

## ENCUENTRO SERVICIOS TURÍSTICOS SICTED

La Concejalía de Turismo ha organizado una jornada de formación con los servicios turísticos que obtuvieron la distinción SICTED en 2021. La jornada que se celebró el 9 de mayo en el Museo Hidráulico tenía como objetivo seguir mejorando la cualificación de los profesionales y aumentar la competitividad de sus empresas y servicios. Asimismo se han planteado una serie de acciones de mejora relacionadas con la sostenibilidad, acciones que se enmarcan dentro del Plan Estratégico de Turismo 2021-2025.



La formación es una pieza clave, pues los diferentes servicios turísticos conviven día a día con los visitantes del destino e inciden de forma directa en su opinión, el turista es el principal destinatario de los resultados de la formación, por lo que deben estar preparados para afrontar el reto de mejorar de manera continua la calidad de sus productos y servicios.



Todas estas empresas y servicios han hecho importantes esfuerzos por implantar y consolidar la cultura de calidad, aunque son organizaciones diferentes todas tienen un objetivo común: prestar servicios de calidad en un entorno seguro con los que obtener la máxima satisfacción de visitantes y turistas. La obtención de una marca de calidad es una inmejorable tarjeta de presentación para fidelizar clientes y aumentar la diferenciación frente a los competidores.

Los turistas cuentan con más experiencia y son más exigentes con respecto a la satisfacción de sus necesidades y esperan productos y servicios con una relación calidad-precio satisfactoria, pues su visión holística y globalizada desarrollada en la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías, les permite demandar productos más elaborados y destinos más diversificados. Esto provoca que la capacidad de anticipación a los cambios y de adaptabilidad y actualización de la oferta sean aspectos fundamentales para la **calidad de los destinos turísticos**.



En este encuentro se contó una vez más con la colaboración de la Escuela de Hostelería.







## NUEVOS SERVICIOS TURÍSTICOS DISTINGUIDOS 2021

### ALBERGUES

THE CATHEDRAL HOSTEL

### BARES Y CAFETERÍAS

BONKER BAO

CUCU GASTRO BAR

LA BIEN PAGÁ GASTRO TABERNA

### COMERCIOS

GALERÍA LÉUCADE

### GUÍAS TURÍSTICOS

MANUELA -VICTORIA TALAVERA SÁNCHEZ

TUDMIR SERVICIOS TURÍSTICOS

### HOTELES

HOTEL VENTA BAÑOS

HOTEL B & B

## MUSEOS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO VISITABLE

CENTRO DE VISITANTES LA CONTRAPARADA

CENTRO DE VISITANTES MAJAL BLANCO

SALA VERÓNICAS

MUSEO RAMÓN GAYA

## RESTAURANTES

LA BOCA TE LÍA - MONTEVIDA

LA BOCA TE LÍA - MURCIA CENTRO

LA BOCA TE LÍA - MYRTEA

LA BOCA TE LÍA - ZIGZAG

RESTAURANTE CASA PACOCHE

RESTAURANTE VENTA BAÑOS

## TALLERES TURÍSTICOS

ESPACIO UMAMI

## TURISMO ACTIVO

TUDMIR SERVICIOS TURÍSTICOS



\*El **82,3** de los participantes a la jornada opinan que se han cumplido las expectativas del curso.

Murcia, 12 de mayo de 2022

Encarna Marín

Gestora SICTED



# Destino SICTED Murcia

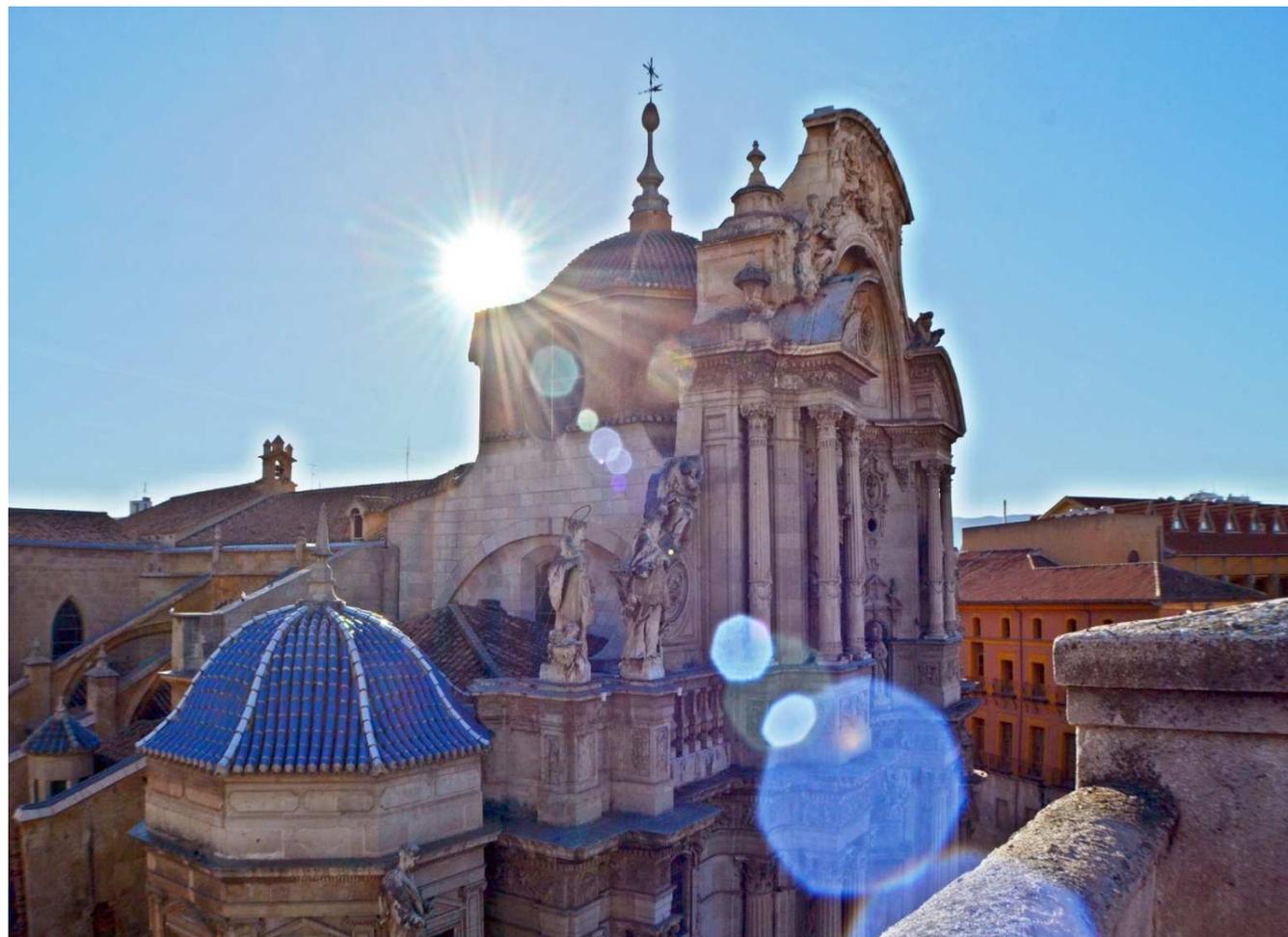
## Revisión del Sistema de Calidad

Concejalía de Cultura, Turismo y Deportes  
9 de mayo 2022



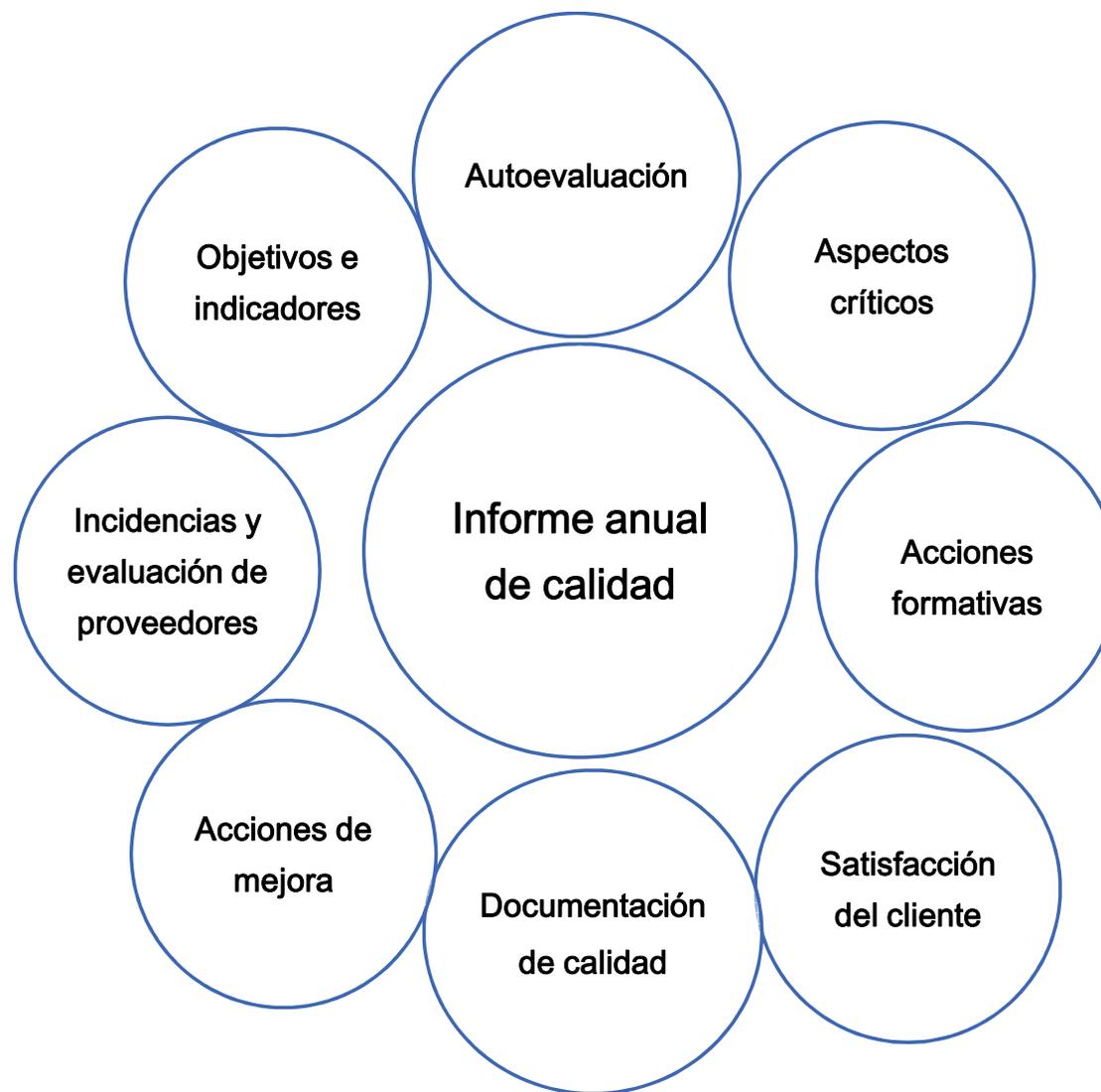
La política de calidad turística se ha convertido en un factor de diferenciación y competitividad de nuestra Ciudad.

La excelencia es un valor importante a la hora de competir con otros destinos, a la vez que satisface las necesidades de la demanda actual, cada vez más individualizadas, experimentadas y con mayores exigencias.



## OBJETIVO DE LA SESIÓN

Una vez al año analizamos los requisitos asociados al Compromiso de Calidad Turística, para comprobar que seguimos cumpliendo los estándares de calidad, con la finalidad de mejorarlos progresivamente.





## Análisis DAFO

Sirve a la empresa básicamente para radiografiar la situación actual y tomar decisiones.

Para saber dónde ir, primero hay que saber dónde estamos.

**Factores internos:** debilidades y fortalezas de nuestras organizaciones

**factores externos:** oportunidades y amenazas del entorno.



Acciones  
formativas

## 2. PLAN DE FORMACIÓN

Es importante planificar acciones formativas basadas en los objetivos que nos marcamos, el perfil de nuestro personal...

La formación es importante para motivar y proporcionar conocimientos y habilidades adecuadas al personal de nuestra organización.

En el Informe de calidad evaluamos la **eficacia** que han tenido para nuestro trabajo o empresa. Incluimos formación interna o externa, presencial, online, autoformación...

EL PRINCIPAL VALOR DE LAS ORGANIZACIONES SON LAS PERSONAS  
LA FORMACIÓN ES UNA POLÍTICA CLAVE

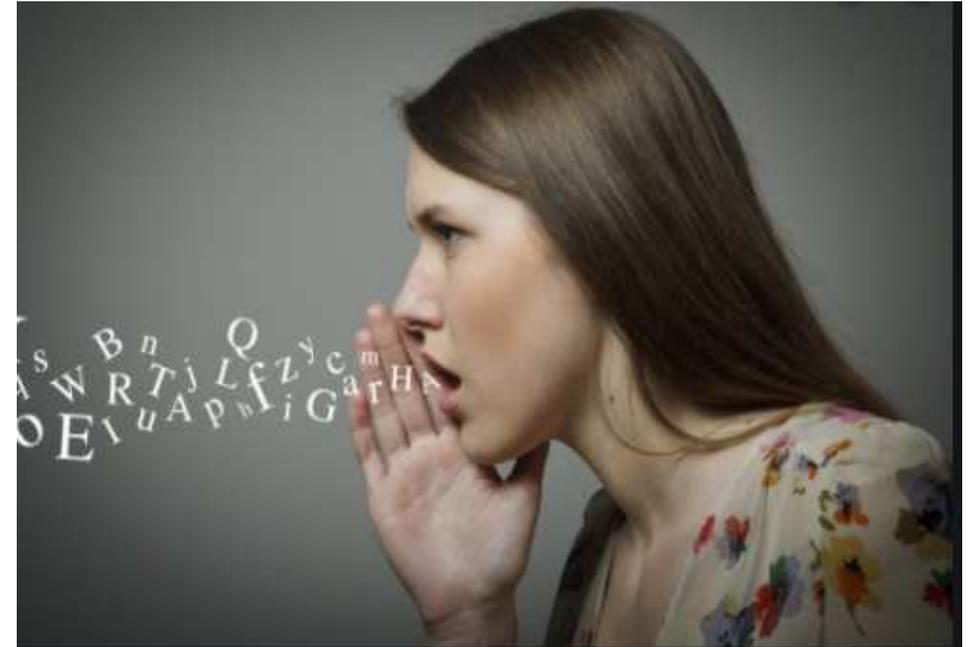




### 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión de calidad adoptan un enfoque hacia cliente, que tiene una consideración preferente.

Es importante conocer sus necesidades y expectativas; qué les gusta o disgusta de nuestra organización, cómo nos ven, etc.



### Escúchales

Tenemos muchos canales para recibir su información



- Opiniones en RRSS, Google
- Reclamaciones, quejas, sugerencias, felicitaciones
- Resultados de encuestas de satisfacción
- Cualquier otro medio de interacción con el cliente

Para conocer la satisfacción del cliente podemos establecer objetivos:

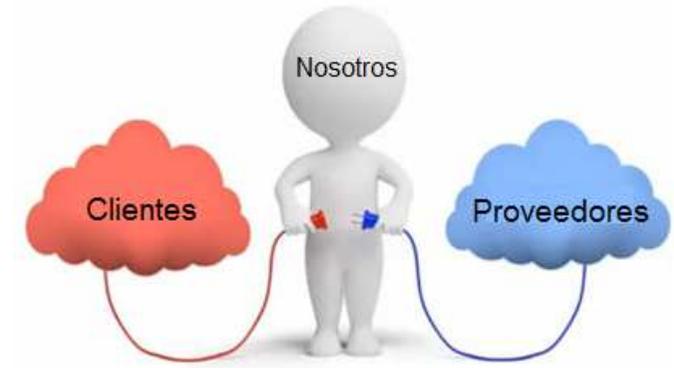
- Menor número de reclamaciones
  - Mayor fidelización de clientes
  - Mayor número de comentarios positivos en redes sociales, etc.
- ✓ Lo que no se mide no se puede gestionar y los “yo creo que...” pueden estar muy alejados de la percepción de los clientes
- ✓ Registra, anota lo que dice tu cliente para poder analizarlo y conocer su satisfacción





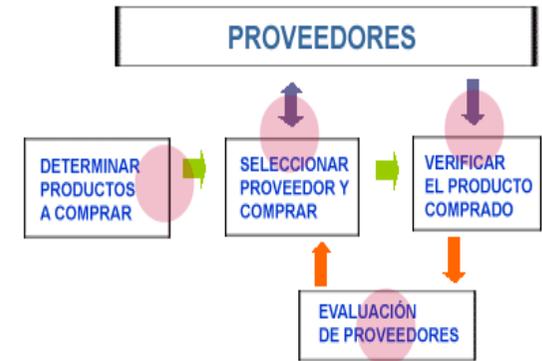
## 4. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores son una parte fundamental de la cadena de valor de la organización. Si ellos no cumplen sus compromisos, nosotros tampoco podremos cumplir con nuestros clientes. Y eso es algo realmente grave de cara a nuestra reputación... y nuestros beneficios.



Debemos tener **ACTUALIZADA** la base de datos, registrar las **INCIDENCIAS** detectadas de los principales proveedores y cómo ha sido su resolución.

Así como la **EVALUACIÓN** de éstos, según los criterios que tengamos establecidos (relación calidad - precio, exclusividad, rapidez en la entrega, resolución de incidencias, etc.)





## 5. REVISIÓN DEL MANUAL Y REGISTROS DE CALIDAD

El Manual de Calidad y los diferentes registros de calidad han de ser documentos que reflejen la realidad de la organización. De ahí que sea conveniente ir ajustándolos continuamente, para que reflejen la realidad de la organización, es el *documento donde decimos lo que hacemos y lo hacemos como decimos*. Asimismo debemos tener cumplimentados todos los registros. Se sugiere personalizar el Manual y los registros con el logotipo del establecimiento.

Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos [SICTED]

**Manual de Buenas Prácticas de [NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO]**

Edición 1 2022

LOGOTIPO

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) surge de la necesidad de gestionar de forma integral la calidad del destino, englobando a todos los servicios que forman parte del itinerario de consumo del turista: el turista al que atienden todos los profesionales turísticos es el mismo y éste debería percibir un nivel de calidad homogéneo en el destino.

El Manual de buenas prácticas es el documento que recoge las buenas prácticas a aplicar en una empresa o servicio turístico adherido al SICTED. El cumplimiento de las buenas prácticas es uno de los requisitos para la obtención del distintivo, **Compromiso de Calidad Turística**, otorgado por la Secretaría de Estado de Turismo en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias.

Las **Buenas Prácticas de Comercios** están relacionadas con todos los elementos de la organización: Coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo, modo de prestar el servicio, medición de la satisfacción del cliente, trato de posibles quejas y sugerencias, limpieza y mantenimiento de las instalaciones, etc. todas ellas para conseguir un mismo objetivo: La satisfacción de nuestros clientes ofreciéndoles un servicio de Calidad.

Plan de mantenimiento de las instalaciones 2022															
QUE	TIPO	FRECUENCIA	COMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
<b>Sistema de emergencia</b>															
Extintores	Externo	anual													
Extintores	Interno	trimestral	☐												
Luces emergencia	Interno	anual	Desmontar luces y limpiarlas												
Alarma		anual	Comprobar												
<b>Instalaciones</b>															
Instalación eléctrica		anual													
Instalación eléctrica		quinquenal	OCA, Reglamentaria												
Cartelería	Interno	anual	Revisión de la cartelería												
Ordenador		anual													
Revisión del estado de instalaciones: suelos, paredes, techos, pintura, etc.	Interno	anual	Revisión del estado general de las instalaciones.												
Climatización (A/A, Calefacción)	Interno	anual	Limpieza de filtros, revisión												
<b>Instalaciones exteriores</b>															
Rotulaje	Interno	anual	Limpieza												
(*) Inspección Trimestral Extintores de incendios (visual e interna). Comprobación de la accesibilidad, correcta señalización, buen estado aparente de conservación, seguros, precintos, inscripciones, manguero, estado de carga, etc., de los extintores de incendios.															
AVERÍAS															



## 6. PLAN DE MEJORA

**Mejoras llevadas a cabo\_** pueden referirse al servicio prestado, mejora de instalaciones, cualificación del personal, comercialización (página Web, redes sociales, etc.), mejora de la experiencia del cliente, mejora del ambiente de trabajo, incremento de medidas medioambientales, etc.

**Propuesta de mejoras para este año\_** Es fundamental detectar las **áreas de mejora** que permitan adaptar el servicio a las necesidades y expectativas de los clientes.



**Plan Vamos a....:** enfocado a la mejora generalizada de la entidad, de aquellos procesos con mayor recorrido de mejora.

## 7. OBJETIVOS 2022

Objetivos e indicadores

La sostenibilidad se refiere, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí nace la idea del **desarrollo sostenible**, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana. ¡No debemos olvidarnos del futuro!

**ESTRATEGIA**  
**2030**  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**OBJETIVO 12:**  
GARANTIZAR  
MODALIDADES DE  
CONSUMO Y DE  
CONTROL  
SOSTENIBLES.



Alineación con el PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE MURCIA 2021-2025. Actuación S2 SOSTENIBILIDAD.

Plan de Sostenibilidad Turística del municipio de Murcia

## ACCIONES DE MEJORA\_ SOSTENIBILIDAD

### INSTALACIONES

- Cambiar la luminaria del establecimiento por luces led
- Instalar dispensadores de papel, sensores de agua, sensores para el dispensar jabón, cisternas doble descarga
- Ubicar el mobiliario de forma estratégica, próximo a las ventanas, de tal manera que se favorezca el aprovechamiento de la luz natural
- Instalar sensores de movimiento para encender y apagar las luces en los baños, probadores, etc.
- Apagar automáticamente las luces del escaparate a una hora determinada y fijar una hora para encender y apagar la calefacción/aire acondicionado
- Optar por productos de limpieza menos agresivos con el medioambiente
- Realizar obras de aislamiento térmico y acústico para reducir el uso de climatización



### INFORMACIÓN DIGITAL

- Incluir en la web, crear código QR con la información de los productos y servicios que ofrece el establecimiento
- Incluir en la web información sobre los transportes públicos cercanos al establecimiento
- Realizar el envío de facturas, información a través de medios informáticos
- Encuestas de satisfacción en soporte digital mediante códigos QR o envío de links vía mail

## ACCIONES DE MEJORA\_ SOSTENIBILIDAD

### EQUIPOS

- Maquinaria eficiente para los diferentes procesos del establecimiento
- Implantar un sistema de pedidos (PDA)
- Apagar los aparatos cuando no se usen, desenchufarlos al finalizar la jornada laboral

**COMERCIO.** Antes de pensar en «reciclar», acuérdate de reducir y reutilizar. Reutiliza el embalaje en el que llegan los productos y pide a los clientes que reutilicen las bolsas de la tienda (preferiblemente de tela o arpillera).

**MUSEOS.** En el diseño de nuevas exposiciones reciclar los elementos de la exposición. Reconsiderar cómo accede el público al museo. Oficina sin papeles.

**GUÍAS DE TURISMO.** Visita los lugares con un guía experto, mejor si es local. Apoya el consumo local, ayudando a los clientes a valorar e impulsar los productos y la gastronomía local, control del ruido, etc.

**PROVEEDORES.** Seleccionar proveedores que dispongan de compromisos ambientales activos, proveedores locales, materiales de fuentes recicladas

**FORMACIÓN** para el personal en materia de reciclaje y buenas prácticas de uso de la energía eléctrica y del consumo de agua





Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos [SICTED] Informe anual de calidad



La calidad es cada vez más un objetivo estratégico que ofrece un valor añadido y distingue a unas organizaciones de otras



Gracias por vuestra asistencia  
Encarna Marín\_ Gestora SICTED

[murciacalidad@ayto-murcia.es](mailto:murciacalidad@ayto-murcia.es)  
[www.calidadendestino.es](http://www.calidadendestino.es)



[@sictedmurcia](https://www.instagram.com/sictedmurcia)