



Deputación Pontevedra

Expediente 2025033864

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación, mediante procedimiento abierto con tramitación anticipada, del SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINOS (SICTED) en la provincia de Pontevedra

CONTENIDO

1 ANTECEDENTES.....	3
2 OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE	6
3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN CADA UNO DE LOS EJERCICIOS	8
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL.....	8
3.2 SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, FORMACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y CONTINUIDAD DEL PROYECTO SICTED. PRINCIPALES ACCIONES QUE DEBE REALIZAR LA EMPRESA ADJUDICATARIA DURANTE CADA UNO DE LOS EJERCICIOS	13
3.2.1 Captación de servicios turísticos	13
3.2.2 Adhesión de servicios turísticos	14
3.2.3 Configuración de Manuales de Buenas Prácticas	15
3.2.4 Formación	16
3.2.5 Asistencia técnica Individualizada (ATI)	18
3.2.6 Evaluación Externa	20
3.2.7 Control, satisfacción y mejora de destinos	22
3.2.8 Distinción/Renovación	23
3.2.9 Control del uso de la marca	25
3.2.10 Presentación de candidaturas a los premios Sicted	26
3.2.11 Acto de entrega de distintivos	27
3.3 PLANIFICACIÓN ANUAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.	27
4 MATERIAL A ENTREGAR Y CONSIDERACIONES SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.....	28
5 GESTIÓN Y DESARROLLO DEL CONTRATO	29
5.1 Órganos de dirección y gestión del contrato	29
5.2 Seguimiento y control	30
5.3 Modificación del equipo durante la ejecución del contrato	31
6 PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	32
7 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS	33
8 ANEXO I	34

1 ANTECEDENTES

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) es un programa desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo, que tiene como finalidad la gestión integral y permanente de la calidad en un destino turístico. Surge de la necesidad de dar una solución capaz de gestionar íntegramente la calidad en un destino turístico. El objetivo principal es lograr un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de cada destino, englobando tanto los servicios turísticos propiamente dichos, como aquéllos otros que, sin serlo estrictamente, inciden en el itinerario de consumo del turista.

Los turistas perciben la calidad de los destinos turísticos a través de los servicios que disfrutan, de las infraestructuras públicas, y de parámetros como la calidad ambiental de los paisajes, del agua y de la conservación del patrimonio natural y cultural. Los gestores de los destinos turísticos necesitan trabajar con el empresariado turístico para mejorar la calidad de los servicios turísticos que ofrecen los profesionales de este sector ubicados en ellos, al mismo tiempo que cuidan de los aspectos ambientales del destino turístico.

El SICTED nace a principios del siglo XXI. Tiene su origen en el Plan Integral de Calidad Turística Española 2000-2006 (PICTE), el cual señaló la necesidad de disponer de un sistema de gestión integral de la calidad en destino, de manera permanente, y que diera continuidad y complementara a otros programas de calidad. Las políticas turísticas posteriores remarcaron la necesidad de convertir el destino España en un destino de calidad, que nos diferencie de nuestros competidores mediterráneos.

Las primeras implantaciones piloto del modelo SICTED se llevaron a cabo en 9 municipios. Desde entonces, el SICTED ha ido creciendo y evolucionando, revelándose como un proyecto sólido, de larga trayectoria, donde la colaboración entre el sector empresarial y la administración, y dentro de ésta, la cooperación entre los distintos niveles de la administración pública (estatal, autonómica y local), se ha revelado crucial. Las grandes etapas en la evolución del modelo son:

- 2005-2006 Etapa de despegue
- 2007-2008: Etapa de expansión y de revisión del modelo
- 2009-2010 Etapa de transición al nuevo SICTED
- 2011-2012 Etapa de afianzamiento del nuevo SICTED
- 2013-2015 Etapa de madurez del SICTED
- 2015-2019 Etapa de Revisión Metodológica del SICTED
- 2020-2022 Etapa de asentamiento de la nueva metodología y crisis mundial COVID-19

- 2023-2025 Etapa de diseño del nuevo modelo.

Tres años después de su creación y tras la declaración del fin de la emergencia sanitaria por la COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en mayo de 2023, el Comité Interdestinos aprueba la supresión tanto del distintivo “Preparado COVID-19” como de las Buenas Prácticas Avanzadas COVID-19.

A finales de 2022 se pone en marcha la Transformación del Modelo SCTE hacia la Sostenibilidad. Esta revisión completa del SCTE y por tanto del SICTED, está enmarcada en el Componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea.

Esta transformación del SICTED conlleva su integración con el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes que trabaja a nivel de destino, la renovación de los Manuales de Buenas Prácticas de cada uno de los oficios incluyendo criterios de sostenibilidad, gestión, accesibilidad, innovación y tecnología y la puesta en marcha de una potente herramienta informática y una serie de herramientas digitales que dé apoyo a todo el ecosistema turístico.

Desde el año 2000 ha sido constante el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo al proyecto SICTED, a través de la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, aplicando eficientemente los recursos disponibles, y siempre con la seguridad de estar utilizando una fórmula exitosa.

A pesar de las circunstancias adversas de los últimos años, el SICTED, lejos de contraerse, sigue creciendo. La versatilidad del modelo ha permitido y permite, adaptarse a las nuevas circunstancias. A diferencia de épocas anteriores, la mayor parte de los destinos que se siguen incorporando lo hacen sin ayudas externas, únicamente con sus medios propios, mientras que otros, han contado con el apoyo y asistencia de sus administraciones autonómicas o provinciales.

En Turismo Rías Baixas llevamos trabajando en este proyecto desde 2005, somos, por tanto, de los destinos más veteranos y el destino con mayor número de servicios turísticos distinguidos de toda España. Actualmente, la Diputación de Pontevedra está adherida al Sicted como destino: **“Provincia de Pontevedra- Rías Baixas”** bajo el paraguas de Turismo de Galicia, que en marzo de 2015 firmó un acuerdo de colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, para promover, difundir y apoyar, la implantación de sistemas de Calidad Turística en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Para nosotros, resulta una oportunidad única para consolidar nuestro destino como un referente en materia de calidad turística para nuestros visitantes y conseguir así, mejorar nuestro posicionamiento como destino turístico de calidad.

Siendo, la calidad turística, una de las líneas de actuación recogidas en el nuevo Plan Estratégico Estratexía Rías Baixas 61, y recogida dentro del eje 3 Rías Baixas Sostibles y enmarcada dentro de la actuación Excelencia Rías Baixas.

2 OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de un Servicio de implantación y desarrollo del Sistema integral de calidad turística en destinos (SICTED) en la provincia de Pontevedra.

Los trabajos comprenden:

- la convocatoria de sesiones para la sensibilización y adhesión de nuevas empresas,
- la asistencia técnica a las empresas/servicios turísticos participantes (seguimiento individualizado con visitas in situ, asistencia telemática y talleres de resolución de dudas),
- el desarrollo de módulos de formación
- las visitas finales de evaluación y emisión de informes de cada una de las empresas/servicios participantes.

El propósito principal del proyecto Sicted es la mejora integral de la calidad en los destinos turísticos, en nuestro caso, del destino Provincia de Pontevedra-Rías Baixas. Partiendo del análisis del ciclo de consumo del turista en el destino, se intenta aunar el esfuerzo por la mejora individual, para lograr una mejora global de la experiencia vivida por el turista en el conjunto del destino. La idea de que la percepción que recordará al turista la experiencia vivida se genera de manera conjunta, es lo que hace considerar el destino como punto central de la acción donde el resto de agentes conviven.

Así pues, los objetivos fundamentales del proyecto serán:

1. Crear y mantener una estructura permanente de gestión e impulso de la calidad en el destino Provincia de Pontevedra-Rías Baixas.
2. Aplicar unos estándares básicos de calidad comunes a todos los servicios turísticos y unos específicos, dependientes del subsector correspondiente.
3. Reconocer el esfuerzo de los participantes en el proyecto a través del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

La implantación del proyecto conlleva una serie de beneficios para los servicios turísticos participantes, tanto en el ámbito interno, como en el externo.

En el ámbito interno:

- Ordenar y estructurar los procesos de gestión del 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 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.

3 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN CADA UNO DE LOS EJERCICIOS

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

El objeto del contrato lo constituyen los trabajos necesarios para consolidar, gestionar, formar y dar continuidad, al Plan de Calidad Sicted en el destino “Provincia de Pontevedra-Rías Baixas”, de forma que los diferentes agentes turísticos, públicos y personales, tomen parte en este proyecto y se conciencien de la necesidad de un compromiso consensuado entre ambos, para la evolución y promoción conjunta del destino “Provincia de Pontevedra-Rías Baixas”, con la finalidad de convertirlo en un destino diferenciado y competitivo en el panorama turístico nacional e internacional.

El Plan de Calidad se basa en la implantación del Modelo de SCTE Destinos (SICTED) cuya metodología ha sido diseñada por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) desde una visión unitaria del destino y que, ayudándose de las técnicas y herramientas necesarias, lleva a cabo la iniciación y la mejora continua en los servicios turísticos, de la cultura de la gestión de la calidad.

Hasta el momento y hasta finales del año 2025, la metodología SICTED se desarrolla a través de una planificación de ciclos anuales, estableciendo los compromisos y exigencias asociados a cada uno de ellos. En cada ciclo se combina la formación con otras herramientas, como la implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda al servicio turístico según el oficio al que pertenezca, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración e implementación de un plan de mejora y las evaluaciones externas.

La periodicidad de los ciclos es anual y va marcada necesariamente por los comités de distinción. El resultado de los comités de distinción es la obtención, en caso de superación, del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

Es responsabilidad de los gestores del destino, la presentación de todos sus servicios turísticos al comité de distinción correspondiente para su distinción o renovación (incluidos los servicios turísticos certificados con la Q y aquellos que se encuentren en fase de seguimiento), previa convocatoria de la mesa de calidad del destino para la validación del cumplimiento de requisitos de los servicios turísticos presentados, así como la tramitación en la plataforma informática.

En el año 2025 se celebrarán dos Comités de Distinción SICTED en las fechas habituales, junio y diciembre, ambos bajo la actual metodología SICTED, el destino Turismo-Rías Baixas presentará sus servicios turísticos al comité de diciembre. La distinción otorgada a los servicios turísticos en este Comité será válida durante el año 2026, hasta que la renueven bajo las condiciones de la nueva metodología.

Tras el Comité de Distinción de diciembre de 2025, se abordará la fase de transición hacia el nuevo modelo SICTED. Para ello, se prevé la celebración de Comités de Distinción mensuales a lo largo de todo 2026 con el objetivo de que los destinos puedan organizar el cambio a la nueva metodología según las necesidades adaptándolo a la realidad de nuestro territorio.

Cada destino SICTED podrá disponer de tantos gestores como considere necesario, respetando siempre la necesaria vinculación laboral con el ente gestor del destino, aunque exista siempre un gestor principal que será el interlocutor con la SETUR y que será la figura clave del proyecto. Con carácter obligatorio, tanto el gestor principal como los gestores adicionales, deberán estar habilitados por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) para realizar las funciones de gestor de destinos, tras haber recibido el curso de formación SICTED, organizado o autorizado por la Secretaría de Estado de Turismo. La experiencia en el sector turístico y el conocimiento del destino y de su tejido empresarial/profesional son cuestiones relevantes a considerar en un gestor, complementados siempre con una cualificación y capacitación adecuada a efectos de aumentar la eficiencia del puesto.

El adjudicatario deberá realizar el servicio orientado a la implantación, formación, consolidación y continuidad del proyecto SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos) dirigido a los servicios turísticos pertenecientes al sector público y privado de la provincia de Pontevedra, basándose en el Plan estratégico SICTED y ateniéndose a su metodología, adaptándose e implementando los cambios de la metodología que marque la Secretaría de Estado de Turismo a partir del año 2026.

La metodología SICTED se basa en la implantación de los Manuales de Buenas Prácticas SICTED por parte de los servicios turísticos del destino. Los manuales marcan unos requisitos mínimos que deben cumplir todos aquellos que quieran obtener la distinción SICTED. Sin embargo, este proyecto abarca un espectro más amplio pues, además de la implantación de los manuales se requiere la formación continua, el trabajo a nivel de destino, la participación en grupos de mejora, participación en las redes Interdestinos, etc.

La implantación del SICTED a nivel de destino se estructura en los siguientes procesos:

1. Adhesión, alta y mantenimiento del destino

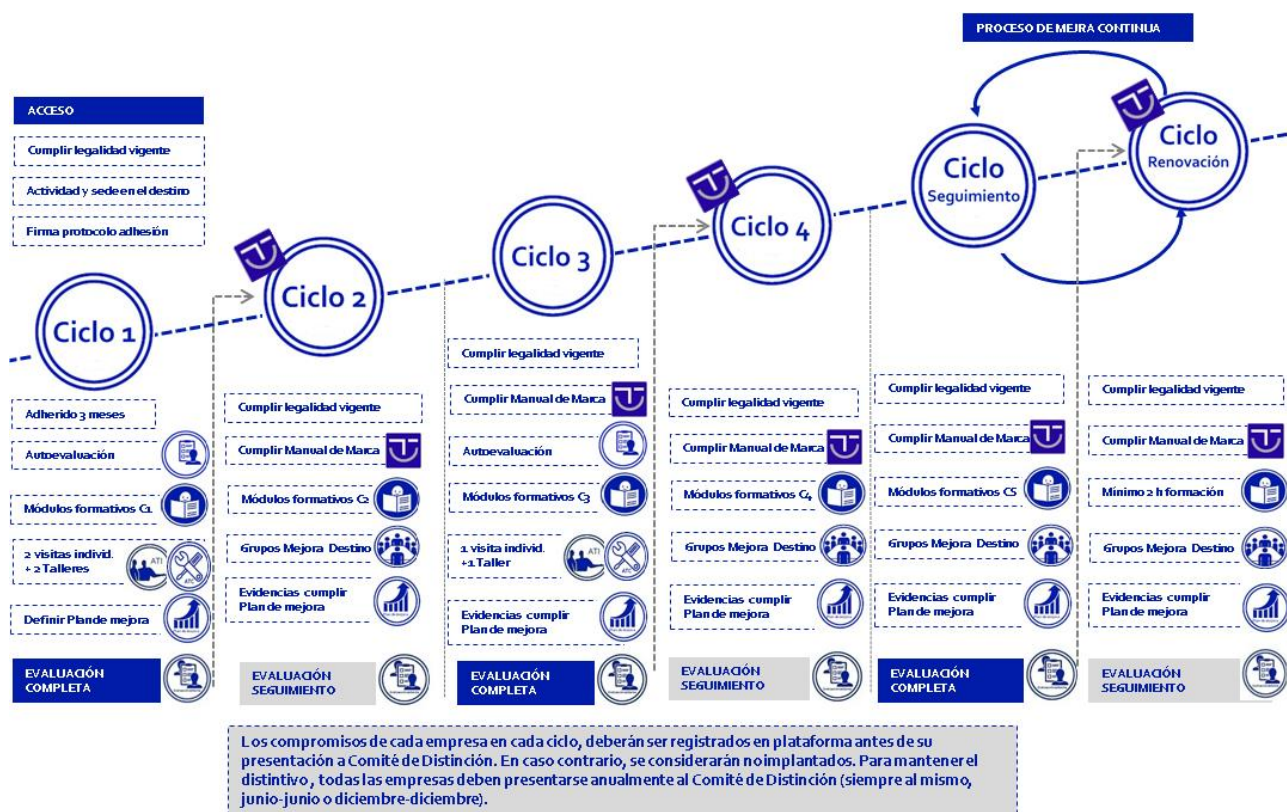
2. Captación de servicios turísticos
3. Adhesión de servicios turísticos
4. Formación
5. Asistencia técnica
6. Gestión de la evaluación externa
7. Gestión de la distinción/renovación
8. Grupos de mejora del destino
9. Cuadro de control del destino
10. Presentación de candidaturas a los premios Sicted

La empresa adjudicataria debe desarrollar todos aquellos procesos destinados a la implantación del modelo en el destino Provincia de Pontevedra-Rías Baixas, siempre bajo la coordinación y control del gestor principal Sicted.

La metodología Sicted se desarrolla a través de una planificación de ciclos anuales con dos modelos diferentes: 1. Modelo de implantación 4+2 ciclos y 2. Modelo de implantación acelerada. En el caso de nuestro destino Provincia de Pontevedra-Rías Baixas, se suele implantar con el primero de ellos, sin embargo, la empresa adjudicataria debe tener capacidad para cumplir con los procesos necesarios para cualquiera de los dos modelos.

Modelo de implantación 4 + 2 ciclos:

Este modelo se sustenta en una planificación de ciclos anuales, estableciendo los compromisos y exigencias asociados a cada uno de ellos. En cada ciclo se combina la formación con otras herramientas, como la implantación del Manual de Buenas Prácticas que le corresponda al establecimiento según el subsector al que pertenezca, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración e implementación de un Plan de Mejora y las evaluaciones externas. La periodicidad de los ciclos es anual y va marcada necesariamente por los comités de distinción. Los cuatro ciclos corresponden a las etapas de adhesión, distinción, seguimiento y renovación. A partir del ciclo 4, los servicios turísticos entran en un proceso circular de mejora continua que se implanta a través de dos ciclos: ciclo de seguimiento y ciclo de renovación. Los compromisos exigidos a los servicios turísticos en la metodología Sicted, atendiendo al modelo de implantación 4 + 2 ciclos son:



Modelo de implantación acelerada

Este modelo consta inicialmente de dos ciclos: ciclo de aceleración (ciclo A) y ciclo de distinción acelerada (ciclo DA).

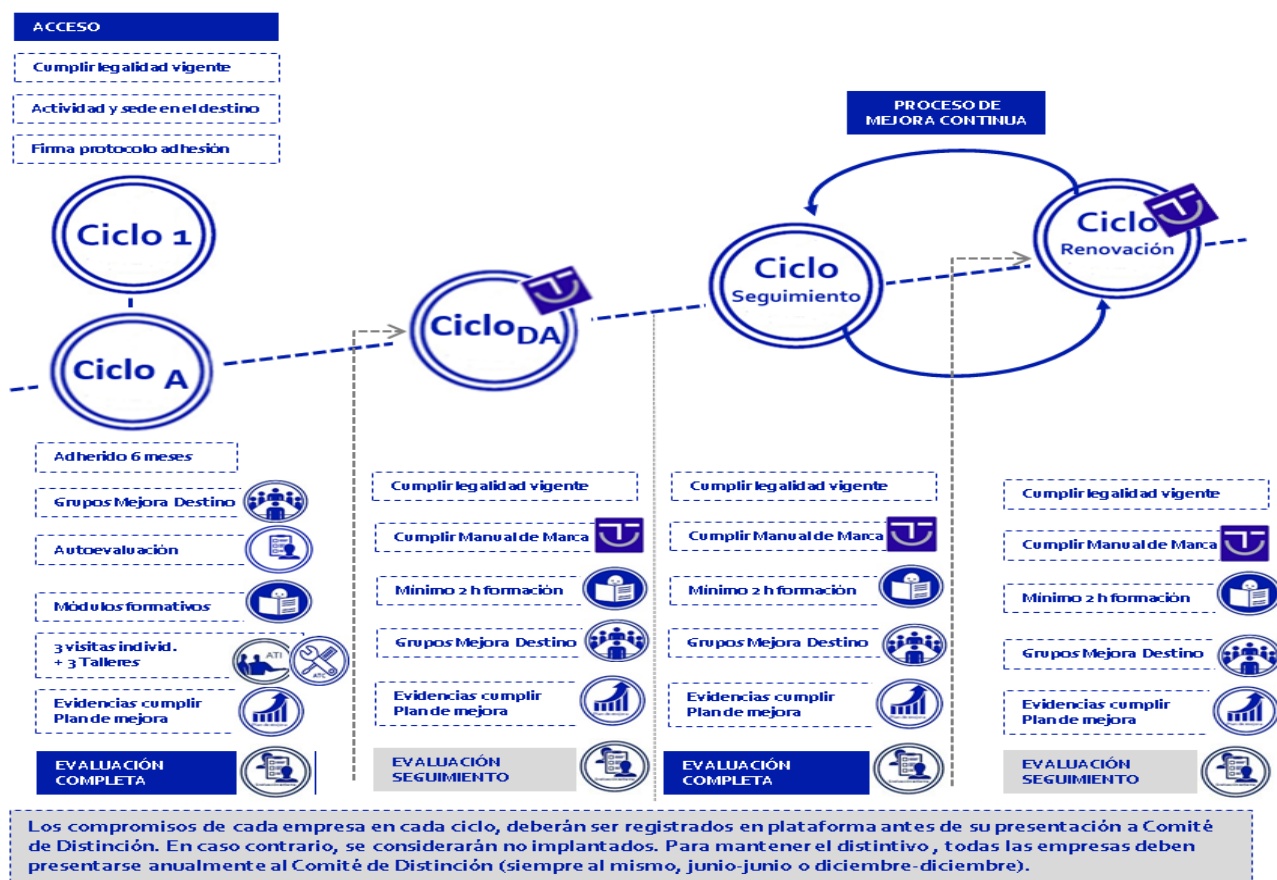
La planificación de este modelo se estructura en un solo ciclo durante el cual el establecimiento deberá cumplir todos los compromisos y exigencias que permitirán la distinción y, en una segunda fase, la entrada a los ciclos de mejora continua (seguimiento y renovación).

Este ciclo de aceleración (ciclo A) aúna los compromisos de los 4 primeros ciclos del modelo de implantación 4+2 ciclos, la implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda al establecimiento según el subsector al que pertenezca, la formación de los 4 primeros ciclos, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración, implementación y evidencias de un plan de mejora y la evaluación externa.

Los servicios turísticos que opten por esta opción podrán permanecer en el ciclo A un máximo de 2 años, a partir de la fecha de cambio de ciclo. Tras este período, si no han alcanzado el ciclo DA, pasarán automáticamente al ciclo 1.



Los compromisos exigidos a los servicios turísticos en la metodología SICTED, atendiendo al modelo de implantación acelerada (IA) son:



Los manuales de buenas prácticas (MBP)

Los manuales de buenas prácticas (en adelante MBP) son los documentos que recogen los estándares de calidad a alcanzar por una empresa/servicio turístico adherido al SICTED. Así pues, los MBP son:

- El referencial para la mejora de la calidad de los servicios turísticos adheridos.
- La clave para que el asesor y el gestor SICTED orienten a la empresa/servicio turístico hacia la mejora.
- La referencia para que el evaluador externo garantice los niveles del servicio.
- La herramienta de autoevaluación.

Son documentos vivos que se encuentran en permanente revisión y actualización, que deben evolucionar con el tiempo para adaptarse a los cambios que se producen tanto en el sector, como en el propio proyecto SICTED. Los manuales de buenas prácticas SICTED son modulares, lo que les convierte en documentos dinámicos y únicos y personalizados para cada uno de los servicios participantes en el proyecto.

Este formato dinámico permite un ajuste rápido ante cualquier cambio en la actividad de los servicios turísticos, añadiendo o quitando buenas prácticas.

Las buenas prácticas son estándares o requisitos de calidad propuestos en la metodología SICTED. El cumplimiento de las buenas prácticas es uno de los requisitos para que una empresa/servicio turístico obtenga el distintivo de “Compromiso de Calidad Turística”.

El distintivo “Compromiso de Calidad Turística”

“Compromiso de Calidad Turística” es una marca registrada propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo. Su uso y aplicación son responsabilidad exclusiva de ese organismo. La coordinación y colaboración de los responsables y beneficiarios de la marca, garantizan su correcto uso. Existen diferentes versiones de la marca, siendo la más extendida la versión castellano-inglés. No obstante, debido a la existencia de lenguas cooficiales, en Galicia se emplean también los identificadores bilingües castellano-gallego.

El distintivo tiene una validez de dos años (aunque condicionada al cumplimiento de los requisitos del ciclo correspondiente, entre los que se encuentra superar satisfactoriamente la evaluación de seguimiento) y se obtiene una vez superado todo el proceso de distinción.

3.2 SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, FORMACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y CONTINUIDAD DEL PROYECTO SICTED. PRINCIPALES ACCIONES QUE DEBE REALIZAR LA EMPRESA ADJUDICATARIA DURANTE CADA UNO DE LOS EJERCICIOS

3.2.1 Captación de servicios turísticos

La empresa adjudicataria realizará todas aquellas actividades necesarias para que la captación de servicios turísticos sea exitosa. En este sentido, hay que dirigir todos los esfuerzos a contactar con los potenciales servicios turísticos ofreciéndoles la posibilidad de participar en el proyecto. Teniendo una muestra de potenciales interesados en el programa, hay que ejecutar las acciones necesarias para la realización de, al menos, una jornada de sensibilización, convocando a los interesados con suficiente tiempo de antelación, al objeto de dar a conocer el proyecto y promover la participación en el mismo. Se pueden contemplar otras modalidades de captación diferentes a las tradicionales,

como puede ser en contacto directo con aquellos servicios turísticos susceptibles de implantar el Sicted.

Una jornada de sensibilización debe transmitir como mínimo, las siguientes cuestiones:

- Qué es el SICTED.
- Qué agentes participan.
- Beneficios de participar en el proyecto
- Compromisos que han de asumir los servicios turísticos al participar en el proyecto.
- Metodología que un empresario o profesional implantará.
- Asistencia técnica y formación prevista a realizar a los interesados.
- Cualquier cuestión considerada de relevancia.

3.2.2 Adhesión de servicios turísticos

En el transcurso de la jornada de sensibilización, se puede hacer entrega del protocolo de adhesión de servicios turísticos al SICTED. Se trata de un formulario en el cual la empresa/servicio turístico, asume los compromisos exigidos en la metodología SICTED y da su conformidad para que sea dado de alta en la plataforma de gestión. En las sesiones de presentaciones públicas en destino, se informa a los potenciales adheridos que también pueden solicitar la adhesión directamente desde www.calidadendestino.es. Desde la sección “quiero adherirme” los interesados pueden solicitar su adhesión al modelo, tras consultar si el destino al que pertenecen, está participando.

Una vez recibidas todas las solicitudes de adhesión al SICTED de los servicios turísticos de su destino, tanto si éstos transmiten la solicitud vía web, como si firman el Protocolo de adhesión en papel, hay que tramitarlas y darlas de alta, no sin antes comprobar todos los datos y verificar que los solicitantes cumplen con los requisitos de acceso correspondientes.

Al dar de alta una empresa en SICTED, se le asignará el subsector que le corresponda teniendo en cuenta la tipología del establecimiento, el registro legal y el MBP más adecuado. Si el empresario ha realizado la solicitud de adhesión directamente a través de la página web, se revisará que éste ha seleccionado correctamente al subsector al que pertenece.

Si el empresario se ha dado de alta a través de la Web pública, se le envía a la dirección de correo electrónico facilitada, en el momento en que es tramitada su solicitud, su usuario de acceso y contraseña. Los gestores disponen de la relación de participantes donde pueden comprobar el nombre del servicio turístico, el sector al que pertenece, la fecha de adhesión, y el estado en el que



se encuentra el servicio (adherido, implantado, distinguido, renovado o de baja). Este último campo, estado del servicio, varía automáticamente en función del proceso que haya cubierto el empresario o profesional.

Los servicios turísticos podrán causar baja en el sistema por incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en el proyecto SICTED, por llevar más de dos años de inactividad en el proyecto sin haberse presentado a ningún comité de distinción, permaneciendo en estado adherido y ciclo 1; y de manera voluntaria por diferentes motivos (falta de recursos para llevar a cabo las mejoras, incapacidad de asistir a las sesiones formativas y talleres, imposibilidad de atender a las visitas técnicas, etc.), según lo dispuesto en el Reglamento de gestión interna del SICTED. En el caso de que el servicio turístico no estuviese distinguido, no estará autorizada a ostentar y aplicar en ningún tipo de soporte comercial la imagen de compromiso de calidad turística, por lo que la deberá retirar de cualquier soporte público en el que la haya empleado, por propia iniciativa o a instancias del ente gestor o de la mesa de calidad del destino.

3.2.3 Configuración de Manuales de Buenas Prácticas

Una de las primeras tareas que se debe hacer cuando se adhiere un nuevo servicio turístico, es configurar su Manual de Buenas Prácticas.

La empresa adjudicataria deberá, en la primera ATI que realice al servicio turístico, analizar la actividad de este. En primer lugar, ha de determinar la actividad principal del servicio turístico. Entendemos como actividad principal aquella que configure el negocio principal de la misma. Debe ser su especialidad, aquella actividad que caracterice a la empresa y la que adquiera mayor presencia en las acciones promocionales de la misma.

Hay que matizar, además, que para que los servicios turísticos puedan participar en SICTED, tienen que considerarse servicios turísticos pertenecientes a alguno de los subsectores u oficios turísticos que están definidos en el modelo.

Cuando está clara la actividad principal, definirá el oficio SICTED en el que debe adherir el nuevo servicio turístico. En este proceso, deben tenerse en cuenta el alcance definido para cada uno de los oficios SICTED, así como el listado de exclusiones para los oficios “Otros servicios” y “Comercios turísticos”.

Una vez que se haya definido la actividad principal y se haya seleccionado el oficio correspondiente, quedan definidas las buenas prácticas intersectoriales y las de oficio que el servicio deberá cumplir. Así mismo quedan definidas las buenas prácticas complementarias que se podrán incorporar al manual del servicio.

A continuación, debe determinar cuáles son las actividades complementarias que el servicio turístico ofrece a sus clientes, además de la principal. No todos los servicios turísticos SICTED realizan actividades complementarias y por eso es importante analizarlas con detenimiento.

Está definido para cada uno de los oficios SCITED cuáles son las actividades complementarias más frecuentes y se han asociado a la hora de realizar la configuración de los manuales. De este modo, es más sencillo analizar cuáles son las posibles actividades adicionales.

Deberá incorporar al manual del servicio turístico, aquellos módulos, entre los ofrecidos, que cubran la actividad complementaria del mismo.

Por último, se ofrecerá a los representantes del servicio turístico la inclusión de buenas prácticas de gestión avanzada, al manual.

3.2.4 Formación

Para lograr el objetivo de mejora continua, el programa SICTED incorpora en todos los ciclos, el compromiso de formación para los establecimientos y servicios turísticos como uno de los puntos claves del modelo. El Plan Formativo SICTED acompañará a los establecimientos y servicios turísticos de los destinos en su formación durante los ciclos de implantación del modelo, ofreciendo herramientas y recursos para planificar e impartir los cursos necesarios para el cumplimiento de los compromisos. El número de formaciones está sujeto a cambios, derivados de posibles cambios metodológicos por parte de la Secretaria de Estado de Turismo.

La empresa adjudicataria deberá impartir las acciones formativas por ciclos, siguiendo la metodología SICTED, y confeccionará con antelación suficiente, un cronograma de estas acciones, de manera que se pueda saber con antelación la formación que recibirá cada establecimiento.

Es necesario que exista una adecuada planificación, supervisión y/ o correcto desarrollo de las acciones formativas correspondientes a cada ciclo, debiendo secuenciarse e intercalarse con las visitas y talleres colectivos.

El Plan formativo SICTED contempla dos tipos de formación, estructural y complementaria:

En la **formación estructural** se contemplan 27 módulos formativos a realizar en los ciclos de implantación (ciclos 1,2, 3, 4, S, R, A y DA). Cada módulo presenta características o requisitos especiales para su impartición, que los formadores acreditados deben conocer e implementar. La empresa adjudicataria deberá realizar cuantas jornadas o sesiones formativas sean necesarias para asegurarse de la impartición de dichos módulos, debiendo realizar al menos una sesión por ciclo.



La **formación complementaria** está compuesta por los módulos formativos que los servicios turísticos de cada destino realicen a lo largo de los ciclos de mejora continua (seguimiento, renovación y DA). Estos módulos no están definidos dentro del modelo, sino que serán determinados por el destino o los propios responsables de los servicios turísticos en base a sus necesidades e intereses. En los ciclos avanzados, el SICTED flexibiliza los requisitos formativos, tanto en el número de horas, como en la organización y asistencia a los cursos.

Actualmente, el SICTED cuenta con dos modalidades para ofrecer la formación requerida a los establecimientos y servicios participantes, **presencial y online**. Ambas modalidades son equivalentes en cuanto a los contenidos, pero presentan algunas limitaciones que hay que tener en cuenta y que los formadores deben conocer.

La empresa adjudicataria debe presentar una propuesta en que refleje la planificación de la formación que ofrecerán a los empresarios y en ella contemplará las sesiones que realizará y qué módulos se ofrecen en cada modalidad a los servicios turísticos.

Serán los propios formadores de la empresa adjudicataria (tanto acreditados SICTED como expertos) que han ejecutado la formación, los encargados de obtener la siguiente documentación:

- Ficha de asistencia: firmada por cada asistente que servirá para que el formador identifique las personas que han asistido a la formación y lo registre para el cumplimiento de requisitos de asistencia.
- Cuestionario de satisfacción: formulario que deberá ser cumplimentado por cada asistente de manera voluntaria para dar a conocer su opinión sobre la formación recibida. Una vez recopile los cuestionarios cumplimentados, el formador será el encargado de registrar las respuestas en la plataforma. Al ser un cuestionario no obligatorio, el formador deberá indicar la utilidad y necesidad de hacerlo, motivando a los alumnos a que lo cumplimenten.
- Informe de resultados: el formador elaborará un pequeño informe sobre las conclusiones que ha obtenido de la formación impartida. Es sumamente útil cualquier recomendación o comentario que los formadores puedan realizar acerca de su experiencia. Este informe deberá hacerse llegar al gestor del destino que, en caso de detectar algún comentario de interés, lo transmitirá a la SETUR a través del buzón de correo electrónico habilitado.

La asistencia a los cursos se justifica a través de su registro en la plataforma de gestión SICTED, una vez finalizada.

Para que los cursos realizados en el marco del SICTED se consideren válidos y puedan computarse de cara al cumplimiento de requisitos de formación del modelo, los formadores deberán registrarlos correctamente en la Plataforma de Gestión SICTED.

Una vez se ha registrado la formación, se podrán generar los diplomas acreditativos de haber realizado el curso. Los agentes organizadores de la empresa adjudicataria, podrán descargarlos y

hacérselos llegar a los asistentes por correo electrónico o cualquier otro método que consideren oportuno.

Incluimos también en este apartado de formación, los talleres técnicos colectivos que se deben realizar con las siguientes características:

Los **talleres colectivos o ATC** (asistencia técnica colectiva) tiene un doble objetivo:

- Resolución de dudas y consultas de los servicios turísticos del destino.
- Recopilar información acerca de mejoras que pudiera asumir el destino.

La ATC está diseñada para ser una jornada meramente participativa donde el diálogo entre los asistentes sea el principal protagonista. Con carácter general, los talleres tendrán una duración aproximada aconsejada de 2 horas, aunque este tiempo puede variar en función de diferentes factores. Se recomienda que el número de asistentes a un taller no sobrepase los 20-25 participantes, aunque este número podrá variar en función de diferentes factores (ámbito territorial, objetivos, subsectores participantes...)

Se podrán convocar servicios turísticos de distintos ciclos. Los talleres colectivos podrán estar asociados a una jornada formativa aunque no necesariamente.

Los formadores que la empresa destine a esta tarea, habrán recibido necesariamente la formación que ofrece la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) para estar acreditado como asesor/formador SICTED, además tienen que haber realizado el “curso de reciclaje para agentes SICTED”, un nuevo curso lanzado en el año 2021 por la Secretaría, en el que se repasan todos los aspectos de la metodología SICTED, con los últimos cambios introducidos en ella recientemente.

3.2.5 Asistencia técnica Individualizada (ATI)

La ATI a los servicios turísticos en el SICTED tiene como objetivo el trabajo personalizado en cada una de ellos, de forma que se puedan comprender el funcionamiento del proyecto, así como ayudarles en la mejora de la competitividad y de la calidad en el servicio.

Hay que destacar varios puntos fundamentales que el asesor debe trabajar de manera conjunta con los responsables de los servicios turísticos durante las visitas individualizadas:

- En el momento de la adhesión, para definir y configurar el Manual de Buenas Prácticas.
- Apoyo en la cumplimentación y revisión de la autoevaluación.
- Apoyo para la puesta al día del sistema de gestión documental.
- Preparación y justificación del Plan de mejora del establecimiento o servicio turístico.
- Preparación para la evaluación.

Los asesores que la empresa destine a esta tarea, habrán recibido necesariamente la formación que ofrece la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) para estar acreditado como asesor/formador SICTED, además tienen que haber realizado el “curso de reciclaje para agentes SICTED”, un nuevo curso lanzado en el año 2021 por la Secretaría, en el que se repasan todos los aspectos de la metodología SICTED, con los últimos cambios introducidos en ella recientemente.

A través de estas sesiones individuales, el asesor SICTED dirige el trabajo del empresario/profesional apoyándole en la comprensión e implantación de los manuales de buenas prácticas, en la generación de un sistema documental, en la estructuración de los procesos de gestión de la empresa, en la elaboración de un plan de mejora y en la implementación de acciones de mejora que guiará al establecimiento hasta la distinción.

En la metodología SICTED están pautadas las asistencias mínimas por ciclo que debe recibir cada establecimiento o servicio turístico, por ejemplo, en Ciclo 1 deben recibir obligatoriamente, dos visitas individualizadas. Los asesores deben conocer y cumplir dichas pautas realizando como mínimo, las asistencias obligatorias.

Las asistencias técnicas individualizadas podrán realizarse de dos modos diferentes: presencialmente en las instalaciones del establecimiento o servicio turístico, o de manera no presencial, de forma telemática.

Características de las ATIs presenciales

- Con carácter general, las visitas tendrán una duración aproximada aconsejada de 2,5 horas, aunque este tiempo puede variar en función de diferentes factores.
- La empresa/servicio turístico no podrá recibir más de una visita al día.
- En caso de que la empresa/servicio turístico esté certificada con la Q de Calidad Turística, el asesor tendrá en cuenta que está exento de recibir las ATIS.
- Siempre habrá que realizar alguna ATI de manera presencial, en base a lo que se establece la metodología.

Características de las ATIs NO presenciales (telemáticas)

A la hora de planificar y realizar las ATIs de manera no presencial, deberán tenerse en cuenta algunas premisas:

1. Es preciso contar con la colaboración de los establecimientos a asesorar, pues deben estar dispuestos a la realización de las sesiones de asesoría bajo este formato.
2. Es preciso comprobar si tanto los establecimientos como los asesores disponen de los medios técnicos y los conocimientos para asegurar que la eficiencia de la asesoría es óptima.

3. Ambas partes deben tener en cuenta el riesgo de que la seguridad de la información (sobre todo la información sensible de la empresa) disminuya como consecuencia del proceso de transmisión.

4. La posibilidad de avanzar en la implantación a distancia variará de un establecimiento o servicio a otro, en base a la complejidad de su manual, a la tipología de oficio, o al hábito de trabajar de manera telemática de cada colectivo.

Para la realización de ATIs no presenciales, se seguirán las siguientes pautas:

- Configuración del MBP del establecimiento o servicio turístico. En caso de que el asesor tenga conocimiento suficiente sobre la actividad del establecimiento, podrá configurar su Manual de Buenas Prácticas de manera no presencial. En caso de que haya dudas con la inclusión de algún módulo concreto, que no se puedan resolver de forma telemática, se podrá verificar cuando este se pueda desplazar al establecimiento, siempre antes de la solicitud de evaluación externa.
- Cumplimentación de la autoevaluación. El propio representante del establecimiento o servicio turístico puede realizar el ejercicio de cumplimentar la autoevaluación por sí mismo. El asesor revisará la cumplimentación y solicitará información al establecimiento para comprobar los puntos que le generen duda. En caso de no poder comprobarse alguno de los aspectos, quedará el registro en la plataforma sin finalizar, a la espera de poder comprobarse personalmente.
- Sistema de gestión documental. El asesor puede ir trabajado telemáticamente la documentación requerida en el MBP, sobre todo la relacionada con las Buenas Prácticas Intersectoriales.
- Preparación de la evaluación. Esta tarea deberá hacerse siempre de manera presencial. Se trata de la última ATI del ciclo, donde el asesor revisa el cumplimiento de todos los aspectos del MBP del establecimiento y simula la realización de una evaluación externa. En esta visita, se podrán realizar los ajustes que se consideren necesarios en los MBP.

La duración de una ATI no presencial pasará de tener una duración de entre dos y dos horas y media, a durar varios días.

Todas las ATI'S deben quedar registradas en la plataforma Sicted con todas las conclusiones de la misma.

3.2.6 Evaluación Externa

La evaluación externa es el proceso imparcial, objetivo e independiente para determinar que las actividades, productos y servicios que ofrece un establecimiento o servicio turístico, cumplen con los requisitos exigidos en los Manuales de Buenas Prácticas del SICTED.

Existen dos tipos de evaluación externa:

- Evaluación completa, de distinción y renovación, cuyo alcance es completo y en la que se evalúa la totalidad de los requisitos del manual de buenas prácticas. Se realiza cada dos años, para acceder a los ciclos 2, 4 y ciclo de renovación.
- Evaluación parcial o de seguimiento, cuyo alcance es parcial y cuya realización se intercala entre la evaluación de distinción y la de renovación. Se realiza cada dos años, para acceder a los ciclos 3 y ciclo de seguimiento.

Existen dos opciones para realizar la evaluación de seguimiento:

- Evaluación de seguimiento documental. El evaluador realizará una evaluación basada en el formulario de evaluación de seguimiento. Este recoge solo una breve muestra de las buenas prácticas del MBP del establecimiento.
- Evaluación por cliente misterioso. Esta evaluación pretende realizar fundamentalmente una comprobación de la atención al cliente del establecimiento. Esta evaluación podrá realizarse siempre que el establecimiento o servicio a evaluar se encuentre en uno de los ciclos de mejora continua (o ciclos avanzados). Los formularios empleados en la evaluación por cliente misterioso los diseñará la empresa adjudicataria, de tal manera que pueden adaptar la evaluación a las características de cada uno de los establecimientos o servicios.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria, la adecuada planificación, supervisión, ejecución y desarrollo, de la evaluación correspondiente a cada ciclo (evaluación completa o parcial). Y será el gestor principal quien determine a qué servicios turísticos de las que se encuentren en el ciclo adecuado, se realizará la evaluación por cliente misterioso.

Además, podemos diferenciar dos modalidades de realizar la evaluación SICTED:

1. Evaluación presencial: en la que el evaluador se desplaza a las instalaciones del establecimiento o servicio turístico para realizar la comprobación del cumplimiento de las buenas prácticas.
2. Evaluación no presencial: el evaluador realiza la comprobación del cumplimiento de las buenas prácticas sin desplazarse a las instalaciones del establecimiento. En esta modalidad se emplearán medios digitales y telemáticos para poder asegurarse de encontrar evidencia suficiente del cumplimiento.

Los evaluadores que la empresa destine a esta tarea, habrán recibido necesariamente la formación que ofrece la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) para estar acreditado como evaluador además tienen que haber realizado el “curso de reciclaje para agentes SICTED”, un nuevo curso lanzado en el año 2021 por la Secretaría, en el que se repasan todos los aspectos de la metodología SICTED, con los últimos cambios introducidos en ella recientemente.

A fin de garantizar una total objetividad e independencia, el evaluador no habrá participado en el proceso de asesoría y/o formación de los establecimientos a los que va a evaluar en el comité en curso.

3.2.7 Control, satisfacción y mejora de destinos

Grupos de mejora

Los grupos de mejora de destino son grupos de trabajo, discusión y debate en los que participan los diferentes agentes implicados en la actividad turística y en el modelo SICTED para la identificación, propuesta y puesta en marcha de mejoras en el destino. Además, los participantes pueden aportar su visión de la gestión del destino y del proyecto, así como generar sinergias positivas entre los diferentes actores del destino.

La empresa adjudicataria realizará una adecuada planificación y desarrollo de los grupos de mejora de destino en los ciclos en que corresponda, siempre bajo la supervisión y control de los gestores del destino.

El asesor encargado por la empresa de esta tarea deberá realizar las siguientes acciones:

- Identificación y priorización de las áreas de mejora de destino.
- Proposición y creación de los grupos de trabajo.
- Creación y constitución de los grupos de trabajo (Selección de integrantes y nombramiento del líder).
- Cronograma de las reuniones y tareas a acometer.
- Convocatoria de reuniones.
- Registro de los grupos de trabajo en plataforma.

Estas iniciativas se traducen en proyectos de mejora de destino, que son la concreción práctica de una propuesta realizada en el marco de un grupo de mejora, con el objetivo de desarrollar una serie de acciones planificadas y dirigidas a la mejora de un aspecto concreto del destino. La mesa de calidad determinará finalmente la viabilidad o no, de la puesta en marcha de los proyectos de mejora propuestos por el grupo.

Encuesta de satisfacción

Uno de los puntos clave para poder acometer acciones de mejora a nivel de destino turístico es conocer la opinión o satisfacción de los visitantes con el fin de detectar carencias, necesidades o

puntos a mejorar. En SICTED, la opinión de los turistas se mide mediante un cuestionario con preguntas de caracterización de perfil y de satisfacción sobre aspectos relacionados con el destino. Con los datos obtenidos en estas encuestas, se confeccionará el *Índice de satisfacción del destino*. Este indicador permite comparar la evolución en la satisfacción de los turistas que visitan un destino e incluso compararse con otros destinos similares.

El Comité Interdestinos ha aprobado unas directrices tanto para la elaboración de la encuesta de satisfacción de los destinos adheridos al programa SICTED, como para la recogida de datos con el objetivo de obtener de una forma homogénea el índice de satisfacción turística, de forma que puedan establecerse acciones de mejora para los destinos adheridos y para el proyecto a nivel global.

El gestor del destino determinará la forma de recogida de encuestas que se adapte a las necesidades y características de su destino, según las modalidades siguientes:

- a) A través de observatorios turísticos, universidades, contratación externa o cualquier otro mecanismo que estipule el destino siempre que éste garantice y vele por el cumplimiento de las presentes directrices.
- b) Mediante la colaboración de los servicios turísticos distinguidos a SICTED en el destino tratando de dirigir las encuestas al mayor número de oficios representantes del destino, y de forma proporcional, con un mínimo de 3 oficios. Se recomiendan los oficios de Oficinas de Información Turística, Hoteles y Restaurantes.

La empresa adjudicataria deberá contribuir a la elaboración del Índice de Satisfacción Turística a través de las encuestas de destino. Realizarán al menos dos oleadas para la elaboración de la encuesta de satisfacción haciéndolas coincidir con los períodos de estacionalidad definidos en cada uno de los destinos. Con el fin de garantizar la representatividad estadística mínima, realizará al menos 100 encuestas a los turistas y visitantes al año.

Ya sea a través de un observatorio o de la colaboración de los servicios turísticos participantes, el encuestador de la empresa adjudicataria grabará los datos en la sección habilitada de la plataforma de gestión SICTED.

3.2.8 Distinción/Renovación

La metodología SICTED se desarrolla a través de una planificación de ciclos anuales, estableciendo los compromisos y exigencias asociados a cada uno de ellos. En cada ciclo se combina la formación

con otras herramientas, como la implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda al establecimiento según el oficio al que pertenezca, las asistencias técnicas individualizadas, la participación en talleres colectivos, la participación en grupos de mejora, la elaboración e implementación de un plan de mejora y las evaluaciones externas.

La periodicidad de los ciclos es anual y va marcada necesariamente por el comité de distinción. El resultado es la obtención, en caso de superación, del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

Es responsabilidad del destino, a través del gestor, con la colaboración, asesoramiento y apoyo de los agentes de la empresa adjudicataria, la presentación de todos sus servicios turísticos al comité de distinción correspondiente para su distinción o renovación (incluidos los establecimientos certificados con la Q y aquellos que se encuentren en fase de seguimiento), así como la previa convocatoria de la mesa de calidad del destino para la validación del cumplimiento de requisitos de los establecimientos presentados.

Existen dos comités de distinción ordinarios al año, en los meses de junio y diciembre, sin embargo, en nuestro destino, se ha optado por presentar todos los servicios turísticos al comité de diciembre. La empresa adjudicataria debe asegurarse de haber realizado todos los trabajos necesarios para la presentación de los servicios turísticos al comité, antes del 25 de noviembre a las 23.59, fecha y hora tope, pero en previsión de posibles incidencias, debería tener todo el trabajo realizado antes del 15 de noviembre. Los servicios turísticos deberán presentarse cada año al mismo comité de distinción al que optaron la primera vez.

Cualquier cambio de ciclo o de estado de un servicio turístico debe hacerse mediante la presentación del mismo al correspondiente comité de distinción, previa evaluación por la mesa de calidad del destino y la tramitación en la plataforma informática. Esto afecta también a los establecimientos con Q, establecimientos en fases de seguimiento y a establecimientos que han suspendido algún comité y desean presentarse de nuevo.

El distintivo tiene una validez de dos años, aunque condicionada al cumplimiento de los requisitos del ciclo correspondiente, entre los que se encuentra superar satisfactoriamente la evaluación. Ningún servicio turístico podrá estar más de dos años sin renovar distintivo, o más de dos comités de distinción sin presentarse. Por lo que, si el destino ha solicitado ya previamente prórroga, el período de recuperación para pasar de ciclo se reduce a 6 meses (un comité) o a un año (dos comités). Un servicio turístico no podrá avanzar dos ciclos en un período de doce meses.

Automáticamente, cada seis meses, se llevará a cabo una revisión de los servicios turísticos que se encuentren en estado “adherido” y ciclo 1, y/o lleven más de dos años de inactividad en el proyecto sin haberse presentado a ningún comité de distinción. Tras el primer aviso y siguiente recordatorio a los gestores de los destinos, se procederá a dar de baja en plataforma de gestión aquellos servicios turísticos sobre los cuales, encontrándose en esa situación, el gestor no haya solicitado expresamente su continuidad en el proyecto por motivos debidamente justificados. La empresa adjudicataria realizará una revisión previa para tener debidamente controlada la situación de cada uno de los servicios turísticos del destino.

El adjudicatario deberá participar en calidad de colaborador y asesor en las reuniones de la “Mesa de Turismo” en que se incluya la Mesa de Calidad turística de Rías Baixas. La Mesa de Calidad es un órgano colegiado que se constituye para la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino, formado por representantes del sector público y del sector turístico privado del destino, cuya misión consiste en facilitar la participación y colaboración de todos los subsectores económicos y servicios públicos del destino Rías Baixas en la gestión del Sistema Integral de calidad en Destino, así como en cualquier otra actividad vinculada con la Calidad Turística que afecte al sector y al destino en general.

3.2.9 Control del uso de la marca

La vigilancia del correcto uso de la marca “Compromiso de Calidad Turística” debe ser una tarea permanente. Se deben acometer labores de control que faciliten el buen uso de la misma y que ayuden a detectar usos incorrectos para proceder a corregirlos.

De este modo se establecen las siguientes acciones de seguimiento y control a acometer desde el destino y que la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo con el asesoramiento y control del gestor Sicted:

- Realizar revisiones aleatorias periódicas de las páginas Webs de establecimientos participantes en el SICTED en el destino, para comprobar el uso de la marca en este canal. En caso de detectar un uso incorrecto, lo comunicará al gestor Sicted quien tramitará su retirada con el establecimiento.
- Asegurarse siempre de que los establecimientos que se den de baja del proyecto o pierdan la distinción, retiran los distintivos no vigentes. En caso de oposición, se recomienda seguir el protocolo existente de retirada de distintivos e informar al gestor principal del destino para que, a su vez, se lo notifique a la SETUR a través del correo electrónico sicted@soportededestino.org de la situación.



- Enviar al gestor, materiales promocionales donde se emplee la marca “Compromiso de Calidad Turística”, así como el logo del SICTED, para verificar el correcto uso de la marca que se hace en ellos.

3.2.10 Presentación de candidaturas a los premios Sicted

La empresa adjudicataria debe redactar el informe de candidatura a los premios Sicted que el gestor determine presentar en cada ejercicio, siendo el máximo, a dos categorías.

Cada año, el SICTED otorga los Premios SICTED que pretenden dar visibilidad a las mejores prácticas realizadas en el marco del proyecto en torno a ocho categorías, siete permanentes y una categoría especial que varía en cada edición. Estas categorías responden a los principales agentes participantes en el proyecto, dinamizadores y colaboradores de su éxito, así como a los principales resultados y buenas prácticas logradas gracias a la cooperación de los anteriores.

Las categorías son:

- 1.- Mejor Equipo Gestor SICTED.
- 2.- Mejor Destino SICTED.
- 3.- Mejor Administración pública supramunicipal en favor del SICTED.
- 4.- Servicio turístico SICTED más competitivo.
- 5.- Mejor Agente SICTED.
- 6.- Plan de mejora de servicio turístico SICTED.
- 7.- Proyecto de mejora de destino SICTED.
- 8.- Categoría especial, que varía encada edición

La finalidad de los premios es distinguir la especial actuación de los diferentes órganos, instituciones, empresas y agentes que participan en el marco del proyecto SICTED por su trabajo, dedicación y resultados

Con el fin de ayudar a conseguir estos objetivos y partiendo de la experiencia acumulada en convocatorias anteriores de los Premios SICTED se publican anualmente sus bases reguladoras que, muchas veces, introducen profundos cambios con la intención de actualizar tanto los criterios como el proceso de valoración de las candidaturas, adaptándolos a la evolución de las tecnologías y de los propios fines del SICTED. La empresa adjudicataria debe atenerse siempre a las bases reguladoras correspondientes, a la hora de presentar el informe de candidatura.

3.2.11 Acto de entrega de distintivos

Tras el comité de distinción, una vez conocidas los servicios turísticos que recibirán las distinciones Sicted, hay que realizar un acto público de entrega de distintivos y diplomas. La empresa adjudicataria debe colaborar en la organización, planificación y desarrollo de la Gala de Turismo en la que se realizará la entrega de distintivos.

Para desarrollar el acto de entrega de los distintivos se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Selección de la fecha de entrega de distinguidos.
- Elaboración y envío de la convocatoria a los agentes interesados.
- Selección y reserva de la sala en función del número de asistentes previstos.
- Preparación de la sala (distribución de la sala, acceso a medios, servicio de catering, etc.).

La empresa adjudicataria debe realizar las siguientes funciones:

- Envío de convocatoria e invitación a servicios turísticos
- Control y seguimiento de confirmaciones de asistencia
- Proveer los medios personales y materiales necesarios para la realización de la entrega

Nota importante. - La proyectada transformación del SICTED que conlleva su integración con el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes que trabaja a nivel de destino, implicará la renovación de los Manuales de Buenas Prácticas de cada uno de los oficios incluyendo criterios de sostenibilidad, gestión, accesibilidad, innovación y tecnología y la puesta en marcha de una potente herramienta informática y una serie de herramientas digitales que darán apoyo a todo el ecosistema turístico. La empresa adjudicataria debe ajustarse a la nueva metodología y realizar los cambios necesarios en el desarrollo del trabajo.

3.3 PLANIFICACIÓN ANUAL PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

La empresa debe presentar un cronograma detallado de planificación temporal de ejecución del proyecto especificando tareas y distribución en el tiempo a lo largo de todo el ejercicio.

4 MATERIAL A ENTREGAR Y CONSIDERACIONES SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria entregará dos ejemplares de toda la documentación solicitada, una en soporte impreso y otra en soporte digital, que sirva para su divulgación en diferentes medios: páginas web, presentaciones, etc.

Se entregará una Memoria Final, bien estructurada, en la que quede reflejada la confirmación de que se realizaron todas las tareas expuestas en la propuesta técnica que hizo la empresa adjudicataria, el tiempo asignado a cada tarea, las evaluaciones sobre la cualificación del personal que hagan los servicios turísticos y los resultados y conclusiones obtenidas.

El material que sea obligatorio utilizar para llevar a cabo la implantación, seguimiento y continuidad del SICTED y que sea propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria y Turismo, deberá ser solicitado a ésta ya que es la propietaria intelectual de la metodología SICTED, por lo que el contratista no podrá utilizar bajo el nombre de SICTED cualquier otro material no autorizado.

5 GESTIÓN Y DESARROLLO DEL CONTRATO

En este punto se detalla la metodología de gestión de contrato comprendiendo los órganos de dirección y gestión y el seguimiento y control.

5.1 Órganos de dirección y gestión del contrato

La dirección del contrato llevará a cabo por la jefatura del servicio de Turismo Rías Baixas, a la que corresponderá realizar la supervisión, dirección y aprobación de los trabajos y la determinación de las correcciones que se consideren oportunas. Será también su responsabilidad proponer modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si hubiere causa justificada.

La jefa de servicio de Turismo Rías Baixas podrá designar a una persona para la dirección corporativa (responsable del desarrollo de los trabajos) que tendrá las siguientes funciones:

- Dirigir el desarrollo de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Emitir la conformidad de recepción de la misma.

Adicionalmente, la jefatura del servicio de Turismo Rías Baixas podrá designar un jefe o una jefa de contrato que tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar el desarrollo de los trabajos.
- Organizar la ejecución de las actividades y tareas incluidas en el contrato y por las en práctica.
- Facilitar la información necesaria para la ejecución de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados pudiendo rechazar los trabajos realizados cuando no se correspondan al acordado o que no superen los controles de calidad.
- Emitir la conformidad de la recepción de la misma.
- Determinar y hacer cumplir la normativa de procedimientos.
- Ser el interlocutor por parte de la Diputación de Pontevedra con el grupo de trabajo de la empresa adjudicataria.
- Proponer a la dirección corporativa del contrato las modificaciones en el contenido y realización de los trabajos necesarios para ejecutar los servicios.

La jefatura del servicio Turismo Rías Baixas podrá incorporar al contrato durante su realización a las personas necesarias para verificar y avalar todas las actuaciones a su cargo.

Por su parte, la empresa adjudicataria determinará un jefe o jefa de contrato que, salvo fuerza mayor y previa justificación y aprobación por parte de la Diputación, será único a lo largo de la ejecución de su contrato. Esta persona será propuesta previamente al comienzo del contrato por parte del adjudicatario y será aprobada por parte de la Diputación.

Las funciones de jefe o jefa de contrato del adjudicatario serán:

- Ser el único interlocutor entre el grupo de trabajo de la empresa adjudicataria y la Diputación.
- Organizar la ejecución de las tareas y actividades y por las en práctica.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en su relación con la Diputación, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos.
- Proponer a la dirección del contrato de la Diputación las modificaciones en el contenido y realización de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios.
- Redactar el acta de todas y cada una de las reuniones de trabajo que se realicen.

5.2 Seguimiento y control

El plan de trabajo deberá ser actualizado con la periodicidad que el cronograma establezca, con el objetivo de que se pueda realizar un correcto seguimiento de los trabajos y permita a los órganos de dirección de la Diputación de Pontevedra detectar las desviaciones y/o peligros producidos durante el desarrollo del contrato. La periodicidad podrá modificarse entre las partes en función de la planificación prevista y las necesidades.

La metodología de seguimiento del contrato se sustentará en las siguientes bases:

- Se hará un seguimiento continuo de la evolución del contrato entre las partes (órganos de dirección de la Diputación de Pontevedra y la empresa adjudicataria).
- Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad semanal, con el personal que las partes consideren, para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación, reasignaciones y variaciones de personal asignado al contrato y, en el caso de necesidad, para establecer las medidas correctoras oportunas. La periodicidad podrá modificarse entre las partes en función de la planificación prevista y necesidades.
- Los órganos de dirección de la Diputación de Pontevedra podrán rechazar los trabajos realizados cuando no respondan al que se acordó o que no hayan superado los controles de calidad.
- De cada reunión técnica a empresa adjudicataria redactará e distribuirá entre todos os participantes a acta correspondiente.



- El calendario de reuniones será planificado y ajustado por períodos semanales, bajo la iniciativa y coordinación de los órganos de dirección de la Diputación de Pontevedra, con la participación y obligada aceptación de la empresa adjudicataria. La periodicidad podrá modificarse entre las partes en función de la planificación prevista y necesidades.

5.3 Modificación del equipo durante la ejecución del contrato

El equipo humano del contrato deberá estar formado inicialmente por los componentes que se compromete a adscribir la empresa adjudicataria. Sin embargo, podrán autorizarse cambios en esta composición, sin que ello suponga menoscabo alguno en la calidad de los trabajos y fechas, que, en su momento, se comprometa, siempre que:

- Se presiente una justificación escrita detallada y suficiente en la que se explique el motivo del cambio.
- Se presentan posibles acodes candidatas con un perfil de calificación igual o superior al de la persona a sustituir y funciones, debiendo acreditar, en todo caso, que las acodes candidatas reúnen las condiciones necesarias para garantizar la correcta prestación del objeto del contrato.
- La jefatura de Turismo Rías Baixas, de la Diputación de Pontevedra, acepte a una de las candidatas propuestas.

Estas condiciones se aplicarán tanto al equipo incluido en la oferta inicial como a aquellos que se incorporen durante la ejecución.

6 PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Correrá a cargo de la empresa adjudicataria cualquier pago que se derive de la gestión y contratación de los derechos de autor, de reproducción o de explotación necesarios para la realización de este trabajo, y aportará a la Diputación de Pontevedra una relación por escrito con detalle de todos los derechos contratados.

La empresa adjudicataria no podrá usar ni proporcionar a terceros textos, dibujos, audiovisuales, locuciones, fotografías, imágenes o cualquier otro elemento de los trabajos contratados, ni podrá publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización previa y expresa de la Diputación de Pontevedra; en todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones. Dicho incumplimiento será considerado como falta grave y podrá conllevar la rescisión del contrato u otras acciones legales.

La empresa adjudicataria está expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar ni usar con una finalidad distinta a la que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Este deber subsistirá tras la extinción del contrato, hasta que la información sea de dominio público o pérdida su consideración de confidencialidad, sin que medie incumplimiento del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes contratantes.

La empresa adjudicataria se obliga en los términos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, a garantizar la total confidencialidad y seguridad de los datos a los que tenga acceso para su tratamiento.

Los trabajos objeto de este contrato deberán ser convenientemente documentados, para lo cual la empresa adjudicataria se compromete a generar toda la documentación aplicable por cada producto obtenido.

7 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Los trabajos y resultados contratados, en su totalidad o en cualquiera de sus fases, serán propiedad de la Diputación de Pontevedra y ésta, en consecuencia, podrá solicitar en cualquier momento las entregas de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos en cualquier tipo de formato editable.

En consecuencia, los trabajos que sean objeto de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva por la empresa adjudicataria que, en su caso, cuidará de que se cedan por terceros en exclusiva a la Diputación de Pontevedra.

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán de propiedad exclusiva de la Diputación de Pontevedra, que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin necesidad de aprobación del adjudicatario.

La empresa adjudicataria no podrá conservar, obtener copia ni facilitar a terceros, sin autorización expresa de la Diputación de Pontevedra, ninguno de infórmelos estudios y documentos elaborados. La autorización se concederá previa petición formal de la empresa adjudicataria y deberá indicarse su finalidad.

La empresa adjudicataria está obligada, en su caso, a registrar todos los diseños e imágenes utilizados en el registro de la propiedad industrial en los apartados necesarios para garantizar la no intrusión por parte de terceros a nombre de la Diputación de Pontevedra.

8 ANEXO I

**SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DESTINO PROVINCIA DE PONTEVEDRA-RÍAS BAIXAS
TRABAJANDO EN EL SICTED. ACT. ABRIL 2025.**

TOTAL SERVICIOS TURÍSTICOS: 352

POR CICLOS:

Ciclo 1: 17

Ciclo 2: 17

Ciclo 3: 22

Ciclo 4: 19

Ciclo Seguimiento: 148

Ciclo Renovación: 129

POR OFICIOS:

Agencias de Viaje: 19

Albergues: 10

Alojamientos Rurales: 30

Alquiler de vehículos y embarcaciones: 2

Artesanos: 2

Bares y Cafeterías: 13

Bodegas: 15

Campings: 11

Campos de Golf: 1

Comercios: 10

Convention Bureau: 1

Espacios escénicos permanentes: 1

Experiencias y talleres turísticos: 3

Guías de turismo: 16

Hoteles y apartamentos turísticos: 82

Museos y Centros de Interés Turístico: 20

Oficinas de Información Turística: 19

OPC: 3

Parques de ocio: 1

Playas: 6

Puertos Deportivos: 8

Restaurantes y empresas turísticas de catering: 28

Taxis: 6

Transporte turístico: 19

Turismo activo: 15

Turismo de bienestar: 6

Turismo Industrial: 5