

**Responsabilidad Social Territorial:  
 Ejemplos y buenas prácticas**

**Implantación del sistema de  
 calidad turística en destinos  
 (SICTED)**



**Ficha resumen de buenas prácticas**

**1. Datos de identificación de la Buena Práctica**

<b>Título</b>	<b>Implantación del sistema de calidad turística en destinos (SICTED).</b>
<b>Ámbito territorial</b>	<b>Local</b>
<b>Población</b>	<b>Vilanova i la Geltrú.          66.905 habitantes (datos INE, a 1 de enero de 2011).</b>
<b>Entidad</b>	<b>Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú          Node Garraf: Agencia de Desarrollo</b>
<b>Contacto</b>	<b>Pere Batlle Cordon</b> Departamento Mantenimiento de la Ciudad. <b>Marta Montserrat Grau.</b> Departamento de Promoción económica. Tel.: 93 814 00 00 <a href="mailto:pbatlle@vilanova.cat">pbatlle@vilanova.cat</a> <a href="mailto:mmontserrat@vilanova.cat">mmontserrat@vilanova.cat</a>
<b>Web</b>	<a href="http://www.calidadendestino.es">www.calidadendestino.es</a>
<b>Disponible en formato electrónico</b>	<b>No</b>
<b>Otros formatos (indicar)</b>	<b>No</b>

**2. Dimensión en la que se encuadra la BP  
 (señalar las que procedan)**

- Económica
- Social
- Medioambiental
- Buena gobernanza y gestión transparente

**3. Descripción de la BP**

**Descripción resumida (dos líneas):**

Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 30 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

**Breve resumen**

El SCTE Destinos es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

El SCTE Destinos se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados.

El SCTE Destinos persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino, de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

Entre otras herramientas, cuenta con 30 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio. Ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos un plan de formación, visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la

adecuación de la empresa/servicio a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Éste se otorga a las empresas/servicios turísticos que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.

Actualmente están adheridas 15 empresas de la ciudad (alojamientos turísticos, restaurantes, empresas de servicios...), así como las distintas playas y la Oficina de Turismo local, gestionadas desde el propio ayuntamiento.

**4. Estado de ejecución de la BP** (caso de que la ejecución esté finalizada y transferida marcar ambas casillas, precisando brevemente la causa de finalización y transferencia)

- Inicial      Fecha: 2007  
 Avanzada      Fecha: con continuidad  
 Finalizada      Fecha:  
 Transferida      Fecha:

Esta actuación tiene carácter estable aunque va ligada a la voluntad de continuidad de los agentes promotores de la iniciativa (TURESPAÑA y FEMP)

**5. Adecuación de la BP a los principios y valores de la RST**

- Corresponsabilidad  
 Empoderamiento  
 Sostenibilidad  
 Transparencia  
 Diversidad  
 Gestión del Conocimiento  
 Innovación

**6. Gestión interna de la RS**

**7. Agente(s) responsable(s) de la actuación**

- Administración       Empresas  
 Agentes sociales       Otras  
 Sociedad civil

Relacionar

Vinculadas al sector turístico: restaurantes, alojamientos, empresas de servicios...

**8. Participantes**

- Administración       Empresas  
 Agentes sociales       Otras  
 Sociedad civil

Relacionar

**9. Coste y financiación**

Coste: 500'00 €

- Financiación con fondos propios. (100%)  
 Financiación con fondos ajenos.

Correspondientes a la cuota anual de participación en el proyecto.

**10. Observaciones y DAFO.**

DEBILIDADES

- Actuación impulsada y liderada por una única administración con el riesgo que pueda desaparecer ante nuevas prioridades y falta de alianzas.

FORTALEZAS

- Enfoque integral del sistema en cuanto al territorio, entendido como destino turístico.

AMENAZAS

- La crisis económica puede afectar en negativo este tipo de prácticas, puesto que se deberán gestionar proyectos urgentes y prioritarios, que irán en detrimento de las buenas prácticas.

OPORTUNIDADES

- Posibilidad de ampliar el sistema a múltiples sectores empresariales y servicios de la administración local relacionados con el turismo.

