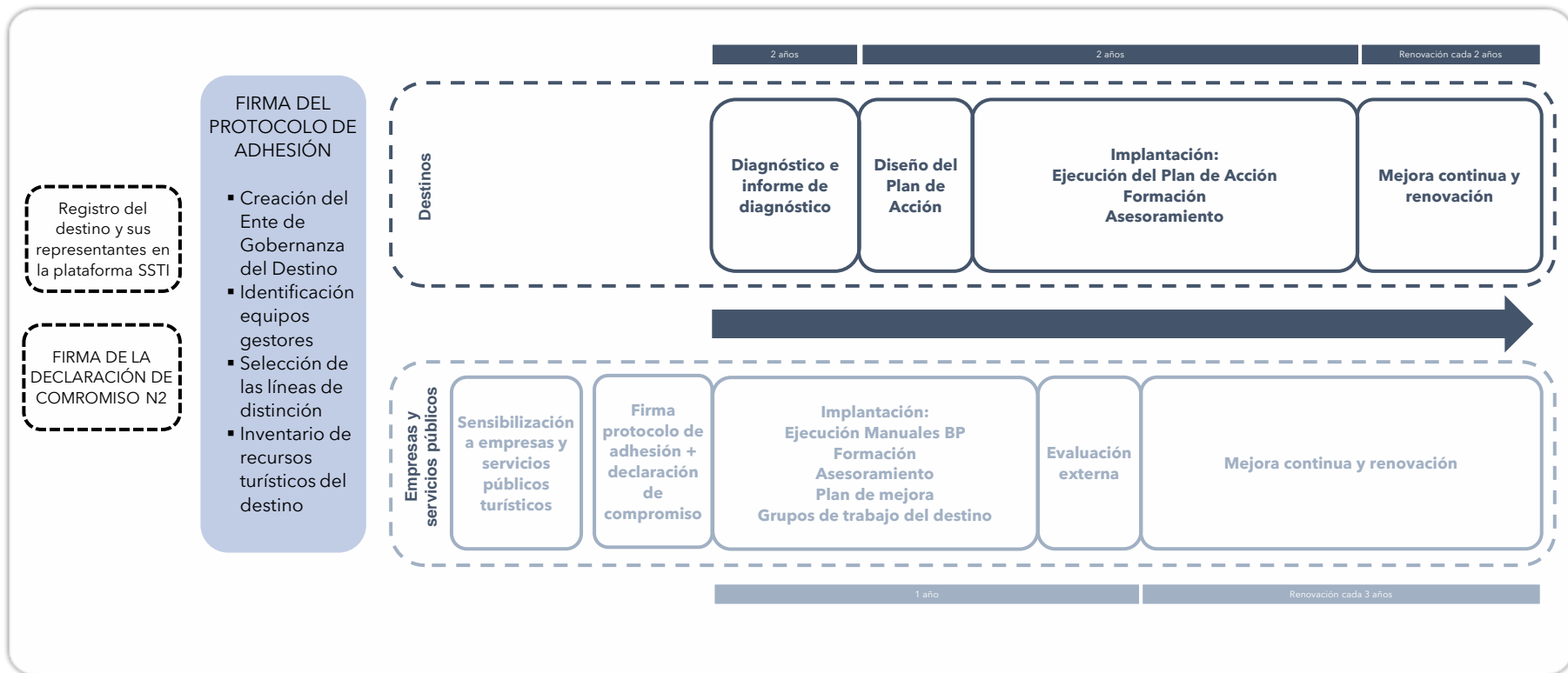
Distinción SSTI Distinción líder
Cumplimiento +80%

Requisitos de acceso

- Cumplimiento de los requisitos del Nivel 2
- Firma del protocolo de adhesión del destino
- Firma del protocolo de adhesión de las empresas

3. Estructura del SSTI

3.4. Nivel 3: Programa de Distinción



3. Estructura del SSTI

3.4. Nivel 3: Programa de Distinción

Distinción de Destinos turísticos

En el caso de los destinos turísticos, el programa de distinción del SSTI se basa en la metodología DTI. Los destinos deberán realizar el diagnóstico en base a los requisitos agrupados por ejes: gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología.

El resultado del diagnóstico determinará el diseño de un Plan de Acción para fomentar la mejora continua, así como la distinción obtenida: con cumplimiento menor al 20% no se obtiene distintivo, entre el 20% y el 80% reciben la distinción "**Adherido DTI**" y los que superan el 80% obtienen la distinción "**Distinguido DTI**". **El diagnóstico se realizará cada dos años para comprobar la variación en el porcentaje de cumplimiento.**

Distinción de empresas turísticas

El SSTI creará nuevos manuales de buenas prácticas con requisitos para cada uno de los oficios turísticos que actualmente están identificados en el SICTED. Los requisitos se agruparán por ejes: gestión, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología. Además, cada requisito estará vinculado al cumplimiento de los ODS.

El Ente de Gobernanza será responsable de sensibilizar y acompañar a las empresas que deseen obtener la distinción del nuevo SSTI en la implantación de los manuales. Las empresas deberán realizar formación de manera continua, atender a las sesiones de asesoría que se les asignen, realizar planes de mejora continua y participar en las actividades indicadas por el destino, como pueden ser grupos de mejora.

Las empresas deberán someterse a una evaluación externa que determinará el porcentaje de cumplimiento de requisitos de su manual: el distintivo se obtendrá con un cumplimiento de entre el 20 y el 80% de los requisitos. Con cumplimientos superiores al 80%, la empresa será distinguida como líder. La distinción deberá ser renovada cada tres años.

Distinción líder

La distinción líder se otorga a aquellas empresas que obtengan un cumplimiento superior al 80% de los requisitos de su manual de buenas prácticas. En el caso de los destinos, además de un resultado superior al 80 en el diagnóstico, deberán promover la distinción de empresas en su ámbito de influencia.

Los distinguidos como líderes serán referentes en el ecosistema del SSTI. Cotarán con distinción diferenciada y ventajas asociadas a la misma

Empresas y servicios públicos

Metodología distinción empresas y servicios públicos turísticos

- Manuales de BBPP para los 37 oficios turísticos
 - 5 ejes (gestión, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología, innovación).
 - ODS
- Autoevaluación
- Formación
- Asesoramiento
- Evaluación externa - entre 30% y 80% de cumplimiento
- Plan de acción de mejora individual
- Grupos de trabajo público-privados

EMPRESAS Y SERVICIOS TURÍSTICOS SSTI - LÍDER

- Evaluación externa > 80% de cumplimiento

Destinos

Metodología distinción de destinos - DTI

- Requisitos DTI
 - 5 ejes (gestión, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología, innovación).
- Autodiagnóstico
- Formación
- Asesoramiento
- Diagnóstico - "adherido" cumplimiento del 20% al 80% de los requisitos
- Plan de acción

DESTINOS SSTI - LÍDER

- Diagnóstico - "Distinguido" cumplimiento > 80% de los requisitos DTI
- El destino trabaja, además, en el programa de distinción de empresas y servicios públicos turísticos

Plan de acompañamiento

3. Estructura del SSTI

3.5 Espacio Projecta +



¿Qué expectativas tienes acerca del Espacio Projecta+?



Objetivo

Aprovechar los esfuerzos realizados por los destinos, empresas y servicios públicos turísticos para la mejora de la sostenibilidad, la calidad y la digitalización mediante la implantación y distinción o certificación de otros programas de gestión y reconocimiento, considerando su utilidad en la consecución de los objetivos comunes del SSTI.

Herramientas

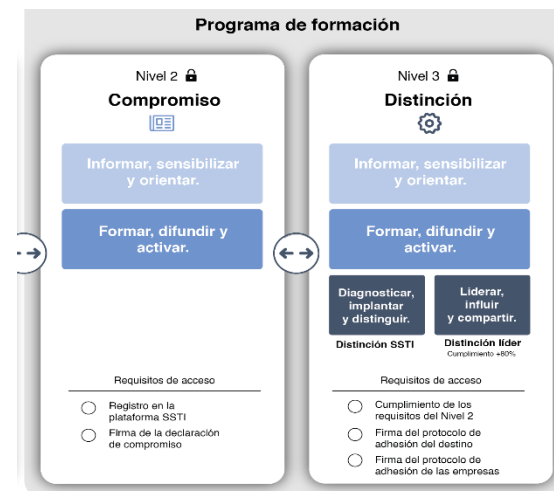
1. “Directorio de normas y sellos de calidad y sostenibilidad” – Servicios complementarios.
 - Herramienta informativa.
2. “Tabla de Convalidaciones” –
 - Nivel 2. Tabla informativa sobre las convalidaciones en el SSTI.
 - Nivel 3. Posibilidad de convalidación de otros modelos con el programa de distinción del SSTI.

3. Estructura del SSTI

3.6 Programa de formación y desarrollo

El Programa de formación y desarrollo estará disponible para aquellos usuarios del SSTI que se encuentren “Comprometidos” (a partir del Nivel 2).

Desde la plataforma de gestión se podrá acceder al espacio propio de este espacio y a la plataforma de formación (Moodle).



5 Líneas estratégicas

Estrategia e Innovación en formación turística

Análisis del mercado laboral para detectar necesidades formativas

Generación de oferta formativa propia

Creación de un catálogo de oferta formativa propia según las necesidades detectadas

Programa de Innovación docente

Acuerdos con entidades y expertos del sector para su contribución al ecosistema formativo del STI

Integrador de oferta formativa externa

Integrador de catálogos con contenidos relevantes transversales y de habilidades o especializados del sector

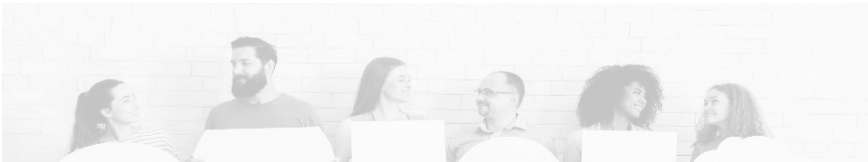
Concentrador de oferta formativa clave en turismo

Concentrador como "punto de entrada" que aglutine la formación en el sector (interna y externa)

3. Estructura del SSTI

3.7 Comunidad SSTI

Su objetivo es el intercambio de información, el aprendizaje colaborativo, la divulgación de proyectos y experiencias, fomento de actuaciones conjuntas en materia de sostenibilidad, calidad y digitalización y conexión entre profesionales del SSTI.



Recursos de la comunidad SSTI



Site de la Comunidad SSTI: disponible desde la propia Home de la Plataforma SSTI, para los usuarios comprometidos y/distinguidos (Niveles 2 y 3).



Insignias SSTI: credenciales digitales o reconocimientos que se conceden a sus miembros por su actividad en la Comunidad, siendo una forma dinámica y ágil de mostrar habilidades, competencias, logros y esfuerzos por compartir con el resto de los miembros, haciéndolos más visibles en el entorno de la Comunidad SSTI.



Foro de la Comunidad SSTI: espacio abierto de discusión, información, debate y reflexión para que personas con intereses y necesidades comunes interactúen intercambiando sus ideas y opiniones.



Espacios de trabajo colaborativo: permite crear un entorno de intercambio conjunto entre los diferentes agentes que participan en la Comunidad SSTI para, por ejemplo: identificar mejoras metodológicas, compartir experiencias, crear nuevos vínculos y alianzas, proponer planes y metas conjuntas, orientar e informar, innovar, aprender en conjunto y crear proyectos de mentoría entre miembros.

3.8 SSTI Analytics

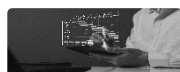
Sistema automático de recogida, análisis y presentación de los indicadores resultantes de mediciones sobre la evolución de los agentes del sector en materia de competitividad, así como del grado de adecuación competencial de sus profesionales a las necesidades requeridas por la actividad turística. Se espera también obtener datos de la operativa del SSTI, la interacción entre sus usuarios y de las herramientas y programas que lo componen.



Resultados de satisfacción y uso de las herramientas del SSTI.



Resultado del análisis de la información generada en el proceso de implantación de los diversos programas del SSTI.

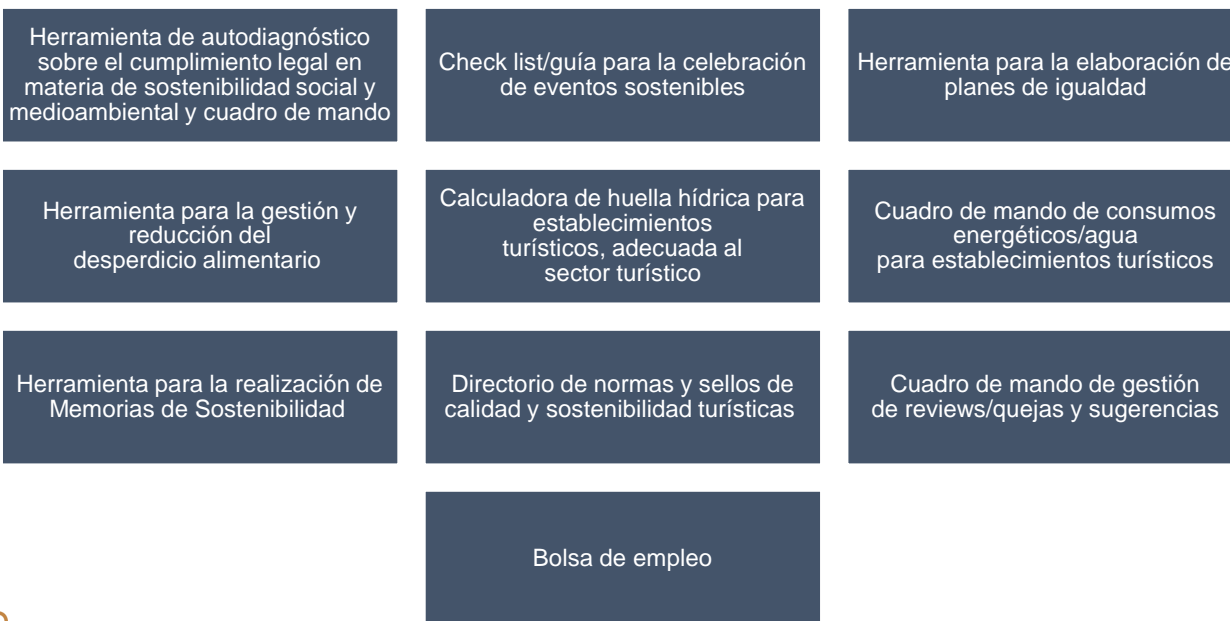


Cuadro de mando del seguimiento de los indicadores relacionados con los requisitos de los Manuales de Buenas Prácticas de empresas y servicios públicos turísticos y del diagnóstico DTI.

3. Estructura del SSTI

3.9 Servicios complementarios

El Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI) prevé presentar una serie de servicios que, debidamente imbricados en el sistema, contribuirán a la mejora de la calidad, sostenibilidad y digitalización de empresas, destinos y profesionales turísticos.



3. Estructura del SSTI

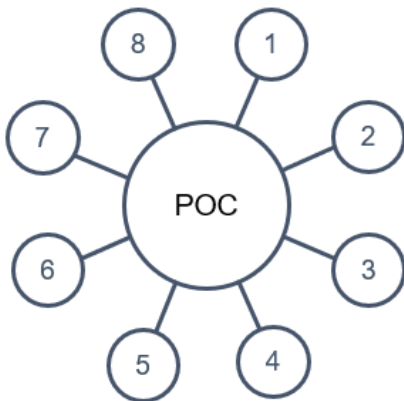
3.10 Plataforma tecnológica para la gestión del SSTI

Panel de control personalizado para cada usuario en función de su rol y su actividad, con asistentes y visores de cumplimiento.

Integrada con SSTI Analytics (Power BI).

Integrada con la plataforma de desarrollo y aprendizaje (Moodle).

Registro y gestión de usuarios.

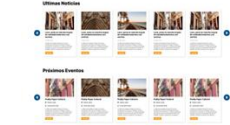
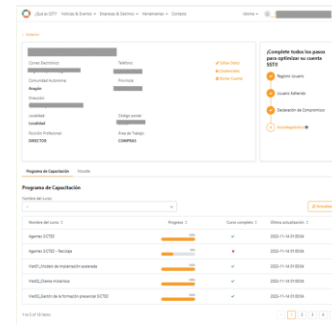


Plataforma única e integral que da acceso a todos los programas y servicios del SSTI.

Web pública con elementos de información y sensibilización: noticias, eventos, repositorio documental, redes sociales, preguntas frecuentes, chatbot, etc.

Uso de herramientas de IA.

APPs específicas para el móvil. Aprovechan recursos como el GPS, la cámara, análisis de fotos con IA, cumplimentación de formulario y encuestas, etc.

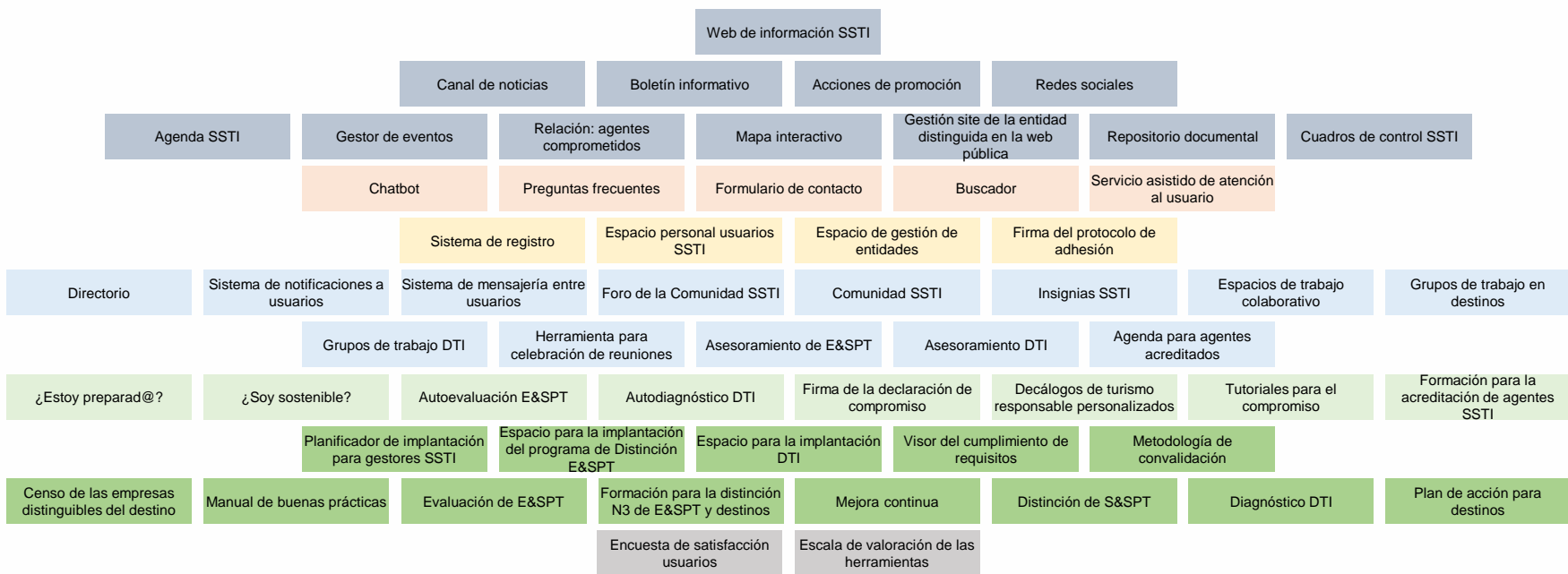
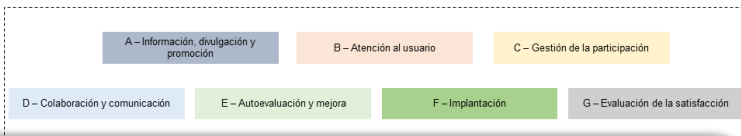


3. Estructura del SSTI

3.10 Herramientas

El SSTI cuenta con **57 herramientas y funcionalidades**, divididas por niveles y ámbitos de actuación:

Herramientas por ámbitos de actuación del SSTI



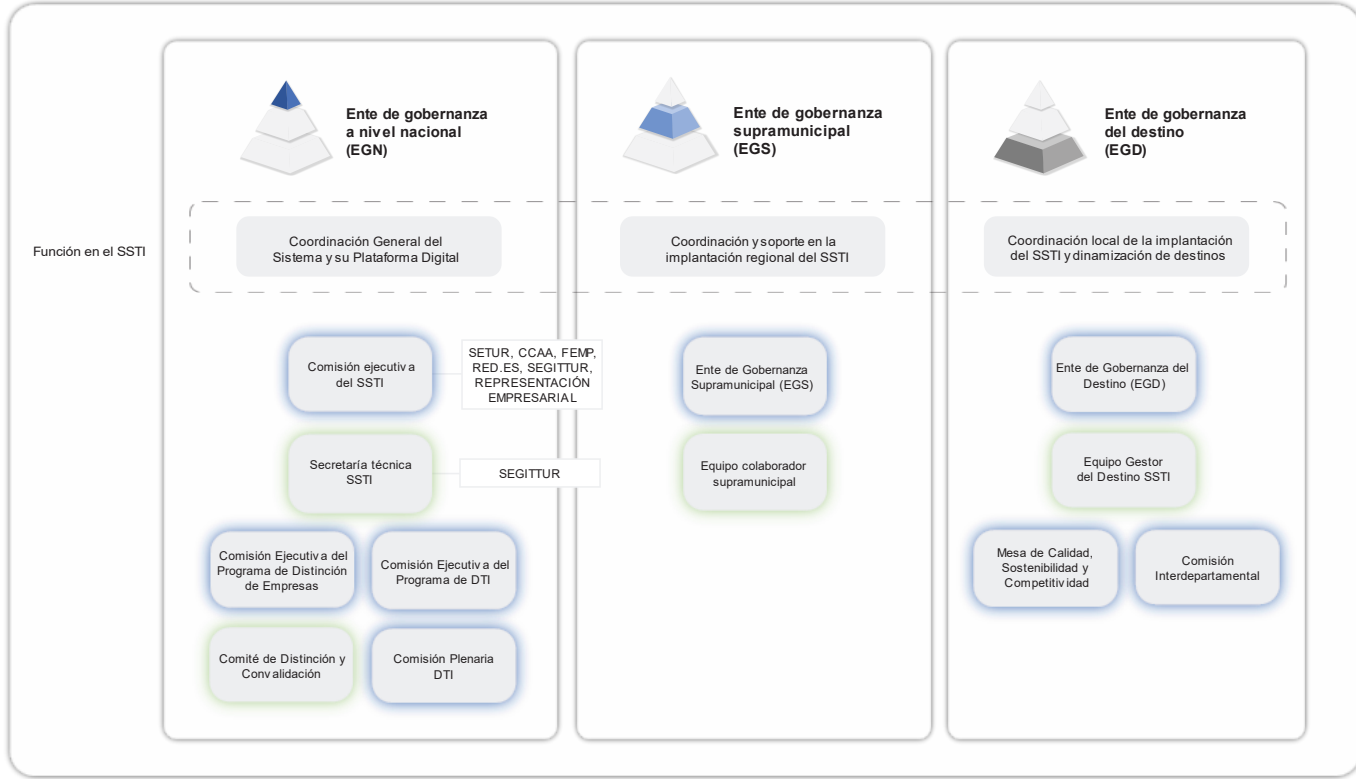
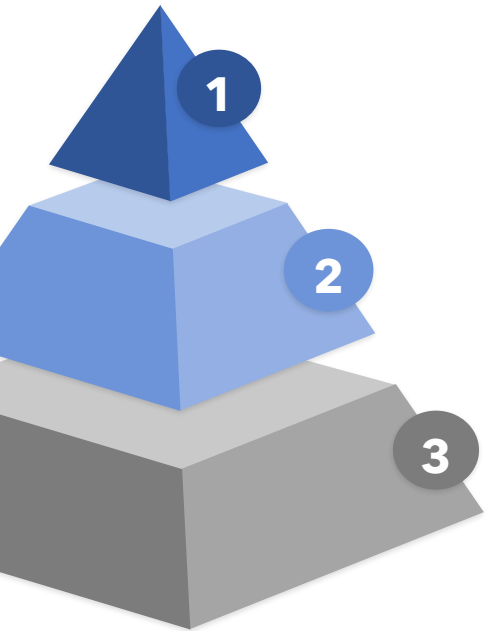


4

Modelo de Gobernanza

4. Modelo de Gobernanza

4.1 Órganos de gobierno y de participación





5

Promoción y difusión








5. Promoción y difusión

5.1 Acciones de promoción

Objetivo

Aumentar la visibilidad y fomentar la participación de profesionales turísticos, empresas, servicios públicos y destinos. Por ello, se definirán de forma transversal aquellas **estrategias** y **técnicas** necesarias para **sensibilizar** en materia de calidad, sostenibilidad y digitalización y para **dar a conocer el proyecto**, sus **beneficios**, las marcas asociadas, los agentes participantes, sus niveles de implantación, los reconocimientos alcanzados, el uso de las herramientas del modelo, etc.

Acciones de promoción

-  Organización de jornadas y foros
-  Participación en ferias de turismo y sostenibilidad, congresos y seminarios
-  Jornadas de sensibilización
-  Premios
-  Acciones promocionales
-  Artículos y publicaciones
-  Uso de redes sociales



6

Próximos pasos



2023

2024

2025

Estrategia de marca (18 meses)

Reflexión estratégica

Nombre del modelo

Lanzamiento de marca

Plan de comunicación

Desarrollo metodológico (20 meses)

Nivel 3

Nivel 2

E. Proyecta +

Nivel 1

Manuales de Buenas Prácticas

Comunidad SSTI

SSTI Analytics

Programa de formación y desarrollo de profesionales turísticos (30 meses)

Piloto Formativo Moodle

Concentrador Oferta Formativa

Herramientas Apoyo

Comunidades de Aprendizaje

Plataforma tecnológica (30 meses)

Web Pública

Adecuación al desarrollo metodológico



Resumen Ejecutivo de la Estrategia Metodológica del Sistema
de Sostenibilidad Turística Integral - SSTI

