

SCTE:destinos Plan de acciones 07/08

Enfoque general y estructura del SICTED 2012

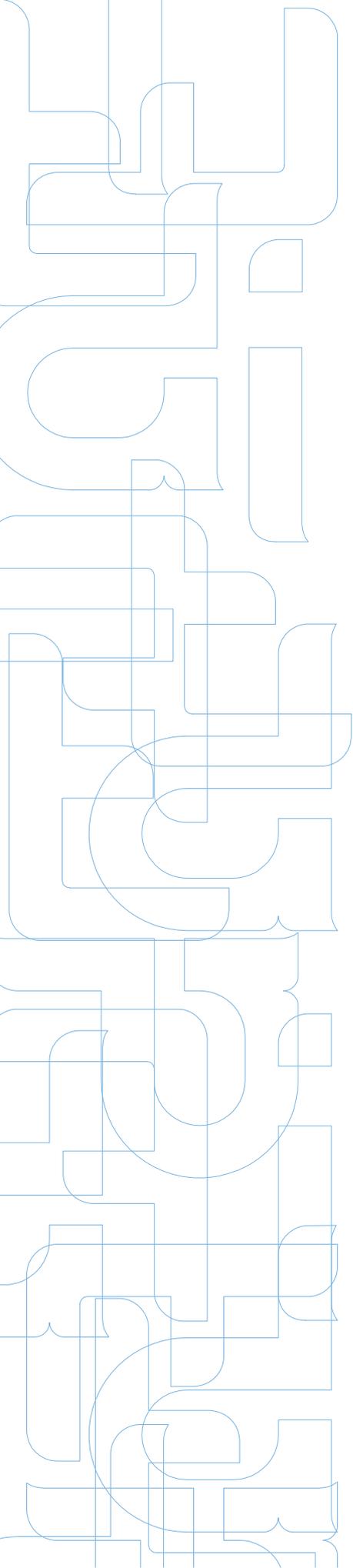
Lista de contenidos:

Proyección de objetivos operativos del SICTED 2012

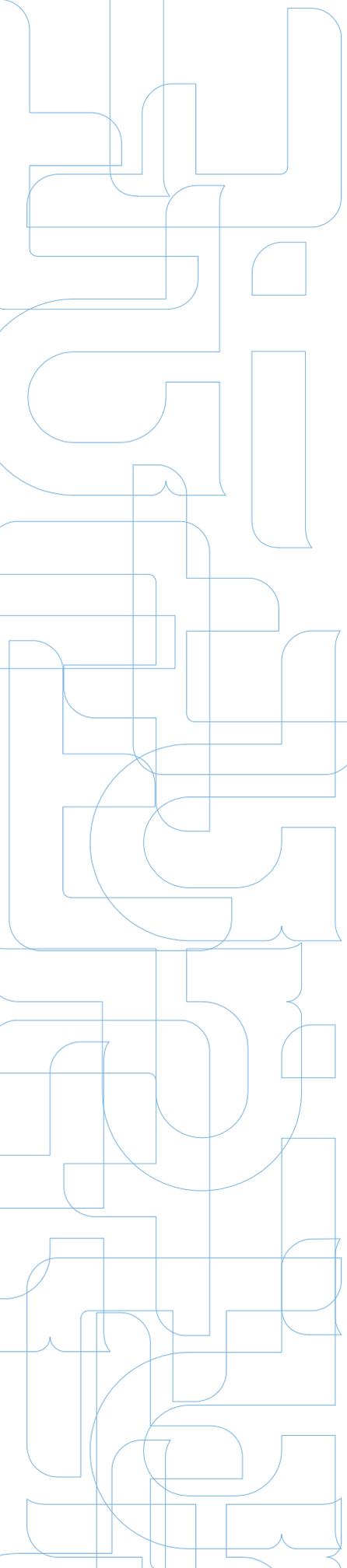
Principios para su desarrollo

Organización de la acción por fases de ejecución secuencial.

Adscripción de funciones y actividades a técnicos de la Oficina Técnica SICTED.

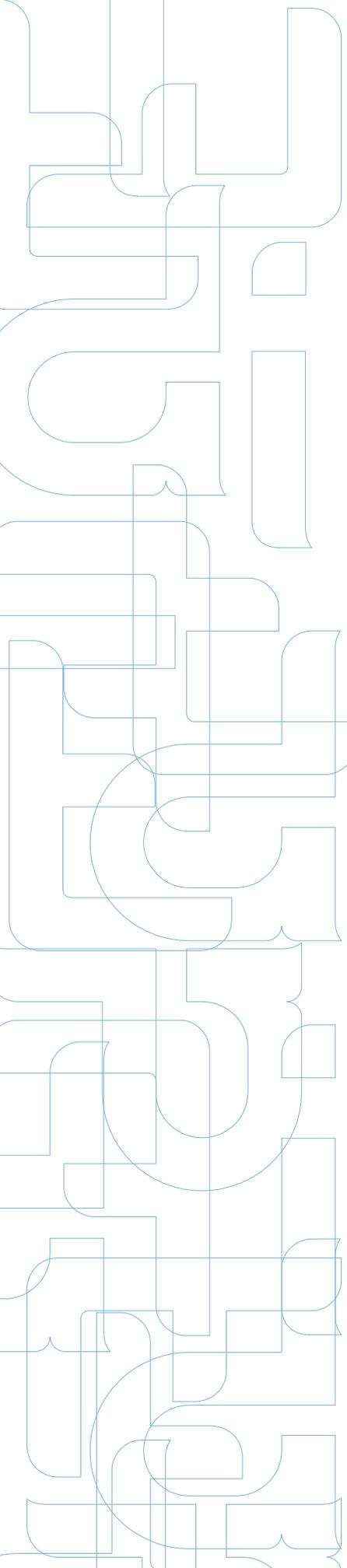


El presente documento recoge una proyección de objetivos y un conjunto de programas de actuación que permitan consolidar definitivamente el modelo de gestión de la calidad de los destinos turísticos en el horizonte temporal 2012. La proyección de objetivos operativos y los principios de actuación corresponden a la estrategia SICTED 2012.



Proyección de objetivos operativos del SICTED 2012

- Reposicionar el valor del modelo en el sector turístico, especialmente en los destinos que consideran el turismo una opción de desarrollo social, económico y medioambiental.
- Implicar activamente a todos los profesionales que actúan directamente sobre la gestión del modelo.
- Redistribuir y simplificar la gestión y la toma de decisiones con una visión a resultados.
- Maximizar las garantías del servicio y, en consecuencia, la satisfacción de los clientes/turistas.
- Planificar eficientemente los recursos técnicos, económicos y temporales
- Incorporar la calidad experiencial como base para el desarrollo de productos competitivos en el mercado turístico.
- Fomentar la creación de nuevas redes de colaboración entre agentes públicos y/o privados.
- Enriquecer continuamente las recomendaciones de los manuales de buenas prácticas como clave de compromiso turístico.



Principios para su desarrollo

Estándar mínimo de gestión

El nuevo enfoque establece los procedimientos, instrucciones y directrices necesarios para cada agente principal del proyecto, al objeto de normalizar las relaciones y los procesos de acción. Están previstos los mecanismos para la cualificación de dichos agentes, momento a partir del cual se exigirá un estándar mínimo de operación y rendimiento para todos los destinos participantes. La estandarización de la operación conllevará a la eficiencia del modelo y consecuentemente a su prestigio.

Colaboración interdestinos

El desarrollo del SICTED 2012 prevé fórmulas para la cooperación interdestinos, al objeto de definir producto turístico desde la perspectiva experiencial y posicionar los destinos en los mercados más atractivos. El plan prevé las fórmulas y directrices para fomentar y mantener dichas colaboraciones.

Evaluación continua del rendimiento

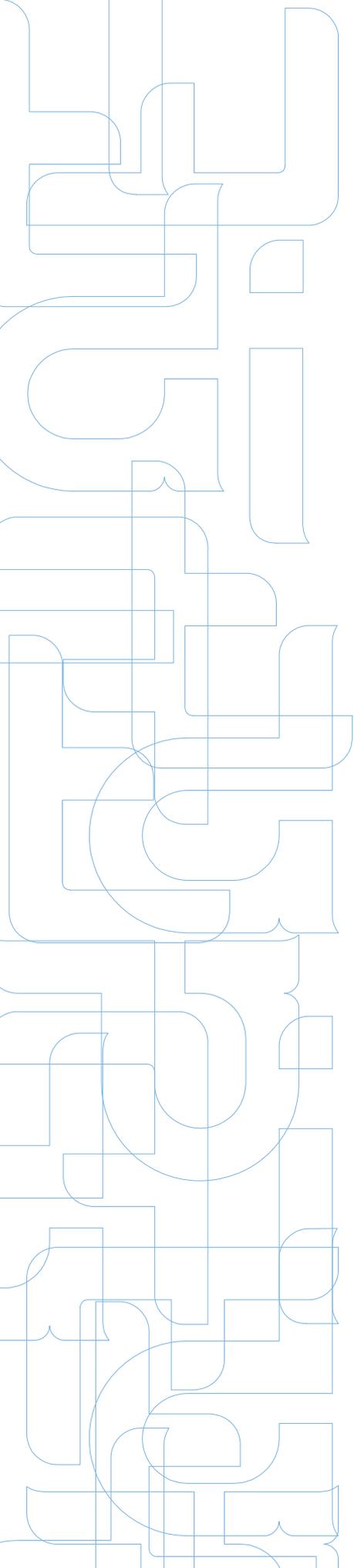
La totalidad de operaciones principales que concurren en el desarrollo del modelo para los más de 80 destinos y 6.000 empresas participantes están normalizadas y convergen en la plataforma de gestión SICTED. La realización de los registros de gestión en cada nivel de operación permite agregar datos e informaciones y, en consecuencia, evaluar resultados en tiempo real por zonas geográficas, por oficios, por ciclos y por productos.

Perfeccionamiento continuo

El modelo prevé los mecanismos de información y retroalimentación para la incorporación continua de mejoras en los procesos de gestión interna, en las fórmulas de atención y satisfacción de clientes, en la promoción y comercialización de productos turísticos, y en los métodos de colaboración entre agentes.

Satisfacción de clientes

La metodología y recomendaciones contenidas en los manuales de buenas prácticas persiguen un fin elemental: trabajar mejor y aumentar la satisfacción de los clientes. El plan SICTED 2012 prevé nuevos módulos formativos alineados con la mejora de la estrategia de servicio y fórmulas de trato al cliente. La satisfacción de los clientes es el eje sobre el que se desarrolla el modelo.



Comunicación de los resultados al mercado turístico

La dimensión del proyecto permite la obtención de resultados con un amplio espectro geográfico y la organización de dichos resultados con visión a producto. El plan presenta una vocación de comunicación de resultados a los mercados turísticos de mayor atractivo.

Nuevas fórmulas de financiación

SICTED 2012 prevé mecanismos técnicos y fórmulas jurídicas que permitan a los agentes promotores de la calidad turística (comunidades autónomas y diputaciones provinciales) un acceso reglado al modelo para el lanzamiento, desarrollo y mantenimiento de la gestión de la calidad en los destinos turísticos.

Organización de la acción por fases de ejecución secuencial

Fase 0: Perfeccionamiento y puesta a punto

Fase que se ocupa del diseño y desarrollo de las soluciones, documentos e informes técnicos necesarios para el lanzamiento de la nueva estrategia SICTED. Con base al diagnóstico operativo de la situación actual de los destinos, la participación activa de los técnicos en los grupos de trabajo y las orientaciones estratégicas y tácticas del grupo de estrategia, se determina un total de 15 categorías de productos y servicios para asegurar una correcta puesta a punto del modelo y su estrategia SICTED 2012.

- 0.1 Diseño, consenso y aprobación del plan SICTED 2012
- 0.2 Programa de reorganización de las operaciones de los principales agentes participantes en el modelo: gestor SICTED, jefe de producto, comité interdestinos, oficina técnica/DE, Mesa de la Calidad Turística, asesores externos y evaluadores.
- 0.3 Elaboración de las especificaciones técnicas para la conversión de la plataforma SICTED actual a la nueva plataforma SICTED 2009, en colaboración con SEGITTUR.
- 0.4 Reforma estructural de los 26 manuales de buenas prácticas que conforman el acervo metodológico del modelo y preparación de la versión 09.00.
- 0.5 Elaboración de una guía de orientación para la prospección de producto y la organización de actividades interdestinos.
- 0.6 Criterios para la planificación y gestión de la extensión de los distintivos Compromiso turístico.
- 0.7 Diseño y elaboración de los programas de cualificación profesional para gestores SICTED, asesores y evaluadores externos.
- 0.8 Diseño y redacción del nuevo reglamento del comité interdestinos y bases para la creación y gestión de grupos técnicos de trabajo permanentes.
- 0.9 Propuesta de estructura funcional de la oficina técnica SICTED encargada de la planificación, gestión y retroalimentación del modelo.
- 0.10 Diseño y elaboración de un programa de mejora continua basado en la creación de nuevos módulos formativos que mejoren los procesos de prestación de servicios y las fórmulas para el trato a clientes.
- 0.11 Diseño del Documento base SICTED, que recogerá los objetivos, beneficios, alcance y condiciones de participación en el modelo.
- 0.12 Diseño y desarrollo de la versión *Red de expansión metodológica SICTED* para la entrada de nuevos agentes promotores de la calidad turística (convenio y protocolo).
- 0.13 Diseño de un nuevo plan de transferencia tecnológica con línea temporal a cuatro ciclos, que permita transferir las metodologías equitativa y eficientemente.

0.14 Diseño de un programa de evaluación de la satisfacción del cliente, en colaboración con el IET.

0.15 Diseño y elaboración de un catálogo de aceleradores financieros como clave para acometer las mejoras incrementales en el destino.

Fase 1: Potenciación de infraestructuras de gestión

El desarrollo de las actuaciones de esta fase se centra exclusivamente en homogeneizar los conocimientos, habilidades y destrezas de los perfiles gestor SICTED, asesor y evaluador externo. Asimismo, se ocupa del lanzamiento del nuevo comité interdestinos y la constitución de los primeros grupos técnicos de trabajo del modelo. La creación de la nueva oficina técnica SICTED y el desarrollo de la campaña informativa que marca el comienzo de la nueva estrategia 2012 potenciarán las infraestructuras de gestión para acometer con éxito las sucesivas fases.

0.16 Lanzamiento del plan de cualificación de perfiles operativos: cálculo de recursos, medios y plazos límite.

0.17 Desarrollo de la campaña de cualificación de gestores SICTED según el manual de operaciones, versión 09.00.

0.18 Desarrollo de la campaña de cualificación de evaluadores externos según el procedimiento de evaluación externa, versión 09.00.

0.19 Desarrollo de la campaña de cualificación de asesores externos según el manual de directrices para la implantación, versión 09.00.

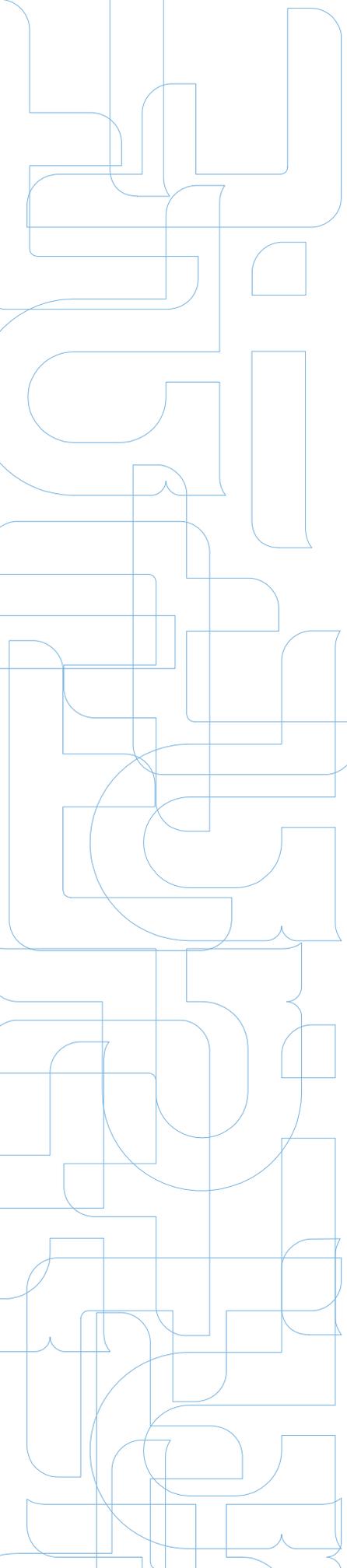
0.20 Lanzamiento del nuevo comité interdestinos y constitución de los grupos técnicos de trabajo permanentes –acervo metodológico, plataforma tecnológica y marketing-.

0.21 Creación de la oficina técnica SICTED y cualificación de sus técnicos

0.22 Lanzamiento de la campaña informativa del cambio de estrategia SICTED 2012, dirigida a los integrantes de las mesas de calidad de los destinos participantes, a los representantes de los destinos MACT y a los gobiernos de las comunidades autónomas.

Fase 2: Transición al nuevo enfoque metodológico y satisfacción del cliente

Una vez desarrollada la fase de potenciación de las infraestructuras de gestión se estará en disposición de llevar a cabo la transición de los actuales manuales de buenas prácticas a la nueva versión 09.00 desarrollada en la fase de perfeccionamiento y puesta a punto. Asimismo, se incorporará el requisito técnico de medición de la satisfacción de clientes a todas aquellas empresas y servicios públicos que dispongan del distintivo Compromiso turístico y se comenzará a considerar dichos índices de satisfacción como guía de mejora.

- 
- 2.23 Desarrollo del plan de comunicación para la transición metodológica: correo electrónico nominativo, *banner* informativo en el portal SICTED y servicio *callcenter* desde la oficina técnica SICTED.
 - 2.24 Desarrollo del programa de distribución reglada de los nuevos manuales: sesiones formativas e informativas desarrolladas en destino y dirigidas a empresas y servicios públicos distinguidos en compromiso turístico.
 - 2.25 Programa de asistencia técnica para la correcta implantación de los nuevos manuales dirigido a empresas y servicios públicos distinguidos en Compromiso turístico.
 - 2.26 Programa de monitorización de la primera campaña de evaluación de garantías a empresas y servicios públicos distinguidos en compromiso turístico con base a los requisitos de los nuevos manuales de buenas prácticas.
 - 2.27 Programa de monitorización para el lanzamiento del sistema de evaluación de la satisfacción del cliente SICTED.

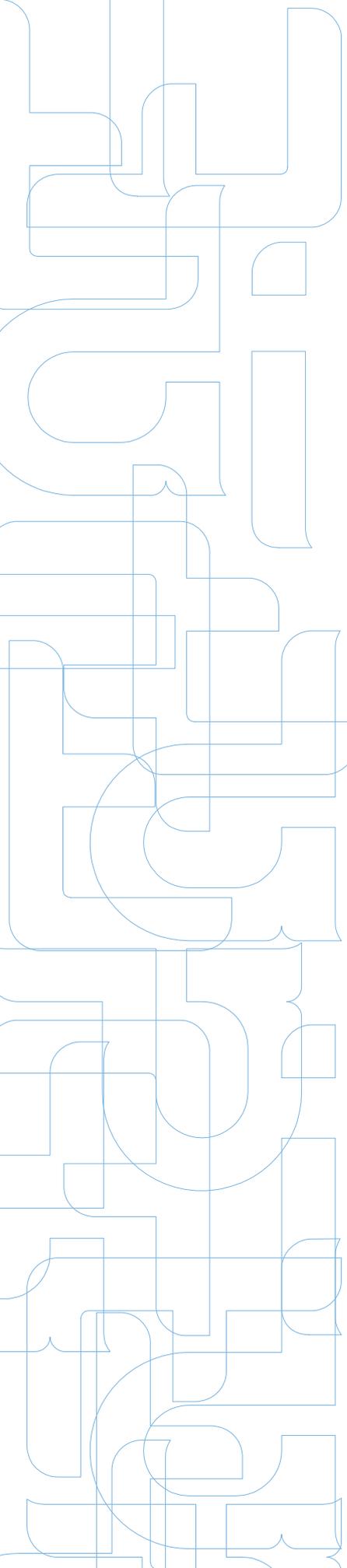
Fase 3: Extensión de garantías y marketing segmentado

Fase en la que se desarrollarán las actuaciones necesarias para el cálculo y localización geográfica de nuevas necesidades de distintivo Compromiso turístico. Asimismo, se diseñará, desarrollará y promocionará producto turístico a través de la organización de las colaboraciones interdestinos.

- 3.28 Diseño del plan de organización de producto: geográfico y colaboración interdestinos.
- 3.29 Proyección de necesidades de garantías: nuevas empresas en destinos actuales y nuevos destinos en zonas geográficas con alto potencial de creación de producto turístico.
- 3.30 Campaña de cualificación de los jefes de producto en el uso del manual de operaciones, versión 09.00.
- 3.31 Diseño y lanzamiento de la campaña de comunicación compromiso turístico.
- 3.32 Programa para el diseño y edición de soportes de producto *online* y *offline*.

Fase 4: Autogestión e innovación

Con las infraestructuras de gestión a pleno rendimiento y cumpliendo un estándar mínimo de gestión, desarrollada la transición metodológica objetivo, y planificadas las necesidades de nuevas garantías allá donde el mercado permita configurar opciones de producto turístico, el modelo SICTED y los agentes que lo representan estarán en disposición de comenzar un proceso de gestión autosostenida, independiente de los grandes proyectos de desarrollo y consolidación y dependiente de los organismos



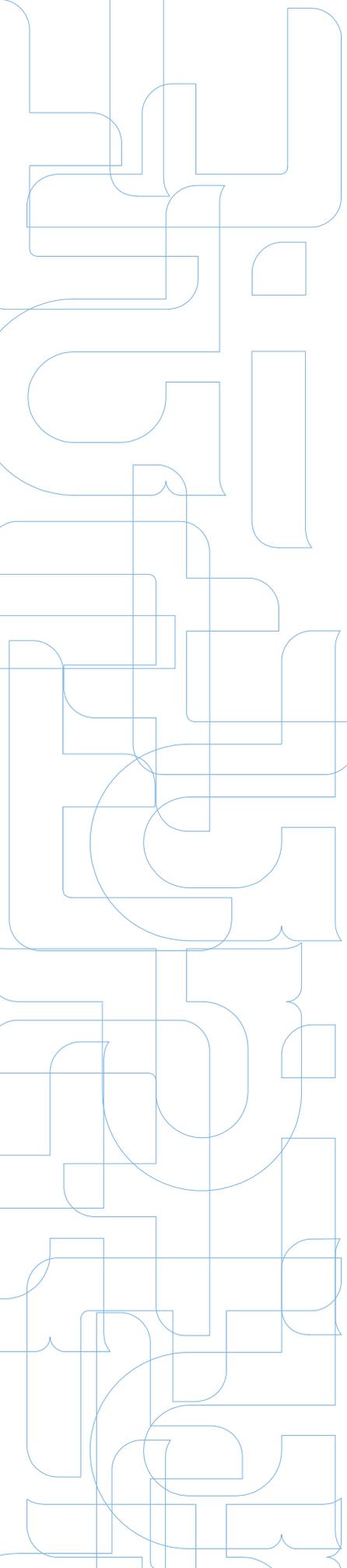
públicos participantes que representan sus intereses fundamentales. El régimen de autogestión del modelo permitirá a la oficina técnica, los jefes de producto y los gestores SICTED la captación de destinos y empresas, la implantación de mejoras, su evaluación y distinción y, por consiguiente, la configuración de productos turísticos de alto atractivo para el mercado, sin la contratación de grandes proyectos de asistencia técnica externa. Por otra parte, y como cabe esperar, existirán nuevas necesidades y proyectos que redunden en la mejora del servicio turístico y la capacidad competitiva de los destinos, por lo que el modelo preverá el desarrollo de programas de innovación que velen por su adaptación continua a las circunstancias del entorno.

- 4.33 Lanzamiento del plan de autogestión, estableciendo el régimen y estructura de funcionamiento, las fuentes de financiación y los sistemas de control y evaluación general del modelo.
- 4.34 Desarrollo de un sistema de retroalimentación del modelo y su estrategia 2012 como clave para la mejora continua y la identificación de nuevos proyectos de alto valor añadido.
- 4.35 Desarrollo de programas de innovación en los ámbitos de la incorporación de la tecnología a la gestión, la simplificación de los procesos de producción de servicios, la gestión de las relaciones con los clientes, nuevas fórmulas e instrumentos para el marketing y comercialización de productos SICTED, y nuevos métodos de colaboración y partenariado.

Fase Z: Planificación, gestión y retroalimentación continua del modelo SICTED

Esta fase comprende el conjunto de actuaciones anuales de carácter ordinario para el funcionamiento óptimo del modelo. Estas actuaciones las llevarán a cabo la dirección ejecutiva del SICTED, la oficina técnica SICTED y el comité interdestinos.

- Z.36 Programa de planificación económica y temporal, coincidente con los ejercicios presupuestarios de la SET.
- Z.37 Diseño y desarrollo de los proyectos de asistencia técnica y consultoría relativos al plan de transferencia tecnológica por ciclos de implantación.
- Z.38 Gestión de los comités interdestinos y los correspondientes grupos técnicos de trabajo permanentes.
- Z.39 Organización y desarrollo del foro anual SICTED
- Z.40 Organización y desarrollo de los premios Compromiso turístico
- Z.41 Desarrollo del plan de posicionamiento permanente del SICTED

- 
- Z.42 Monitorización para la incardinación de programas colaterales relacionados con la calidad y los destinos turísticos: cultura del detalle, privilegios, SCTE: Sectores, entre otros.
 - Z.43 Ejecución del balance anual y propuestas generales de mejora y eficiencia del modelo.
 - Z.44 Programa de gestión de los socios de la Red de expansión metodológica SICTED.
 - Z.45 Programa para la monitorización de las campañas de evaluación y distinción de empresas y servicios públicos turísticos.
 - Z.46 Programa de mantenimiento de la plataforma SICTED
 - Z.47 Programa de mantenimiento del acervo metodológico
 - Z.48 Programa de actualización del informe técnico de aceleradores financieros.
 - Z.49 Programa de vigilancia de la marca

Adscripción de funciones y actividades a técnicos de la Oficina Técnica SICTED.

Dirección ejecutiva		
-representada y desarrollada por responsables de la SET y FEMP-		
Responsable del apoyo a infraestructuras de gestión	Responsable de planificación, gestión y retroalimentación	Responsable de garantías y producto
<p>1.16 Lanzamiento del plan de cualificación de perfiles operativos: cálculo de recursos, medios y plazos límite</p> <p>1.17 Desarrollo de la campaña de cualificación de gestores SICTED según el manual de operaciones, versión 09.00.</p> <p>1.18 Desarrollo de la campaña de cualificación de evaluadores externos según el procedimiento de evaluación externa, versión 09.00.</p> <p>1.19 Desarrollo de la campaña de cualificación de asesores externos según el manual de directrices para la implantación, versión 09.00.</p> <p>1.20 Lanzamiento del nuevo comité interdestinos y constitución de los grupos técnicos de trabajo permanentes –acervo metodológico, plataforma tecnológica y marketing-</p> <p>1.21 Creación de la oficina técnica SICTED y cualificación de sus técnicos</p> <p>1.22 Lanzamiento de la campaña informativa del cambio de estrategia SICTED 2012, dirigida a los integrantes de las mesas de calidad de los destinos participantes, a los representantes de los destinos MACT y a los gobiernos de las comunidades autónomas.</p>	<p>Z.36 Programa de planificación económica y temporal, coincidente con los ejercicios presupuestarios de la SET.</p> <p>Z.37 Diseño y desarrollo de los proyectos de asistencia técnica y consultoría relativos al plan de transferencia tecnológica por ciclos de implantación.</p> <p>Z.38 Gestión de los comités interdestinos y los correspondientes grupos técnicos de trabajo permanentes.</p> <p>Z.39 Organización y desarrollo del foro anual SICTED</p> <p>Z.40 Organización y desarrollo de los premios Compromiso turístico.</p> <p>Z.41 Desarrollo del plan de posicionamiento permanente del SICTED.</p> <p>Z.42 Monitorización para la incardinación de programas colaterales relacionados con la calidad y los destinos turísticos: cultura del detalle, privilegospain, SCTE: Sectores, entre otros.</p> <p>Z.43 Ejecución del balance anual y propuestas generales de mejora y eficiencia del modelo.</p> <p>Z.44 Programa de gestión de los socios de la Red de expansión metodológica SICTED</p> <p>Z.45 Programa para la monitorización de las campañas de evaluación y distinción de empresas y servicios públicos turísticos.</p> <p>Z.46 Programa de mantenimiento de la plataforma SICTED.</p> <p>Z.47 Programa de mantenimiento del acervo metodológico.</p> <p>Z.48 Programa de actualización del informe técnico de aceleradores financieros.</p> <p>Z.49 Programa de vigilancia de la marca</p>	<p>3.33 Diseño del plan de organización de producto: geográfico y colaboración interdestinos.</p> <p>3.34 Proyección de necesidades de garantías: nuevas empresas en destinos actuales y nuevos destinos en zonas geográficas con alto potencial de creación de producto turístico.</p> <p>3.35 Campaña de cualificación de los jefes de producto en el uso del manual de operaciones, versión 09.00.</p> <p>3.36 Diseño y lanzamiento de la campaña de comunicación compromiso turístico.</p> <p>3.37 Programa para el diseño y edición de soportes de producto <i>online</i> y <i>offline</i></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>2.28 Desarrollo del plan de comunicación para la transición metodológica: correo electrónico nominativo, <i>banner</i> informativo en el portal SICTED y servicio <i>callcenter</i> desde la oficina técnica SICTED.</p> <p>2.29 Desarrollo del programa de distribución reglada de los nuevos manuales: sesiones formativas e informativas desarrolladas en destino y dirigidas a empresas y servicios públicos distinguidos en compromiso turístico</p> <p>2.30 Programa de asistencia técnica para la correcta implantación de los nuevos manuales dirigido a empresas y servicios públicos distinguidos en Compromiso turístico.</p> <p>2.31 Programa de monitorización de la primera campaña de evaluación de garantías a empresas y servicios públicos distinguidos en compromiso turístico con base a los requisitos de los nuevos manuales de buenas prácticas.</p> <p>2.32 Programa de monitorización para el lanzamiento del sistema de evaluación de la satisfacción del cliente SICTED.</p>

Nota 1: Los programas de actuación relativos a la *Fase 2 Transición metodológica y satisfacción de l cliente* las coordinará el técnico responsable de Garantías y producto ya que estas fases con secuenciales una de otra.

Nota 2: *La fase 4 de Autogestión e innovación* será desarrollada por Dirección ejecutiva con el apoyo del técnico responsable de Planificación, gestión y retroalimentación.