

**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

Título	Implantación del sistema de calidad turística en destinos (SICTED).
Ámbito territorial	Local (en base a un proyecto de ámbito estatal)
Población	Vilanova i la Geltrú. 66.275 habitantes (datos INE, a 1 de enero de 2013).
Entidad	Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú Node Garraf: Agencia de Desarrollo
Contacto	Pere Batlle Cordon Departamento Mantenimiento de la Ciudad Maribel Rodriguez Rusiñol Departamento de Promoción Económica Tel.: 93 814 00 00 pbatlle@vilanova.cat mrodriguez@vilanova.cat
Web	www.calidadendestino.es www.vilanova.cat
Disponible en formato electrónico	No
Otros formatos (indicar)	No

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

Tipo de Buena práctica. Señalar:

- Programa
 (Permanente en el tiempo)
- Actividad
 (Duración limitada no asociada a un programa o a un proyecto. Ejemplo: Curso)
- Proyecto
 (Conjunto de actividades con una duración limitada en el tiempo y financiación finalista (fondos propios y/o externos))

Fecha de inicio: 2006

Fecha de finalización, en su caso: _____

Desde el inicio se desarrolla anualmente

- Sí
- No

Vigente en la actualidad:

- Sí
- No

BBPP estable con vocación de permanencia

- Sí
- No

En el caso de que la BBPP se haya transferido indicar la entidad/es a la que se ha transferido:

Otros aspectos a destacar:

5. Tipología BP:

- Trabajo en Red
- RSE Pymes
- Participación / Voluntariado
- Pacto Por El Empleo / Acuerdo Marco
- Medioambiental
- Instrucción Cláusulas Sociales
- Discapacidad
- Integración Laboral/Social
- Premios, Galardones
- Metodología, Material, Productos
- I.O. /Género
- Formación RS
- Otros

Tema/ Subtipo: _____

6. Adecuación de la BP a los principios y valores de la RST

- Corresponsabilidad
- Empoderamiento
- Sostenibilidad
- Transparencia
- Diversidad
- Gestión del Conocimiento
- Innovación

7. Gestión interna de la RS

8. Agente(s) responsable(s) de la actuación

- Administración Empresas
- Agentes sociales Otras
- Sociedad civil

Relacionar

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

9. Participantes

- Administración Empresas
- Agentes sociales Otras
- Sociedad civil

Relacionar

10. 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.

11. 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.