

## EL SICTED

### Sistema Integral de Qualitat Turística en destinació

Dossier informatiu. Desembre 2015

## El Baix Llobregat, destinació de qualitat

### QUÈ ÉS EL SICTED?

La comarca del Baix Llobregat impulsa la competitivitat de les empreses i la **qualitat turística** mitjançant el **Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions** promogut per la *Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Indústria, Turismo y Comercio* i per la *Federación Española de Municipios y Provincias* i coordinat a nivell de província de Barcelona per la *Diputació de Barcelona* i la *Cambra de Comerç de Barcelona*.

Tot establiment, està lligat al territori en el que està emplaçat i a la vegada està relacionat directament amb la resta d'establiments, agents, infraestructures, etc. del mateix territori. La suma de tots ells configura **la destinació**, i el conjunt de les percepcions del client en cadascun dels serveis i situacions viscudes, formen la seva experiència a casa nostra. És aquesta experiència la que determinarà el retorn, els bons comentaris, recomanacions a la tornada i la fidelització del client.

Participar en el SICTED i obtenir el seu distintiu de qualitat, dona l'oportunitat de participar en la millora de la destinació, no només, des de punt de vista de l'establiment individualment, sinó també, des del punt de vista de la destinació globalment, el Baix Llobregat. En aquest sentit es fomenta:

- Una percepció integral de la destinació
- La millora de la imatge i posicionament de la destinació
- La coherència del nivell de qualitat de l'oferta
- La implantació de la cultura de la qualitat i de la millora contínua a la destinació
- La coordinació dels sectors públic i privat

## QUINS BENEFICIS APORTA LA IMPLANTACIÓ DEL SICTED?

### PER L'ESTABLIMENT

- Impulsar la gestió de la qualitat
- Millorar el coneixement del client
- Disposar d'una Guia de Bones Pràctiques
- Millorar el coneixement del sector al que es pertany
- Augmentar la percepció de fiabilitat del servei per part del client
- Disposar d'un Sistema de Reconeixement
- Avançar cap a l'excel·lència turística "Q"
- Millorar el control i la gestió del negoci
- Implantació de la cultura de la qualitat i de la millora continua

### PEL SECTOR

- Millorar el coneixement de la importància del sector al que es pertany
- Millorar la coordinació entre els establiments d'un mateix sector
- Incrementar la coherència entre els components d'un sector
- Incrementar la coordinació amb el sector públic/privat

### PER LA DESTINACIÓ

- Incrementar la satisfacció dels serveis consumits per part del visitant i de població local
- Millorar el posicionament de la destinació.
- Augmentar la percepció de fiabilitat i seguretat de l'oferta.
- Incrementar la implicació dels sectors en els objectius de la destinació.
- Beneficiaris d'accions promocionals que es realitzen per donar a conèixer el projecte i els seus establiments distingits.

## QUINS SÓN ELS COMPROMISOS QUE ADOPTEN ELS ESTABLIMENTS QUE S'ADHEREIXEN?

- Designar un responsable de l'empresa, servei, institució o entitat per què sigui l'interlocutor vàlid davant de l'ens gestor, com a responsable de la implantació del projecte i de l'explotació del SICTED en la destinació.
- Els tècnics que realitzin les visites tècniques individualitzades d'assessorament seran atesos correctament (ens gestor, Cambra de Comerç de Barcelona, Diputació de Barcelona o empresa consultora externa), a qui es mostraran aquells materials i infraestructures que siguin objecte de la implantació del Manual de Bones Pràctiques, o de l'avaluació final.

- La persona responsable o alguna altra que aquesta designi que puntualment la substitueixi, assistirà a les dues sessions de formació, i almenys a un dels dos tallers col·lectius.
- Facilitar periòdicament les dades reals que es sol·licitin, i que siguin necessàries per determinar el nivell de qualitat integral de la destinació.
- Utilitzar el distintiu SICTED i complir amb el seu reglament d'ús, un cop aconseguida la distinció i segons els protocol establert a tal efecte.
- Proporcionar les dades necessàries per participar en les accions de promoció que realitzi l'ens gestor directament, o mitjançant Cambra de Comerç de Barcelona, Diputació de Barcelona, FEMP o Turespaña.
- Que l'establiment compleix la legalitat vigent per exercir la seva activitat.

## DADES PRÀCTIQUES

### Qui s'hi pot adherir?

Totes aquelles empreses, establiments o serveis que en formen part de la destinació, l'activitat de les quals encaixi en algun dels subsectors integrats actualment en el projecte.

Els subsectors o oficis que disposen de Manual de Bones Pràctiques SICTED són els següents:

Agències de viatge	Hotels i apartaments turístics
Albergs	Museus i centres d'interpretació
Artisans	Guies
Altres serveis	Oficines d'informació turística
Bars i cafeteries	Estacions d'esquí
Càmpings	OPC
Cellers	Palaus de congressos
Comerços	Platges
Convention Bureau	Ports Esportius
Empreses d'activitats d'oci	Restaurants
Empreses de lloguer de cotxes	Seguretat Ciutadana
Empreses de transport turístic	Serveis Turístics de Salut
Espais naturals protegits	Taxis
Establiments de turisme rural	

Cal tenir en compte que una mateixa empresa pot distingir diferents serveis.

### Com funciona la implantació?

#### 1. Compliment del Manual de Bones Pràctiques (estàndards mínims).

-Aquests requisits, en alguns casos demanen la creació de documents o l'aplicació de mesures que tenen per objectiu generar millores en la gestió i organització de l'establiment.

-En molts casos aquests estàndards ja es compleixen de manera total o parcial.

*\*Per l'aplicació dels mateixos a l'establiment, s'ofereixen diverses sessions formatives i visita de seguiment*

#### 2. Assistir a totes les formacions

Per obtenir per primera vegada, o renovar el distintiu SICTED, cal superar els compromisos de formació corresponents a cada cicle d'implantació en el que es troba l'empresa.

Aquests compromisos anuals corresponent a activitats formatives col·lectives i individuals i a l'avaluació.

	Sessions de formació (hores)	Tallers/Grups de Millora (hores)	Visites individuals rebudes	Avaluació
<b>Cicle 1</b>	4	2+2	2	1
<b>Cicle 2</b>	4	2	1	1
<b>Cicle 3</b>	4	2	1	1
<b>Cicle 4</b>	4	2	1	1
<b>Seguiment</b>		2+2	1	1
<b>Renovació</b>		2+2	1	1

**Observacions:** les sessions formatives poden variar lleugerament en la seva durada, si la temàtica així ho requereix

### 3. Realitzar mínim una autoavaluació a l'any

-Es fa a través de les eines *online* de SICTED

### 4. Fer un pla de millora anual

-Es fa a través de les eines *online* de SICTED

### 5. Rebre totes les visites de recolzament+avaluació

-Visita inicial (per assessorar l'inici de la implantació)

-Visita de seguiment

-Avaluació final per obtenció del distintiu

### L'incompliment amb alguna de les accions pot fer que no s'assoleixi la distinció

\*Les visites i avaluacions es faran a través d'una consultora externa.

\*El calendari de visites es proposarà durant l'any d'adhesió.

\*\*La renovació del distintiu és BIANUAL. Per passar l'any d'impàs només es passa una avaluació de seguiment senzilla per a la ratificació del distintiu.

### Cuota anual

80€ empresa o servei de nova adhesió

40€ empresa o servei de renovació

La quota serà cobrada per la Cambra de Comerç de Barcelona i és l'aportació d'1/5 del cost d'implantació (150.000€). La data màxima de pagament serà abans de l'inici de la primera formació. Els imports de les quotes seran destinats al 100% per accions de promoció del distintiu.

## Com tramitar l'adhesió?

L'adhesió, que es renova anualment, es pot sol·licitar per telèfon (93 685 24 00, Ext. 552), correu electrònic [turisme@elbaixllobregat.cat](mailto:turisme@elbaixllobregat.cat) (Sra. Noemí Lozano).

**El termini d'adhesions finalitza el 15 de gener de 2016**

## Imatge actual del distintiu



## MÉS INFORMACIÓ

### Consorci de Turisme del Baix Llobregat

[turisme@elbaixllobregat.cat](mailto:turisme@elbaixllobregat.cat)

Tel. 93 685 24 00 Ext. 552

[www.turismebaixllobregat.com](http://www.turismebaixllobregat.com)



TurismeBaixLlob



[turismebaixllobregat](https://www.facebook.com/turismebaixllobregat)



[turismebaixllobregat](https://www.instagram.com/turismebaixllobregat)



[turismebaixllobregat](https://www.youtube.com/turismebaixllobregat)

Calidad en Destinos - [www.calidadendestinos.es](http://www.calidadendestinos.es)