

SICTED

La configuración del Destino Turístico Comarcal, así como las acciones a llevar a cabo en las empresas del territorio, serían las siguientes:

1) Análisis de la Situación Actual:

La primera actuación a realizar, consistirá en analizar la situación actual de los sistemas de calidad en la comarca. Sistemas que se vienen aplicando y que metodología puede ser común para las distintas comarcas.

Una vez analizado el estado actual de la implantación y teniendo en cuenta 2 objetivos básicos, que son:

- El mantenimiento y refuerzo del trabajo realizado.
- La sensibilización e inclusión de nuevas empresas en la aplicación de sistemas de calidad.

Se propone solicitar la implantación de la metodología SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos en la comarca Nororiental de Málaga como metodología a seguir tanto en esta comarca como en el resto de las comarcas del interior de Málaga entrando por tanto este proyecto a interactuar en cooperación con otros destinos turísticos orientados por los GDRs de la provincia y que quieren seguir dicha metodología. Este hecho permitirá unificar esfuerzos, igualar a las comarcas e aprovechar sinergias, entendiendo que el turismo, como actividad transversal que no tiene fronteras, actúa de forma transversal también entre todas las comarcas del interior de la Provincia de Málaga. Es por ello que se plantea realizar las siguientes actuaciones:

- Dar a conocer y preparación para la implantación del Sistema a empresas en la Comarca Nororiental de Málaga., como territorio de Interior de la Provincia de Málaga.
- Reforzamiento del sistema de calidad para las empresas que ya han aplicado este sistema.

2) Preparación para la Implantación del Sistema a empresas de la Comarca Nororiental de Málaga

Sensibilización

Con el objetivo de difundir la cultura de la calidad a través de la implantación del Sistema Integral de Calidad Turística, a todos los órganos turísticos públicos y privados de las Comarcas interiores se plantea realizar las siguientes actuaciones:

- Reuniones de Sensibilización y Presentación del SICTED.

Se realizará 1 presentación y sensibilización en la Comarca, con la finalidad de presentar y sensibilizar a los máximos órganos turísticos de la comarca, para que a

través de su posición puedan ser grandes prescriptores de la cultura del proyecto dentro del tejido empresarial.

Esta sensibilización se haría como herramienta de presentación del SICTED y como jornada de sensibilización a nuevas empresas que deseen participar en el proyecto. Marcando el objetivo de adherir el mayor número posible de empresas en la comarca.

El desarrollo de la actuación se realizará en distintos horarios para facilitar la asistencia al máximo número de empresas.

Con el objetivo de presentar y pedir la colaboración al proyecto a todos los representantes políticos, turísticos del destino, se plantea realizar

una reunión de presentación para proponer su futura participación en torno a una mesa de Calidad, como órgano consultivo del proyecto.

Una vez más hay que tener en cuenta las asociaciones y federaciones empresariales como interlocutores válidos con el tejido empresarial y asociativo, con esta premisa se utilizarán las estructuras desarrolladas por las distintas asociaciones para hacer llegar el proyecto a las empresas que en ellas están representadas.

Captación

Fruto del trabajo de sensibilización se captarán a las empresas para nuestro proyecto e incluso se dará a conocer el sistema de seguimiento on-line de cumplimiento de hitos en el sistema de calidad mediante la plataforma de gestión SICTED. Adecuándose y cumpliéndose en todo momento los procedimientos establecidos en la metodología marcada por la Secretaría de Turismo.

Formación para la Implantación del Sistema

Con el objetivo de difundir al tejido empresarial los objetivos y beneficios del sistema de calidad, se desarrollarán una serie de actuaciones de comunicación y presentación del sistema, dichas actuaciones se resumen en:

- Realización de las sesiones formativas como un primer ciclo del SICTED.

Una de las actuaciones básicas del proyecto, es el desarrollo del plan de formación del SICTED, para ello se establece la formación necesaria en un ciclo que incluye:

- El SICTED
- Los Manuales de Buenas Prácticas.
- La Plataforma Informática
- La Planificación de la Mejora
- Sistema de Encuestación (Mejora al Pliego).

Toda esta formación se desarrollará en varias sesiones y en distintos días y horas para facilitar la asistencia a las empresas. Toda la formación se realizará utilizando la

metodología y documentos estándar elaborados por la Secretaría de Estado de Turismo, entregando copia de los manuales a cada asistente.

- Realización de asistencias técnicas individualizadas a las empresas de distintos subsectores

Como fruto de las actuaciones de sensibilización y comunicación del proyecto ya desarrolladas anteriormente, se entrará en un proceso de adhesión de de empresas al proyecto. A dichas empresas se les irá introduciendo en la cultura y en la implantación del proyecto a través de la metodología ya desarrollada en el SICTED.

La empresas que se adhieran participarán en las siguientes actuaciones:

- Sensibilización
- Formación
- Asistencia Técnica Individualizadas
- Asistencia Técnica colectiva
- Evaluaciones externas.

Para cada una de estas empresas se prevé realizar 2 Asistencias Técnicas individualizadas por establecimientos.

Los subsectores que van a ser beneficiarios de la implantación del proyecto serán aquellos para los cuales se tienen desarrolladas las herramientas correspondientes y estén representados en el destino, a continuación se presenta el listado de los 29 subsectores empresariales que pueden participar en el proyecto:

Hoteles	Comercios
Restaurantes	Bares y Cafeterías
Campings	Albergues
Agencias de Viajes	Guías
Escuelas de Español para extranjeros	Taxis
Casas Rurales	Artesanos
Oficinas de Información Turística	Bodegas
Espacios Naturales	Servicio de Seguridad
Playas	Centros de Interés Turístico Visitable
Servicios de Limpieza	Alquiler de coches
Otros Servicios	Servicios Turísticos de Salud
Transporte turístico	

- Realización del Plan de Mejora para cada empresa participante

Fruto de la primera asistencia técnica individualizada, se llevará a cabo un plan de mejora para cada una de las empresas, donde se detallarán los aspectos a mejorar, su categorización, plazo de implantación, responsable de implantación, criticidad de la mejora,...

- Realización del Plan de Mejora del destino

Una de las herramientas básicas del sistema consiste en llevar a cabo un seguimiento del cuadro de control del sistema en los destinos, en dicho cuadro se recogen una serie de indicadores que informan sobre la marcha del proyecto en cada uno de los subsectores representados y la marcha del turismo en las Comarcas.

Es por ello que se solicitará a las empresas participantes en el proyecto, que aporten información relevante sobre las mejoras a nivel turístico que requiere su comarca y su subsector. Este hecho permite recoger información de primera mano para alimentar el cuadro de control de los destinos y ayudar a tomar decisiones de futuro para la mejora de la competitividad turística y económica de las comarcas.

Para asegurar un correcto funcionamiento del cuadro de control se plantean las siguientes actuaciones:

1. Actualización y mantenimiento del cuadro de control

Como fruto de la implantación el sistema en las empresas y de la puesta en marcha de las herramientas del mismo se obtienen una serie de resultados que deben ser comunicados a los interlocutores de la comarca que tienen algún tipo de responsabilidad en la marcha del sector turístico, estos resultados deben ser tratados, y con un seguimiento sistemático que permita controlar el avance hacia la solución de los mismos. Para ello se presentan 2 actuaciones básicas, la elaboración de informes por comarca y la presentación de los mismos a la mesa de Calidad del Destino.

2. Elaboración de informes de mejora por comarca

Se recopilará toda la información relativa al proyecto y realizará los informes de mejora que permitan obtener propuestas de aquellos aspectos a mejorar en la comarca y en la propia provincia. Esta información vendrá dada por las herramientas implantadas que permitirán obtener información de la oferta empresarial existente, de la demanda turística y de los organismos públicos y privados de las comarcas.

Todas las propuestas de mejoras llevarán consigo un seguimiento de su implantación, elaborando indicadores que permitan valorar el grado de solución de las mismas, esta información formará parte del cuadro de control.

3. Implantación de la Encuesta de Destino

Otra actuación necesaria para la correcta implantación del sistema, es el desarrollo de una encuesta de destino.

4. Asistencia a la Mesa de Calidad del SICTED.

Se establecerán unas mesas de calidad donde el GDR y la empresa ejecutora velaran por los avances del proyecto.

5. Realización de las Evaluaciones Externas de Distinción.

Para todas aquellas empresas que demuestren su correcta implantación del sistema, se prevé realizar una evaluación final del paso de ciclo 1 a ciclo 2, siguiendo la metodología desarrollada por el sistema, asegurando la imparcialidad del equipo de consultores, siendo necesario que el evaluador no haya intervenido en ninguna de las anteriores actuaciones con las empresas.

1. Actualización de la herramienta informática.

Una de las tareas imprescindibles para la buena marcha del proyecto es la actualización de la herramienta informática desarrollada por la Secretaría General de Turismo a partir de la intranet www.calidadendestinos.org, como método de control y gestión del proyecto.

Para ello se plantea la búsqueda y posterior actualización de todos los datos exigidos sobre las empresas participantes, con el fin de dar un soporte constante al Ente Gestor del destino para mantener viva la herramienta, como son:

Dar de alta a las empresas adheridas.

Mantener y actualizar los componentes de la Mesa de Calidad.

Convocar sesiones formativas.

Registrar los asistentes a las diferentes sesiones formativas.

Programar las visitas a los establecimientos.

Realizar los informes de cada una de las visitas realizadas.

Cumplimentar en la plataforma los cuestionarios de autoevaluación de los establecimientos participantes.

Subir a la plataforma el plan de mejora de cada establecimiento.

Verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos para ser evaluados.

Planificar las evaluaciones

Registrar las evaluaciones.

Presentar las propuestas para Distinción de empresas a la Mesa de Calidad.

Presentar el Plan de Mejora del Destino a la Mesa de Calidad.

3) Actualización de métodos de calidad para empresas que aplicaban alguno.

- Realización de las sesiones formativas

Toda esta formación se desarrollará en varias sesiones y en distintos días y horas para facilitar la asistencia a las empresas. Toda la formación se realizará utilizando la metodología y documentos estándar elaborados por la Secretaría de Estado de Turismo, entregando copia de los manuales a cada asistente.

- Realización talleres formativos de intercambio de buenas experiencias entre empresas de distinto ciclo.

Aprovechando la implantación del sistema en empresas de la comarca, se realizarán talleres de intercambio de experiencias entre las empresas con algún distintivo de calidad y las nuevas participantes.

Estos talleres se realizarán en varias sesiones y en distintos días y horas para facilitar la asistencia de las empresas.

- Actualización del método de calidad SICTED.

Se realizará una visita individualizada a cada una de las empresas participantes en anteriores proyectos, para tratar de forma individual todos los temas relacionados con la nueva metodología de implantación.

Fruto de la primera asistencia técnica individualizada, se llevará a cabo un plan de mejora para cada una de las empresas, donde se detallarán los aspectos a mejorar, su categorización, plazo de implantación, responsable de implantación, criticidad de la mejora,...

- Realización de las Evaluaciones externas.

Para todas aquellas empresas que demuestren su correcta implantación del sistema, se prevé realizar una evaluación final del paso ciclo 1 a ciclo2, siguiendo la metodología desarrollada por el sistema, asegurando la imparcialidad del equipo de consultores, siendo necesario que el evaluador no haya intervenido en ninguna de las anteriores actuaciones con las empresas.

- Actualización de la herramienta informática

Una de las tareas imprescindibles para la buena marcha del proyecto es la actualización de la herramienta informática desarrollada por la Secretaría General de Turismo a partir de la intranet www.calidadendestino.org, como método de control y gestión del proyecto.

Para ello se plantea la búsqueda y posterior actualización de todos los datos exigidos sobre las empresas participantes, con el fin de dar un soporte constante al Ente Gestor del destino para mantener viva la herramienta, como son:

1. Convocar las Sesiones Formativas
2. Registrar la Asistencia a las sesiones Formativas
3. Realizar los informes de Resultados de las Sesiones Formativas.
4. Realizar la programación de la visita a los establecimientos
5. Realizar un informe de cada visita
6. Planificar las evaluaciones de seguimiento
7. Registrar las Evaluaciones de Seguimiento.

4) Comunicación del Sistema

- Redacción y envío de notas de prensa

La redacción y el posterior envío de notas de prensa, permitirá mantener a la población local y el tejido empresarial informados sobre la marcha del proyecto, del destino y de las empresas que colaboran en la mejora del mismo.