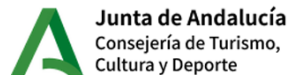




Córdoba, 12-13 marzo 2024

# XVI Foro SICTED

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

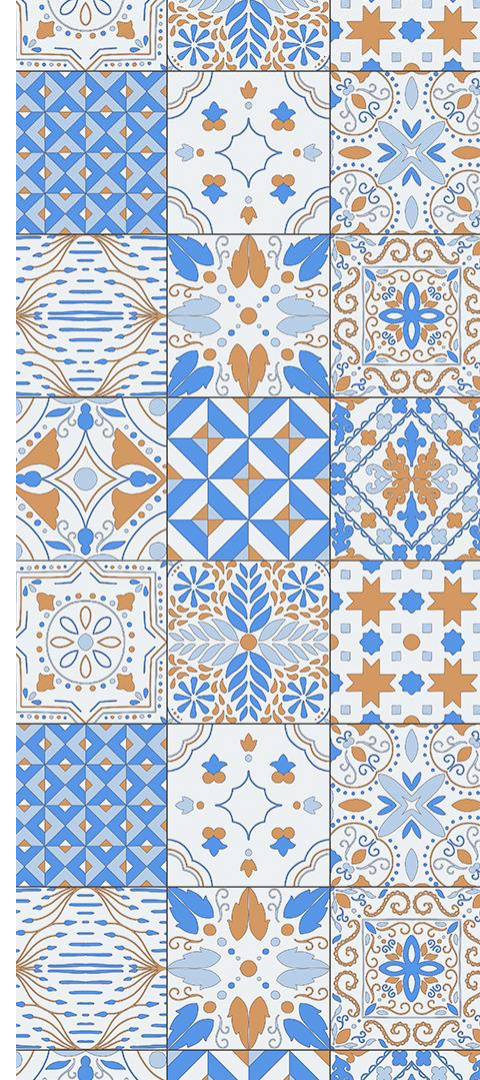


# PROGRAMA de DISTINCIÓN SSTI

Iris Contreras Amador

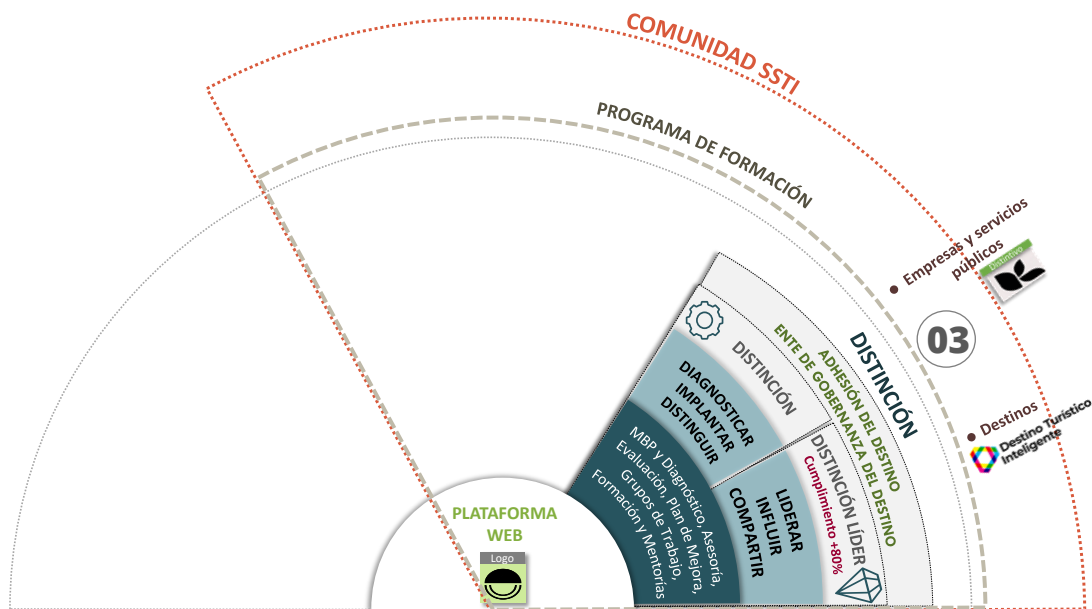
Luis Miguel Torres

- Marzo 2024 -

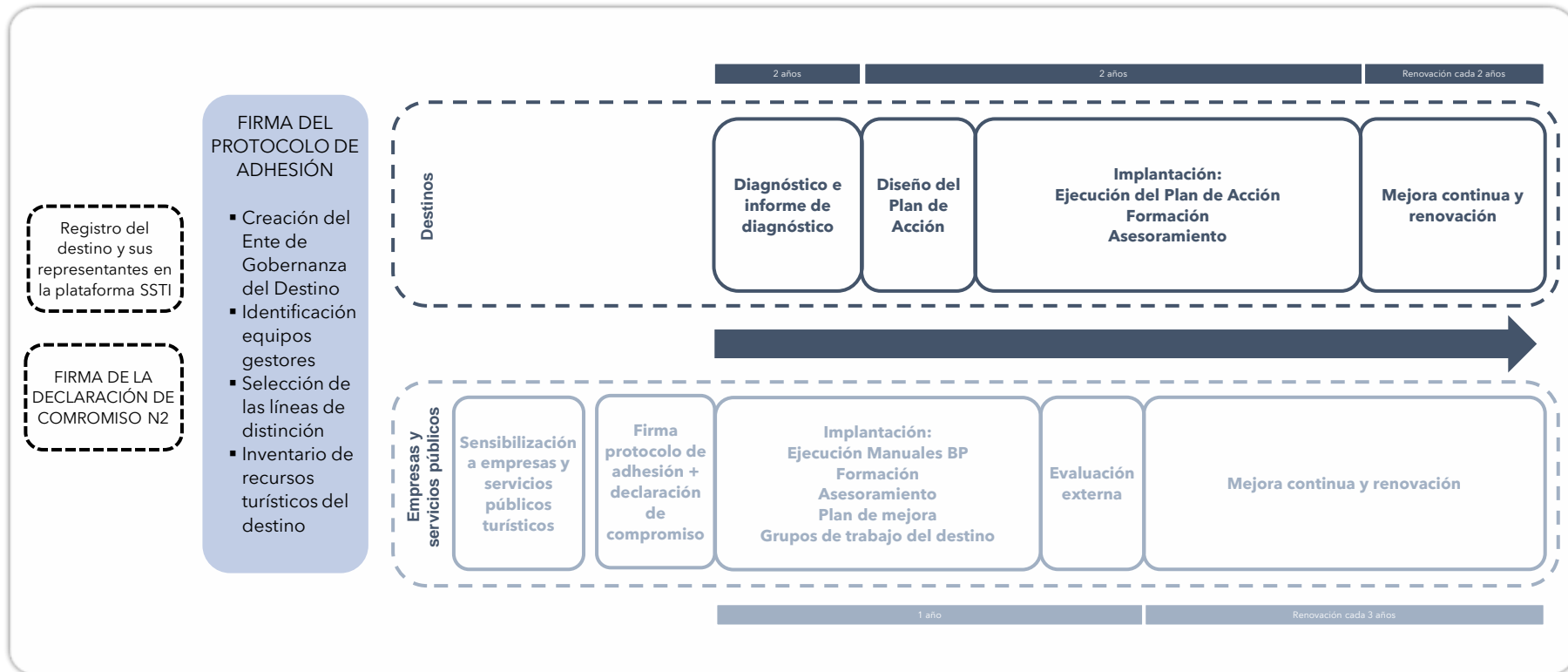


## Programa de Distinción

El Programa de Distinción se corresponde con el tercer nivel del SSTI, en el que convergerán las metodologías de **Destino Turístico Inteligente** (DTI) para la distinción de destinos y el **Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos** (SICTED), para la distinción de empresas, de la Secretaría de Estado de Turismo, aprovechando las sinergias generadas a lo largo del tiempo por ambas metodologías.



## Proceso de Distinción de destinos y empresas y servicios públicos turísticos



## Registro y adhesión

Registro del destino y sus representantes en la plataforma SSTI

FIRMA DE LA DECLARACIÓN DE COMPROMISO N2

### FIRMA DEL PROTOCOLO DE ADHESIÓN

- Creación del Ente de Gobernanza del Destino
- Identificación equipos gestores
- Selección de las líneas de distinción
- Inventario de recursos turísticos del destino

### Registro del Destino en el SSTI

#### Datos de destino turístico

Nombre del Destino: \*

Comunidad Autónoma: \*

Provincia: \*

Tipología: \*

Idioma: \*

Fecha Última Adhesión: \*

Fecha Primera Adhesión:

Ubicación:

🔍 Buscar Ubicación

Agregar



📍 Ubicaciones no guardadas, haga clic en el botón "Agregar"

Logotipo:  [Cambiar](#)

Imagen Destacada:  [Cambiar](#)

Ubicación:  [Cambiar](#)

Imágenes Extra:

📁 Suelte un archivo aquí o [navegar para cargar](#)

📁 0 Imágenes Añadidas

Protocolo de adhesión del destino:

📁 Elja el archivo

Cancelar

Registrar

¡Complete todos los pasos para optimizar la cuenta de su Destino!

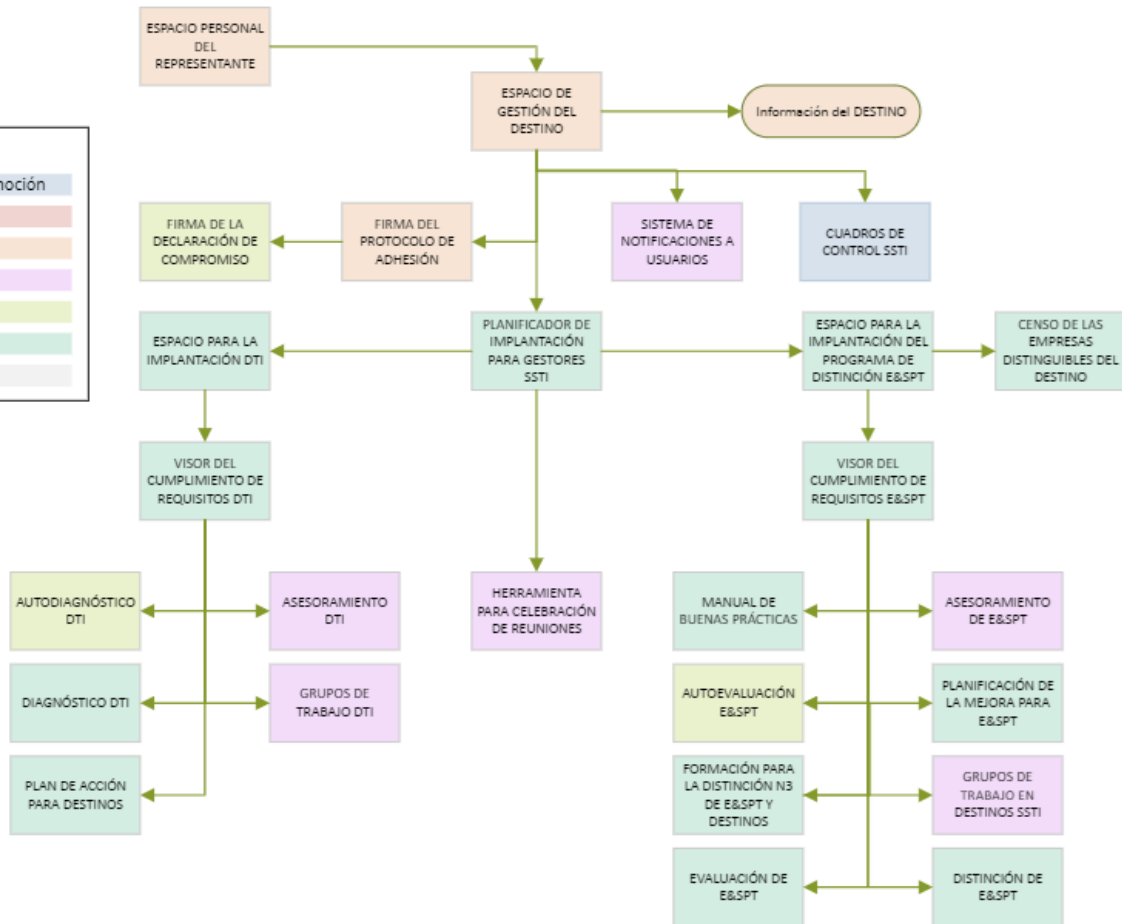
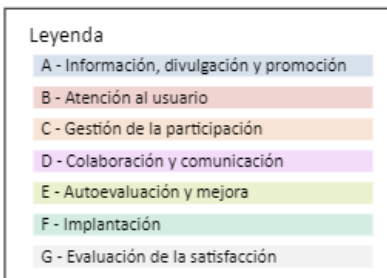
- 1 Registro Destino
- 2 Protocolo Adhesión
- 3 Declaración de Compromiso ⓘ
- 4 Registro Ente Gestor ⓘ
- 5 Inventario recursos ⓘ
- 6 Selección línea de trabajo ⓘ

## Espacio de gestión - Gestor SSTI







- Información del destino y su estado dentro del SSTI
- Seguimiento de acciones para obtención y seguimiento del compromiso.
  - Visor del cumplimiento de requisitos.
- Seguimiento de acciones para la obtención y renovación de la distinción, con acceso a las diferentes herramientas, entre las que podemos mencionar:
  - Visor del cumplimiento de requisitos
  - Acceso al planificador de acciones de implantación para los gestores
  - Espacio para la implantación destino (DTI)
  - Espacio para la implantación del programa de distinción de empresas y servicios públicos turísticos
  - Cuadro de mandos relativos a los resultados del proceso de implantación



## Espacio de gestión - Gestor SSTI



# Visores de cumplimiento y asistentes de ayuda visual

-  Solicitud Asesoramiento DTI
-  Autodiagnóstico DTI
-  Solicitud Diagnóstico DTI
-  Diagnóstico DTI
-  Plan de Acción DTI
-  Distinción DTI

## Autodiagnóstico




Cancelar Restaurar Respuestas Guardar

1 2 3 4


Gobernanza Tecnología e innovación Accesibilidad Sostenibilidad

**Gobernanza**

Requisitos

-  Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
-  Sed vitae hendrerit sem, uti amet porritur dolor. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus
-  Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.











































0 0 0 0

Valoración 

Próximo

- 1 Gobernanza 3 / 35
- 2 Tecnología 5 / 25
- 3 Innovación 0 / 18
- 4 Accesibilidad 4 / 15
- 5 Sostenibilidad 2 / 21
-  Informe Distinción DTI

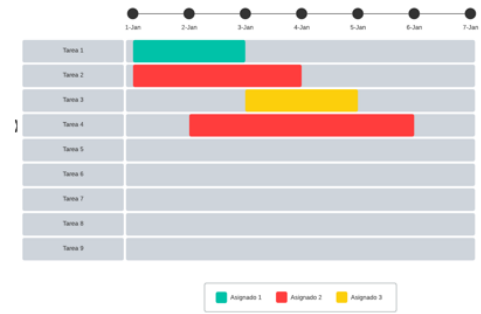
Comité: 15/07/2025 Destino: XXXX

	Requisitos	Decisión	Valoración Mesa	Tramitación	Subsanaciones	Distintivos	Final
Empresa XXXXX							
Empresa XXXXX							
Empresa XXXXX							
Empresa XXXXX							
Empresa XXXXX							
Empresa XXXXX							

Revisión finalizada Configuración Volver

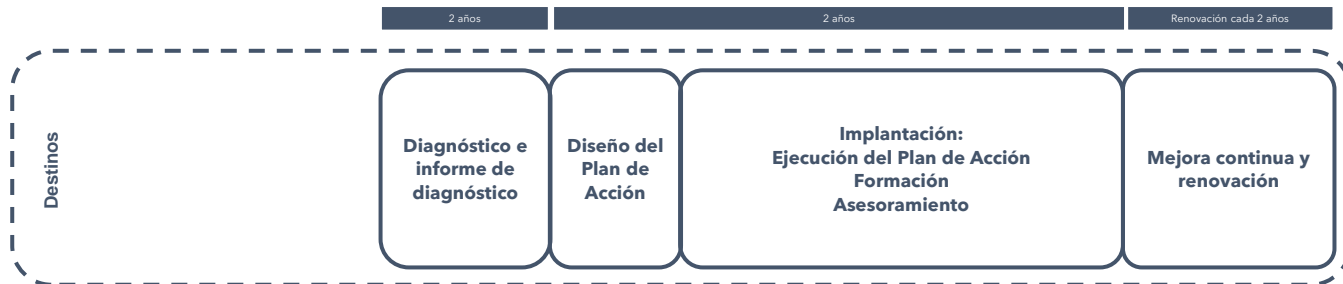
Generar acta mesa

## Cumplimiento de indicadores por ámbito





## Implantación destinos Metodología DTI



## Espacio para la Implantación DTI

Autodiagnóstico

Asesoramiento

Diagnóstico

Plan de acción

Grupos de trabajo DTI

Mensajería

Notificaciones

### Distinción destino:

- Cumplimiento <20% - continúan en ciclo de mejora para la obtención de la distinción.
- Cumplimiento entre el 20 y el 80%: Adherido DTI
- Cumplimiento > al 80%: Distinguido DTI

### Distinción Líder:

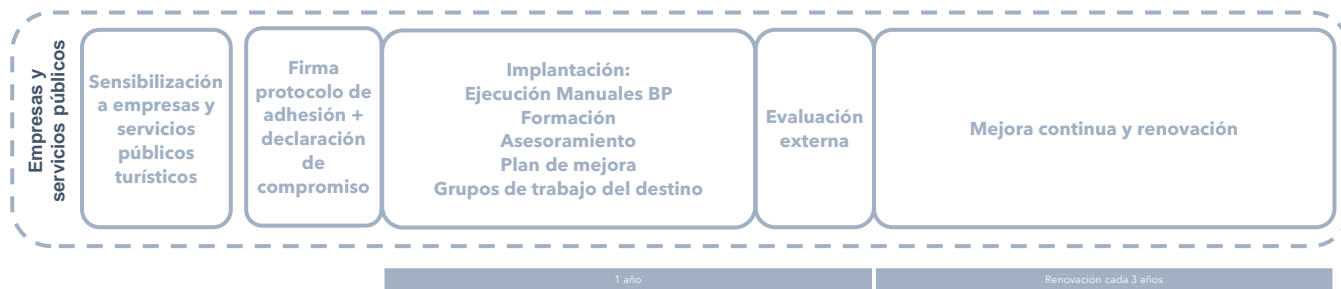
- Cumplimiento > al 80%: Distinguido DTI
- Que hayan incorporado, además, la línea de implantación en empresas y servicios turísticos

### Renovación de la distinción:

- Realización del diagnóstico cada dos años

## Implantación en empresas y servicios públicos

### Metodología SICTED actualizada



## Gestor

### Espacio para la implantación en empresas y servicios públicos turísticos



## Representante de empresa

### Espacio para la implantación en empresas y servicios públicos turísticos



## Implantación en empresas y servicios públicos

### Compromisos de distinción

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Cumplir legislación aplicable	SI	SI	SI
Autoevaluación	Obligatorio	Obligatorio	Recomendable
Visitas de asesoramiento	2 visitas individualizadas + 1 visita colectiva	2 visitas individualizadas + 1 visita colectiva	1 visita individualizada + 1 visita colectiva
Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación básica SSTI</li> <li>4 horas de formación para la mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 horas de formación para la mejora</li> <li>2 horas de formación adicionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 horas de formación para la mejora</li> <li>2 horas de formación adicionales</li> </ul>
Plan de mejora	Diseño del "1er Plan de mejora"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación del cumplimiento del Plan de Mejora anterior</li> <li>Planteamiento nuevo Plan de mejora (hasta la próxima renovación)</li> </ul>	Implantación de las acciones recogidas en el Plan de mejora
Grupos de trabajo	Participación en al menos 1 grupo de trabajo del destino (2 reuniones al año)	Participación en al menos 1 grupo de trabajo del destino (2 reuniones al año)	Participación en al menos 1 grupo de trabajo del destino (2 reuniones al año)
Superar la Evaluación	<b>Evaluación completa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre 30-80% - Distinción básica</li> <li>Más del 80% - Distinción LÍDER</li> </ul>	<b>Evaluación completa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre 30-80% - Distinción básica</li> <li>Más del 80% - Distinción LÍDER</li> </ul>	<b>Evaluación de seguimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación parcial (cumplimiento del 100% de los requisitos)</li> <li>Cliente misterioso - Programa de <u>Distinción Líder</u>.</li> </ul>

## 1 Manual por cada oficio:

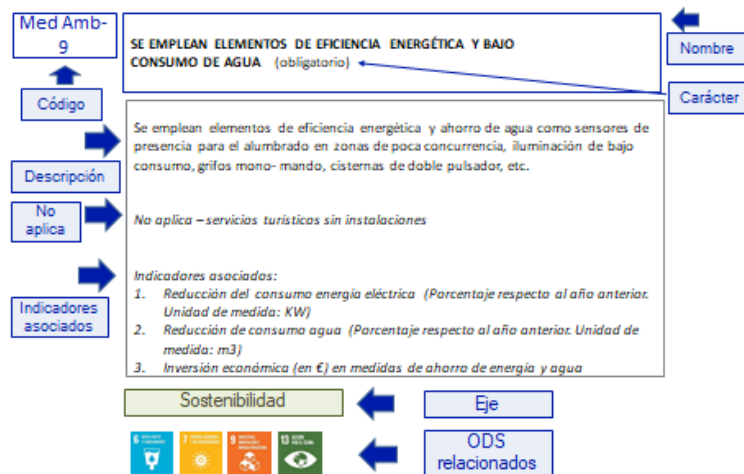
- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de viajes</li> <li>• Albergues</li> <li>• Alojamientos rurales</li> <li>• Alquiler de vehículos y embarcaciones</li> <li>• Aparcamientos turísticos</li> <li>• Artesanos</li> <li>• Atraque de cruceros y ferries</li> <li>• Bares y cafeterías</li> <li>• Bodegas</li> <li>• Camping y áreas de autocaravanas</li> <li>• Campos de golf y de Pitch&amp;Putt</li> <li>• Comercios</li> <li>• Convention Bureau</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuelas de español para extranjeros</li> <li>• Espacios escénicos permanentes</li> <li>• Espacios protegidos</li> <li>• Espacios para turismo de reuniones</li> <li>• Estaciones de esquí y montaña</li> <li>• Experiencias y talleres turísticos</li> <li>• Guías de turismo</li> <li>• Hoteles y apartamentos turísticos</li> <li>• Museos y centros de interés turístico visitables</li> <li>• Oficinas de Información Turística</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPCs</li> <li>• Otros servicios</li> <li>• Parques de ocio</li> <li>• Playas</li> <li>• Puertos deportivos</li> <li>• Restaurantes y empresas turísticas de catering</li> <li>• Seguridad ciudadana</li> <li>• Servicios de limpieza</li> <li>• Taxis</li> <li>• Transporte turístico</li> <li>• Turismo activo</li> <li>• Turismo del bienestar</li> <li>• Turismo industrial</li> <li>• Vivienda de uso turístico</li> </ul> |
|---|--|---|

## Estructura MBP

- Estructurados en 5 ejes: gestión, sostenibilidad, tecnología, innovación y accesibilidad.
- Adaptados a la actividad real de la empresa. Requiere que se diseñe su configuración en el momento de la adhesión de la empresa.

## Buenas prácticas

- Vinculados a los ODS.
- Obligatorios o básicos. Suponen el 30% del cumplimiento para obtener la distinción básica.
- De mejora. Opciones para ir incrementando el % de cumplimiento.



## Autoevaluación

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Autoevaluación	Obligatorio	Obligatorio	Recomendable

- Disponible para todas las empresas y servicios públicos del Nivel 2.
- Conectada con el resto de las herramientas del SSTI para recopilar información y autocompletar los campos de la autoevaluación.
- Herramienta de recomendación de acciones de mejora en base al resultado para mejorar el cumplimiento.

## Asesoramiento

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Asesoramiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 visitas individualizadas</li><li>• 1 visita colectiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 visitas individualizadas</li><li>• 1 visita colectiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 visita individualizada</li><li>• 1 visita colectiva</li></ul>

- Realizado por el equipo gestor del destino o agentes acreditados SSTI.
- Vinculado con la herramienta Agenda para Agentes acreditados SSTI.

## Formación

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Formación	<ul style="list-style-type: none"><li>Formación básica SSTI</li><li>4 horas de formación para la mejora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2 horas de formación para la mejora</li><li>2 horas de formación adicionales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2 horas de formación para la mejora</li><li>2 horas de formación adicionales</li></ul>

- **Formación básica SSTI:** funcionamiento, objetivos, herramientas y el rol de las empresas en el SSTI.
- **Formación para la mejora:** conocimiento sobre conceptos, ideas, pautas y recursos para el cumplimiento de los MBP y del Plan de mejora.
  - Genéricos y específicos por oficio.
- **Formación adicional:** a elección del interesado del catálogo del Programa de formación y desarrollo del SSTI u otros programas externos.

### Herramienta para la gestión de la formación

- Conectada con el Planificador para la implantación del gestor.
- Conectada con la plataforma de formación del SSTI. Registro de todas las acciones formativas realizadas.
- Conectada con la Agenda para Agentes acreditados SSTI.
- Conectada con la autoevaluación: recomendación de acciones formativas en base al resultado.

### FORMACIÓN PARA AGENTES SSTI

- Curso inicial de acreditación para agentes SSTI → AGENTE ACREDITADO.
- Formación de actualización para agentes SSTI: obligatorias / recomendables.
- Formación continua para agentes SSTI.

## Plan de mejora

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Plan de mejora	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseño del "1er Plan de mejora"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Verificación del cumplimiento del Plan de Mejora anterior</li><li>Planteamiento nuevo Plan de mejora (hasta la próxima renovación)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Implantación de las acciones recogidas en el Plan de mejora</li></ul>

### El evaluador

- Revisará el planteamiento del Plan de mejora en el momento de la evaluación de primera distinción (año 1)
- Revisará el avance en la ejecución del Plan de mejora en cada evaluación de seguimiento (año 2 y 3)
- Revisará la total ejecución del plan den la evaluación de renovación (año 4)

### El plan de mejora

- Incluirá 3 acciones de mejora
- Deberán producir impacto en 3 ODS

### Herramienta para la gestión del Plan de mejora

- Ofrece sugerencias de mejora en base a la información sobre BP no cumplidas de la autoevaluación y de la evaluación externa.
- Incluye un repositorio de ideas y soluciones de mejora por temáticas.
- Ofrece la posibilidad de cargar acciones de mejora sugeridas por asesores o evaluadores.
- Ayuda a enlazar las acciones de mejora con los ODS.

## Grupos de trabajo

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Grupos de trabajo del destino	Participación en al menos 1 grupo de trabajo del destino (2 reuniones al año)		

- Composición variable
- Objetivo concreto
- Duración determinada
- Conclusiones → EGD a través de la Mesa de Competitividad

## Evaluación externa

Compromisos	Distinción SSTI	Renovación SSTI	Seguimiento
Evaluación externa	<b>Evaluación completa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre 30-80% - Distinción básica</li> <li>Más del 80% - Distinción LÍDER</li> </ul>	<b>Evaluación completa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre 30-80% - Distinción básica</li> <li>Más del 80% - Distinción LÍDER</li> </ul>	<b>Evaluación de seguimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación parcial (cumplimiento del 100% de los requisitos)</li> <li>Cliente misterioso - Programa de Distinción LÍDER</li> </ul>

- **Evaluación de distinción:** Presenciales. Revisión del cumplimiento del MBP y de la definición del Plan de mejora.
- **Evaluación de seguimiento:** Presenciales o telemáticas. Revisión BP estratégicas y fundamentales. Avance del cumplimiento del Plan de mejora.
- **Evaluación de renovación:** Presenciales. Revisión del cumplimiento del MBP, de la ejecución del Plan de mejora y de la definición de un nuevo Plan de mejora.
- **Evaluación de cliente misterioso:** Se podrá realizar en los años de seguimiento en sustitución de la evaluación de seguimiento para empresas en Distinción LÍDER.

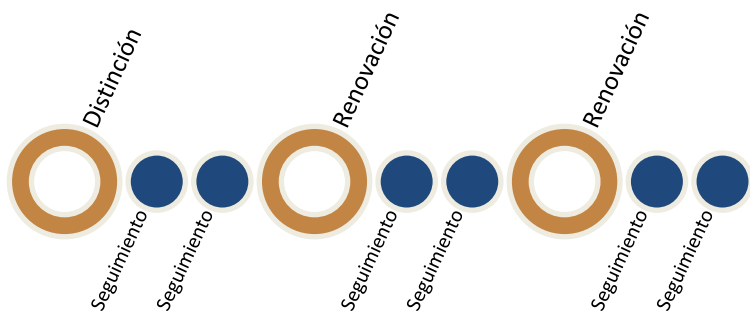
## Herramienta para la gestión de la Evaluación

- Conectada con el Planificador para la implantación del gestor.
- Conectada con la Agenda para Agentes acreditados SSTI.
- Generador de informe de evaluación → resultado de la evaluación.



## Distinción

- **Comités de distinción**
  - Conectados con la herramienta Planificador para la implantación.
  - Continuos en el tiempo.
  - Cada destino elige el momento en que quiere presentar a sus empresas a distinción.
  - Al menos una vez al año, antes de la caducidad de los distintivos.



## Distinción LÍDER

### Requisitos

- Cumplir todos los requisitos para la obtención de la distinción SSTI.
  - Obtener una puntuación superior al 80% en la evaluación externa.
  - Diseñar un Plan de mejora a tres años con, al menos, cuatro acciones.
- Trabajar en mantener y aumentar el porcentaje de cumplimiento de requisitos en la evaluación externa por encima del 80%.
  - Ejecutar el Plan de mejora diseñado con al menos cuatro acciones de mejora.
  - Ser prescriptores tanto en la cogestión de su destino, a través de su participación en grupos de trabajo, como en el conjunto del sistema, a través de la Comunidad SSTI a través de acciones de mentoría.

### Compromisos para la renovación

### Beneficios

- Distintivo diferenciado.
- Participación preferente en pruebas de herramientas, metodologías, programas piloto a nivel de destino y a nivel nacional.
- Participación en seminario, foros, webinars, eventos, etc.
- Acciones de promoción diferenciada.
- Acciones específicas dentro de la Comunidad SSTI y Espacio Proyecta +



# SSTI

## Sistema de Sostenibilidad Turística Integral



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, COMERCIO  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



SEGITTUR  
turismo e innovación

[iris.contreras@segittur.es](mailto:iris.contreras@segittur.es)  
[miguel.torres@segittur.es](mailto:miguel.torres@segittur.es)