

APROXIMACIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA RESPONSABLE -SSTI

XI SEMINARIO DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN ESPACIOS PROTEGIDOS

14 de junio 2023

IRIS CONTRERAS AMADOR – SEGITTUR

iris.contreras@segittur.es

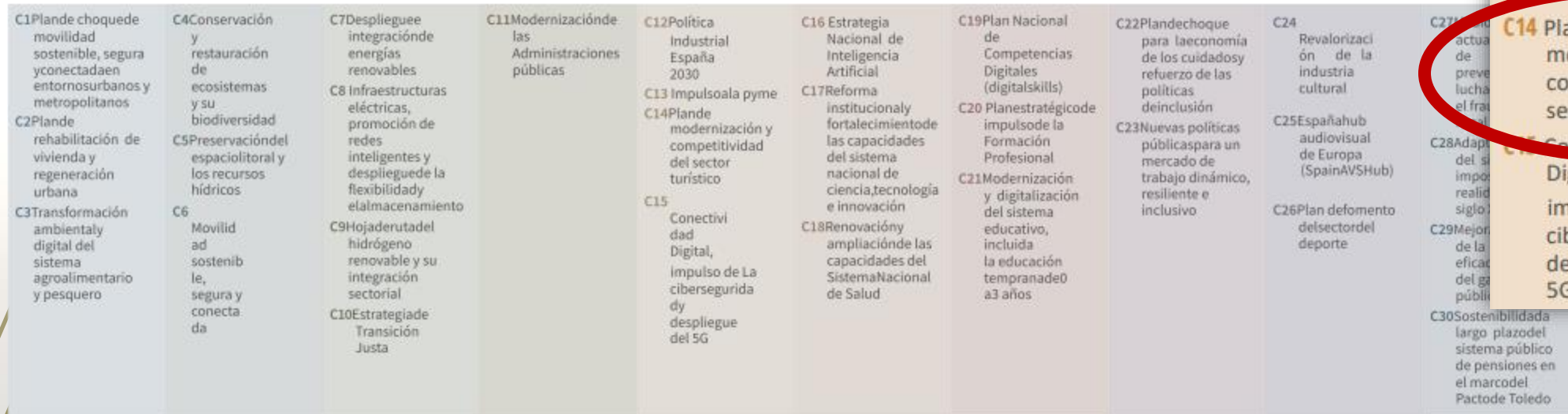
CONTEXTO

PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA

10 POLÍTICAS PALANCA



30 COMPONENTES



V

Modernización y digitalización del ecosistema de nuestras empresas

C12 Política Industrial España 2030

C13 Impulso a la pyme

C14 Plan de modernización y competitividad del sector turístico

C15 Conectividad Digital, impulso de la ciberseguridad y despliegue del 5G

COMPONENTE 14

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

Proyectos:

Estrategia de Turismo Sostenible España 2030

Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD)

Planes de Sostenibilidad Social del sector turístico

Creación del Sistema de Sostenibilidad Turística Integral

C14.R1

Fondo Financiero del Estado para la competitividad turística (FOCIT)

C14.I1

Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad

1.923M €

C14.I2

Digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico

337M €

C14.I3

Estrategias de resiliencia turística para territorios extrapeninsulares

220M €

C14.I4

Actuaciones especiales en el ámbito de la competitividad

920M €

C14.I01.P04 CREACIÓN DEL CALIDAD RESPONSABLE - SSTI (SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA INTEGRAL)

OBJETIVO

Aunar los dos grandes retos del sector turístico en España, la sostenibilidad y la competitividad del modelo turístico, incrementando la calidad de la prestación del servicio que recibe el turista y mejorando la operativa de las entidades que participan en él.



TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOL - SCTE

Hacia un modelo que garantice:

- La consolidación de las buenas prácticas y la mejora continua
- La incorporación de criterios sostenibilidad
- La creación de conocimiento
- La capacitación de los integrantes
- La calidad de los procesos de gestión
- La mejora de la calidad percibida
- La gobernanza de establecimientos y destinos

C14.I01.P04 CREACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD RESPONSABLE - SSTI



Transformación del Sistema de Calidad Turística Español en Destino (SCTED), hacia un Sistema de Sostenibilidad Turística Integral



Reingeniería de la plataforma tecnológica para la gestión del SCTED



Capacitación de profesionales en innovación, calidad, accesibilidad, gobernanza y sostenibilidad..



ANTECEDENTES



MODELOS COMPLEMENTARIOS



Destino Turístico
Inteligente

Actúa sobre el destino, su gobernanza y su gestión.

Evalúa la efectividad de los órganos de gobierno.

Mejora la eficiencia de los servicios públicos

Distinción de destinos

SICTED



Da herramientas al destino como gestor e impulsor de la actividad turística.

Favorece la colaboración Público Privada

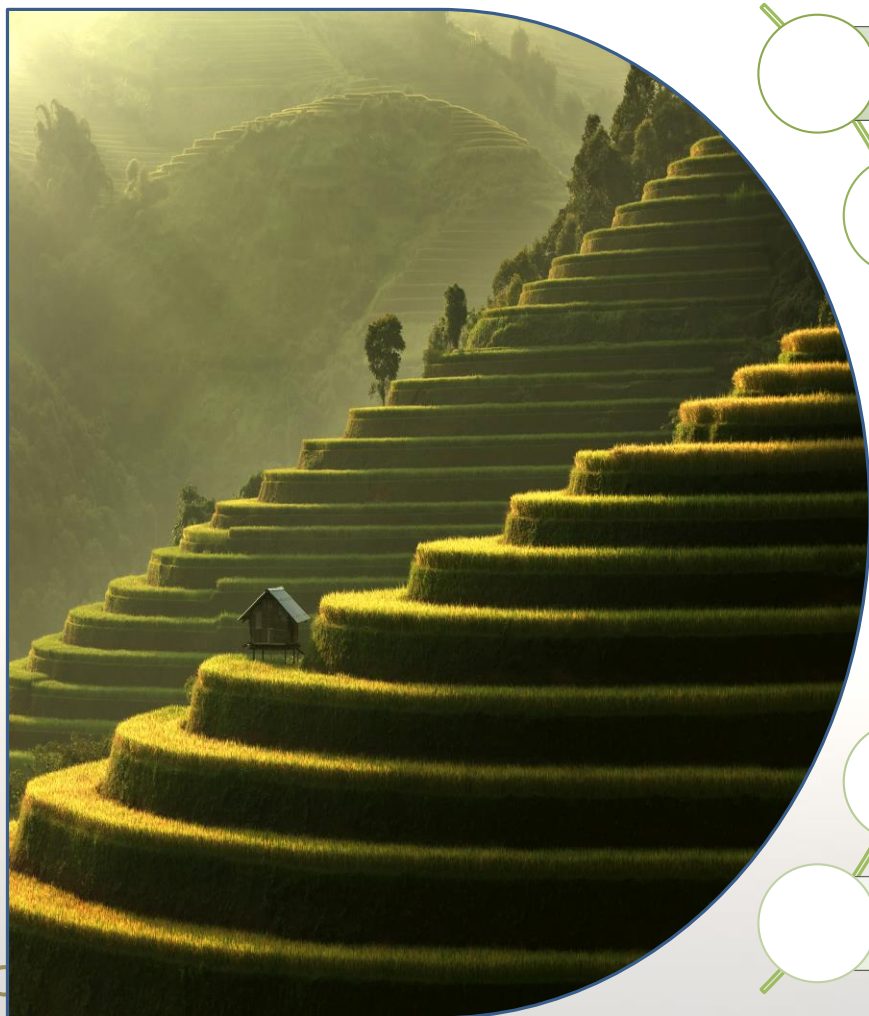
Actúa sobre los servicios prestados al turista.

Evalúa la calidad percibida por el turista.

Distinción de empresas y servicios

SINERGIAS SICTED Y DTI PARA CREAR EL SSTI

Se está creando un modelo de actuación conjunto que contemple los siguientes elementos:



Ente de Gobernanza del Destino unificado.

Objetivos y acciones conjuntas para ambos modelos.

Integración de las herramientas tecnológicas.

Indicadores nivel de destino.

Un plan de comunicación y promoción conjunto.

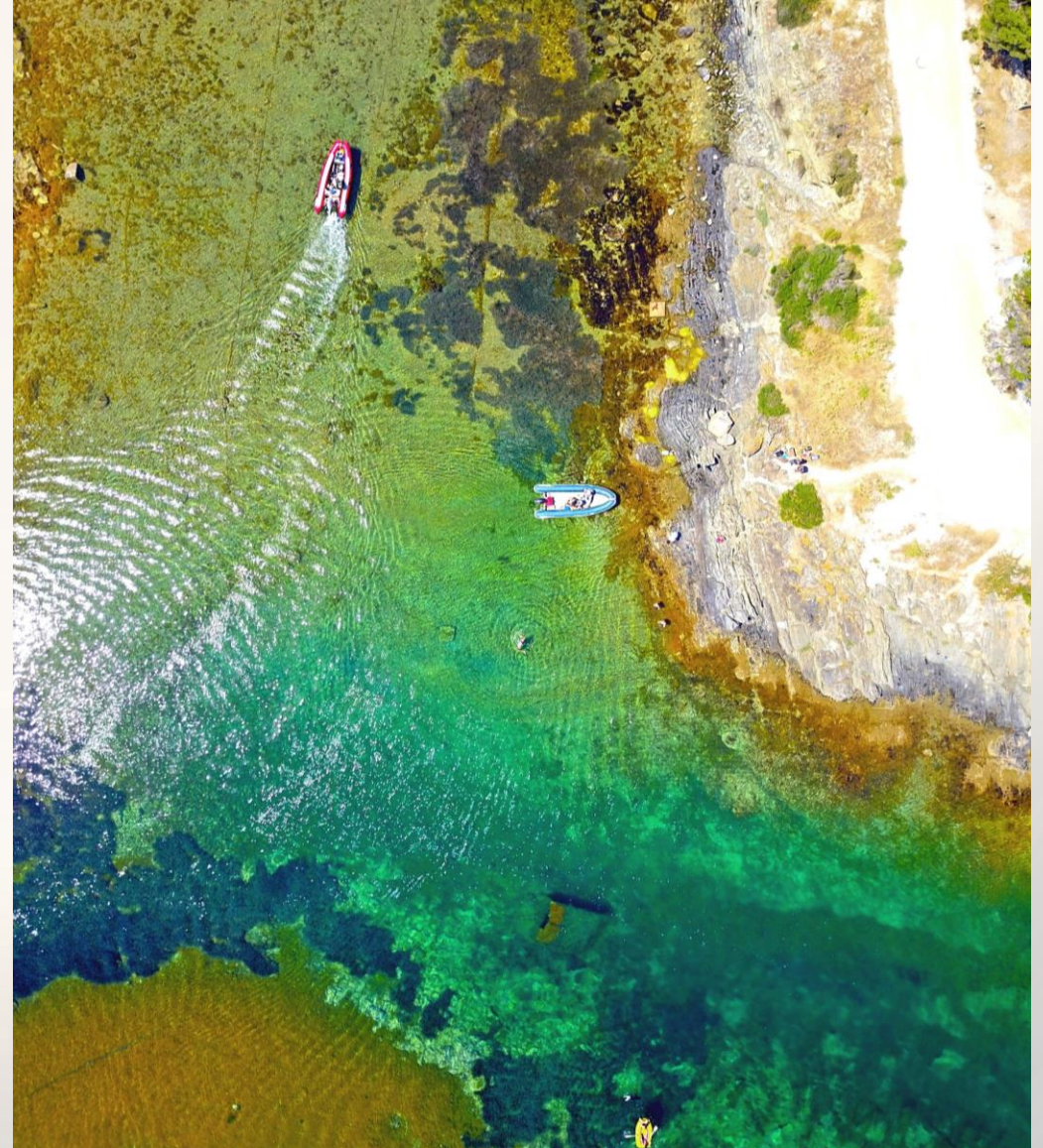
Una comunidad colaborativa que integra a todos los actores

Un órgano de decisión.

METODOLOGÍA

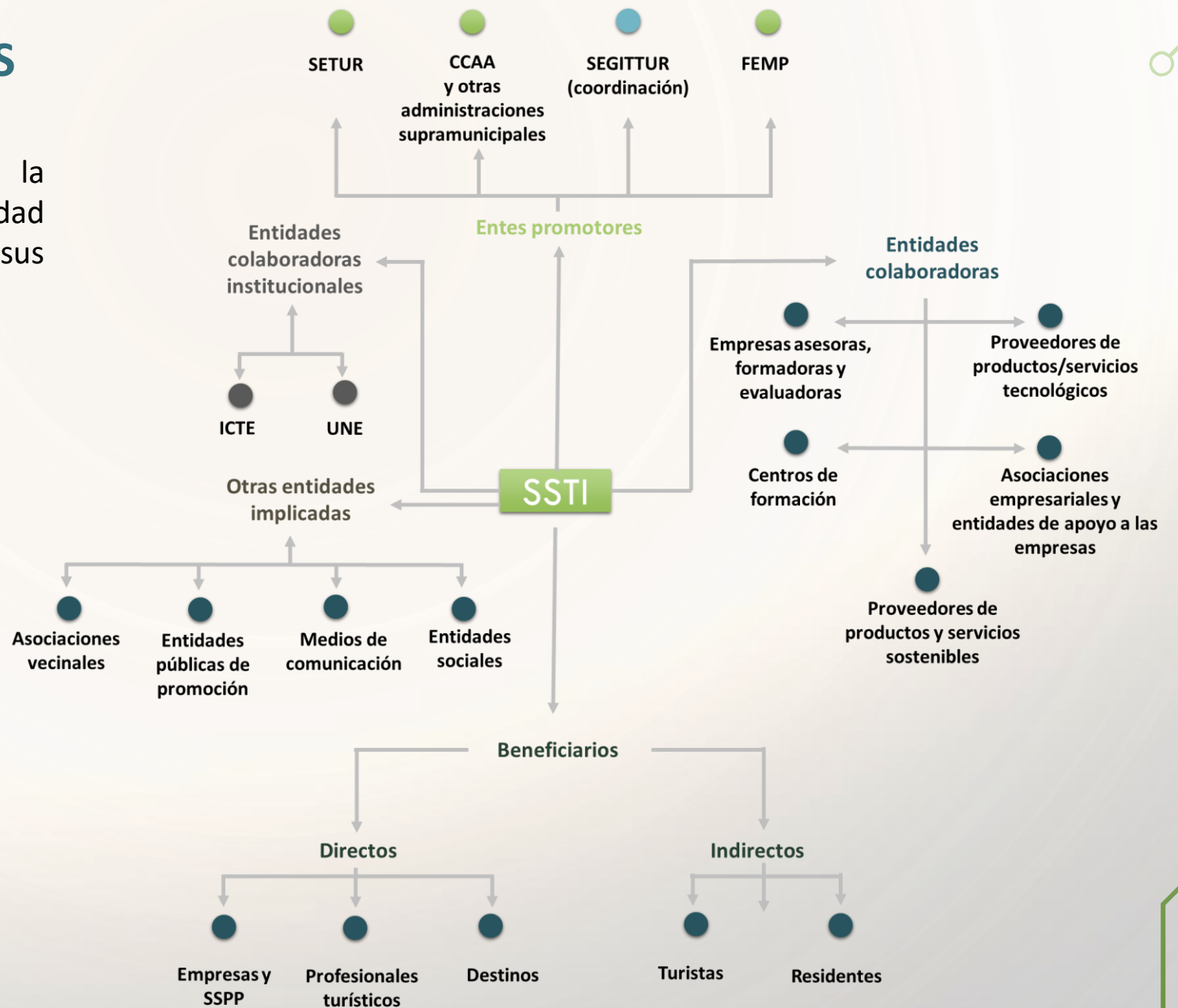
EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA RESPONSABLE- SSTI

Es la herramienta programática de transformación competitiva del ecosistema turístico español, que ordena, activa y facilita la transición de la economía turística hacia un modelo de desarrollo responsable, competitivo y sostenible, fomentando la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas por parte de la cadena de valor turística española.



AGENTES IMPLICADOS

Programa integrador, enfocado a la mejora de la calidad y la sostenibilidad del sector turístico a través de todos sus agentes.



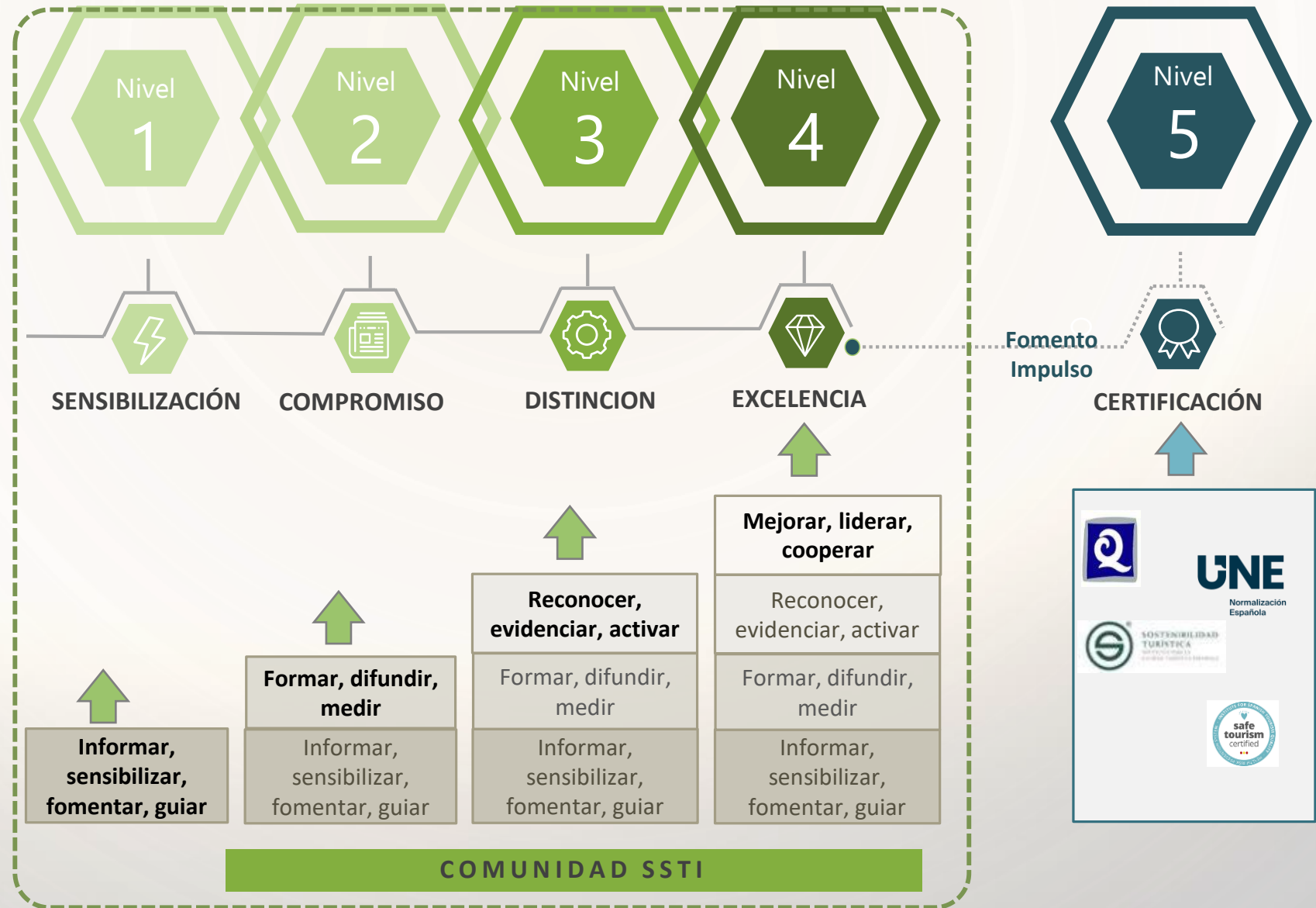
EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA RESPONSABLE - SSTI



NIVELES DE COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

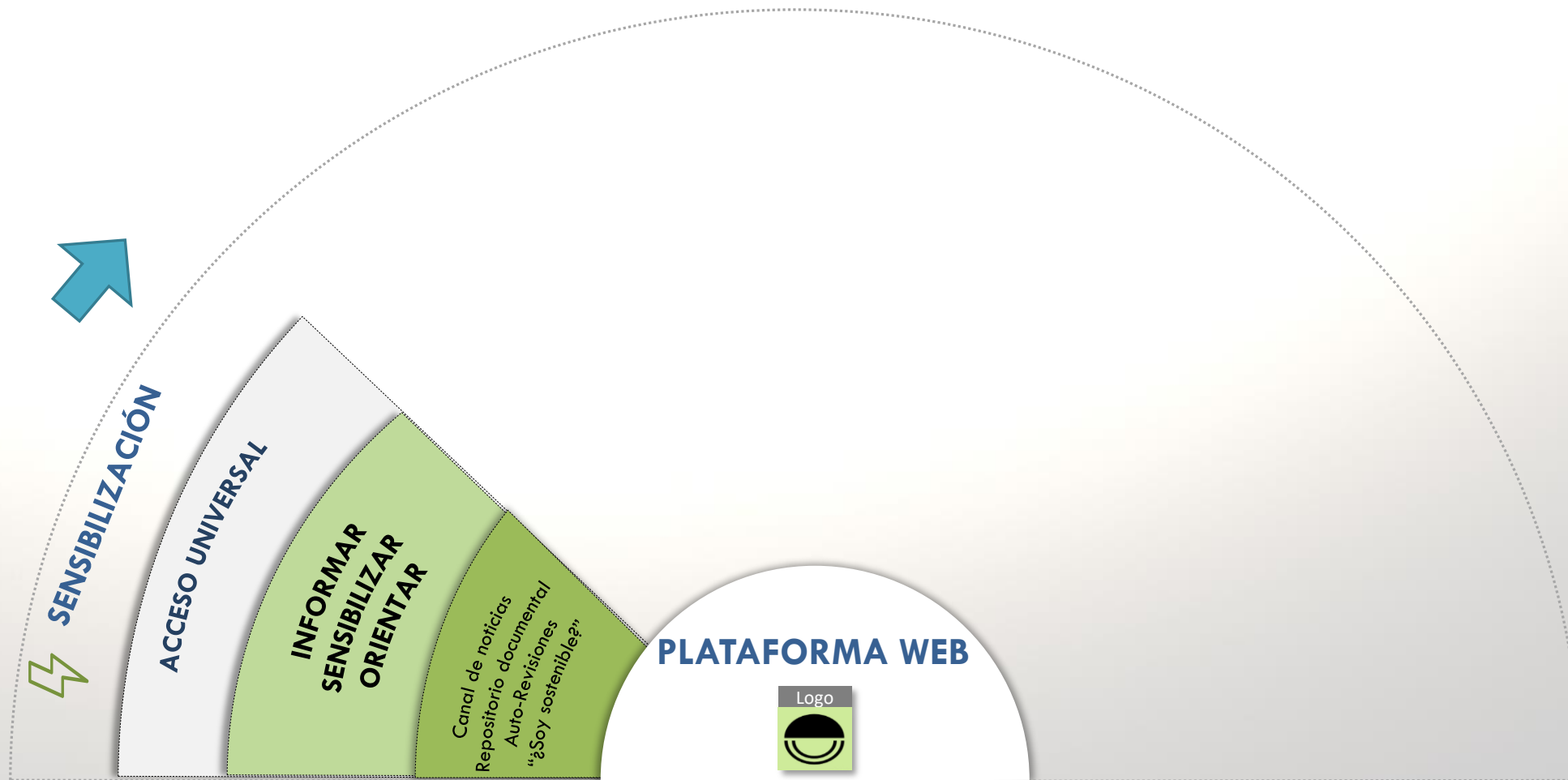
(para profesionales, empresas, servicios y destinos turísticos)

Calidad Responsable
SSTI

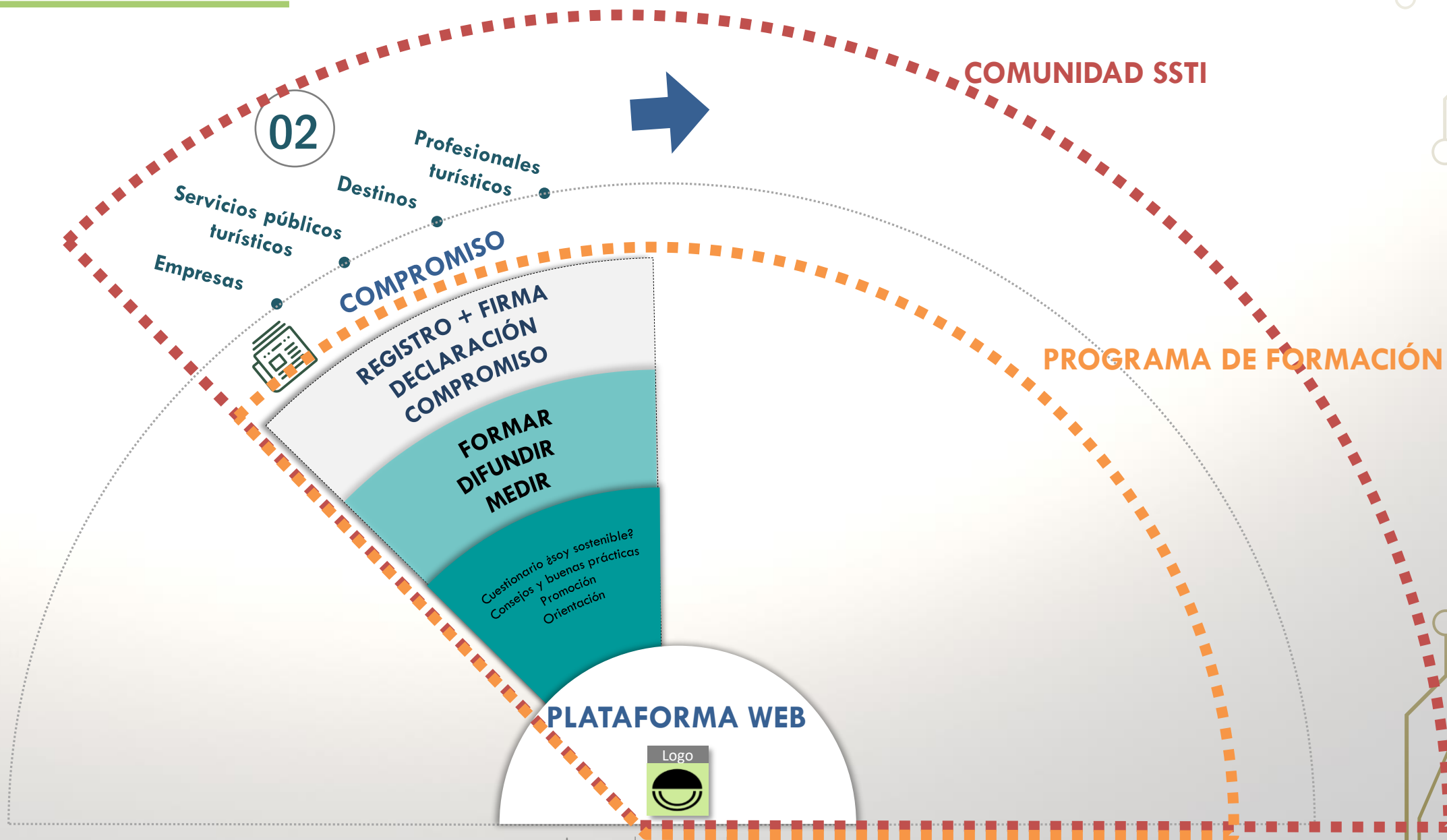


NIVELES DE COMPROMISO

01



NIVELES DE COMPROMISO



NIVELES DE COMPROMISO

COMUNIDAD SSTI

03

Destino Turístico Inteligente

Destinos

Empresas

Servicios Públicos turísticos

Distintivo

DISTINCIÓN

ADHESIÓN DEL DESTINO
ENTE DE GOBERNANZA DEL DESTINO

DIAGNÓSTICAR - IMPLANTAR
EVALUAR - DISTINGUIR

MBP Y DIAGNOSTICO
ASESORÍA Y EVALUACIÓN
PLAN DE MEJORA
FORMACIÓN

PLATAFORMA WEB

Logo

PROGRAMA DE FORMACIÓN

NIVELES DE COMPROMISO

COMUNIDAD SSTI

PROGRAMA DE FORMACIÓN

04

 Destino Turístico Inteligente >80%

Destinos

Empresas

Servicios públicos turísticos

Distintivo >80%

PLATAFORMA WEB



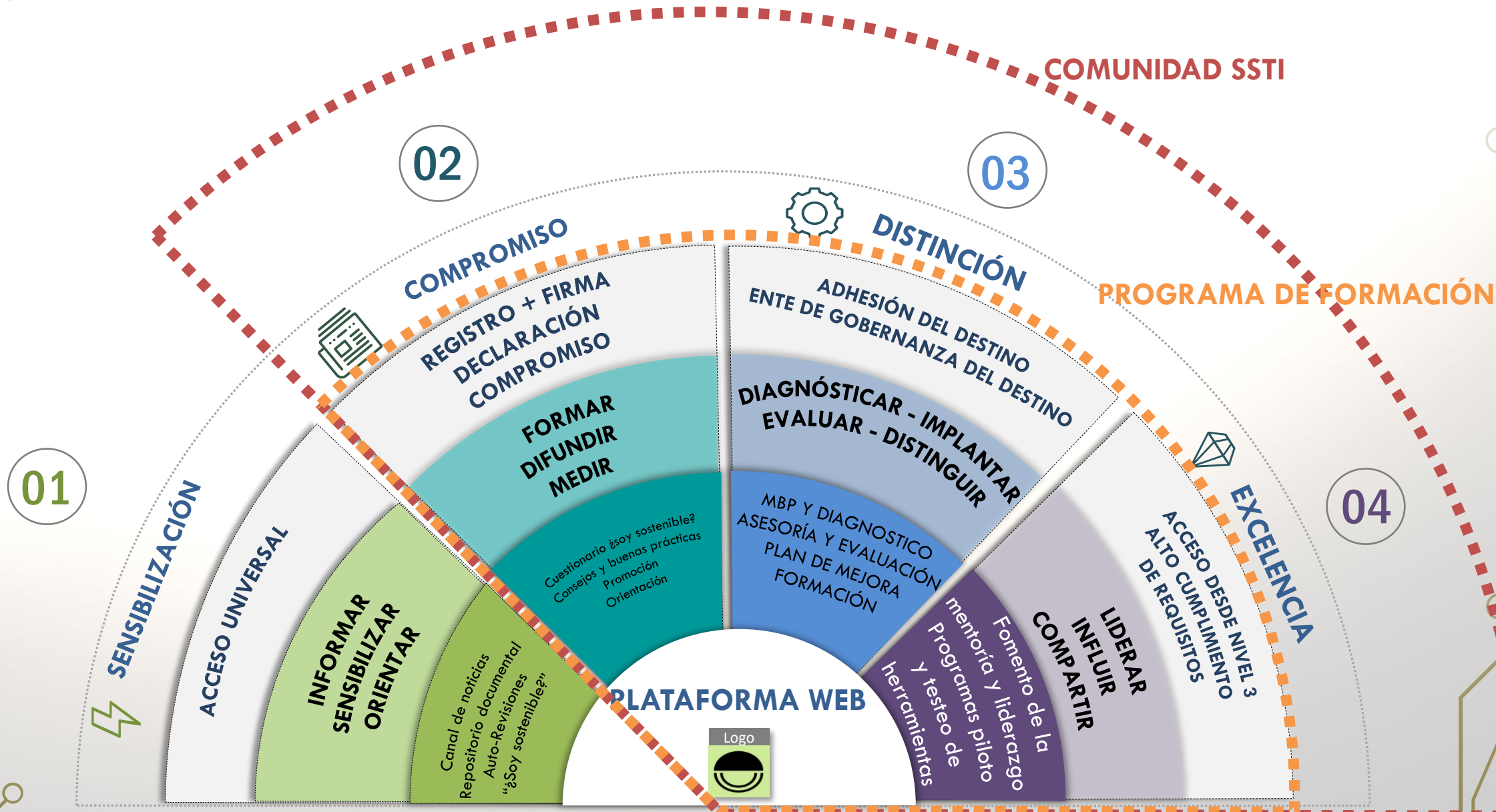
LIDERAR
INFLUIR
COMPARTIR

Fomento de la
mentoría y liderazgo
Programas piloto
y testeo de
herramientas

EXCELENCIA

ACCESO DESDE NIVEL 3
ALTO CUMPLIMIENTO
DE REQUISITOS

NIVELES DE COMPROMISO



NIVELES DE COMPROMISO



INFORMACIÓN
SENSIBILIZACIÓN
PASARELAS Y CONVALIDACIONES

05



CERTIFICACIÓN



PROGRAMA DE FORMACIÓN

VISIÓN

La experiencia turística en España será referente mundial gracias al nivel de **competencia y formación** de los profesionales turísticos

MISIÓN

CAMPUS TURISMO-FORMACIÓN SERÁ EL REFERENTE PARA LA FORMACIÓN CONTINUA DE PROFESIONALES DEL TURISMO EN ESPAÑA, OFRECIENDO UN ECOSISTEMA DE RECURSOS FORMATIVOS DE CALIDAD, PRÁCTICOS Y NOVEDOSOS, QUE PERMITA ADQUIRIR Y AMPLIAR LAS HABILIDADES Y COMPETENCIAS QUE DEMANDA EL SECTOR

campus.turismo-formación.com

Innovador

Contenidos y recursos útiles y de calidad, en respuesta a necesidades y a través de las tecnologías educativas más actuales y efectivas



Transformador

Con pasión, compromiso y competencia para potenciar y transformar el sector turístico español a través de la formación



Sostenible

Nivel social: servicios formativos de calidad, efectividad y orientación al futuro.
Nivel económico: mediante el retorno de la inversión en el sector, que supone potenciar las capacidades de sus profesionales



Referente

Centro de referencia de la oferta formativa turística: oferta propia diferencial y concentrador de oferta relevante de otras entidades y organizaciones



Orientado a las personas

como centro del sistema, sirviendo de inspiración y entorno para su desarrollo y mejora en las competencias más demandadas



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

CAMPUS TURISMO-FORMACIÓN



OBSERVATORIO FORMACIÓN Y EMPLEO

MERCADO LABORAL EN EL SECTOR

PERFILES Y COMPETENCIAS

INCORPORACIÓN LABORAL Y TRAYECTORIAS PROFESIONALES

NECESIDADES FORMATIVAS DEL SECTOR

DISEÑO OFERTA FORMATIVA

PERSONALIZACIÓN DE LA OFERTA

AUTOEVALUACIÓN COMPETENCIAS/ CONOCIMIENTOS

RECOMENDADOR

PERFIL + I.A

BÚSQUEDA SEGMENTADA

PLANES FORMATIVOS INDIVIDUALES

INSCRIPCIÓN EN CATÁLOGO

CAMPUS FORMACIÓN OFERTA PROPIA

CICLO FORMATIVO COMPLETO EN CAMPUS ANFITRIONES

CONTENIDOS Y PROGRAMAS "A MEDIDA"

APRENDE

SOCIAL LEARNING & COMUNIDADES APRENDIZAJE

CONECTA

MULTIDOMINIO: Comunidades Formativas y Convocatorias/áreas o territorios + nivel global

CATÁLOGO PROPIO Y MODALIDADES: ONLINE, BLENDED, PRESENCIAL

PROGRAMA DE INNOVACIÓN DOCENTE

COLABORADORES Y SOCIOS PARA CREACIÓN CONTENIDOS

CONVOCATORIAS. SISTEMA RECOMPENSA

ADJUDICACIÓN CANDIDATURAS EXPERTOS SECTOR

DESARROLLO E IMPARTICIÓN (APOYO L.OFFICE)

EVALUACIÓN RESULTADOS Y MEJORA CONTINUA

INTEGRADOR DE CATÁLOGOS FORMATIVOS

FORMACIÓN TRANSVERSAL Y HABILIDADES

CONTENIDOS Y ENTIDADES DE REFERENCIA

COMPRA/CESIÓN

GENERAL

TIPO COLECTIVO

CONCENTRADOR DE OFERTA FORMATIVA CLAVE EN TURISMO

LOCALIZAR Y AGLUTINAR OFERTA RELEVANTE

ACUERDOS

PÚBLICA

PRIVADA

REGLADA/ NO REGLADA, PARA EL EMPLEO, ESPECIALIZACIÓN...

MODALIDADES: ONLINE, BLENDED, PRESENCIAL

DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA



Análisis mercado laboral

Oferta y demanda en el sector – detección de competencias y perfiles más demandados

- LinkedIn: skill development insights
- Info Jobs, Turijobs
- SEPE Observatorio de las Ocupaciones
- ...

Marco de competencias turísticas

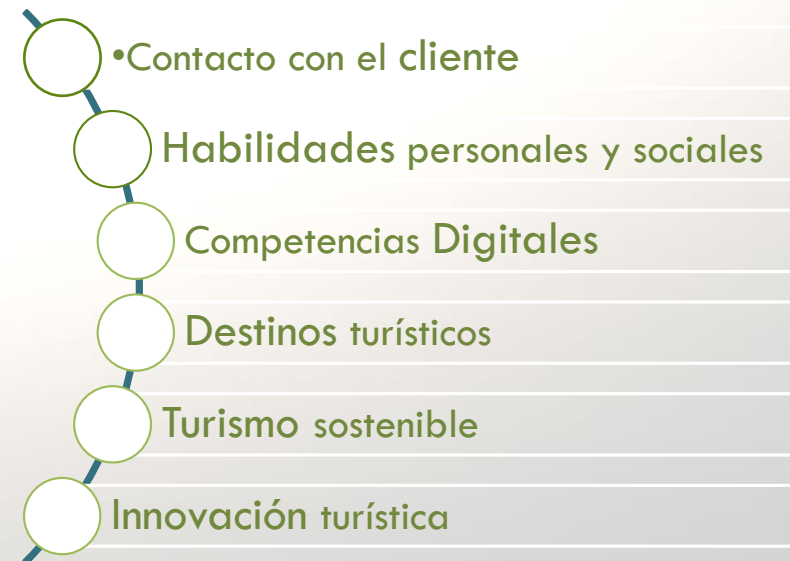


Análisis anticipatorio de necesidades

Tendencias, necesidades y resultados

- Observatorio interno de formación y empleo en el sector: tendencias y mejores prácticas
- Estudios de necesidades formativas
- Análisis de datos obtenidos del Programa

Áreas de conocimiento. Oferta formativa



MODELO FORMATIVO. TIPOLOGÍAS

TIPOS ACCIONES CAMPUS TURISMO-FORMACIÓN



MICROLEARNING

OnLine
autoformativo
Individual. Asíncrono



15-20 minutos



WEBINAR- MASTERCLASS

OnLine: webinar o
Masterclass experto
Grupal. Síncrono



30-90 minutos



PÍLDORAS FORMATIVAS

Online
autoformativo
Individual
Asíncrono



1-2 horas



TALLER PRÁCTICO

Online: clase
virtual o webinar.
Grupal. Síncrono



2 - 6 horas



CURSOS MOOC

Online
Autoformativo
con dinamización
Asíncrono



8-32 horas



ITINERARIOS

Online
Autoformativo
tutorizado.
Asíncrono



variable



CURSOS BLENDED

Tutorizado, con
dinamización
Online síncrono/asíncrono
+ presencial



variable



Metodología (M-f)
Guías operativas
Libro Blanco

...

COMUNIDADES VIRTUALES DE APRENDIZAJE



Comunidades abiertas



Creadas y gestionadas a nivel **global** del Campus **accesibles** para cualquier usuario

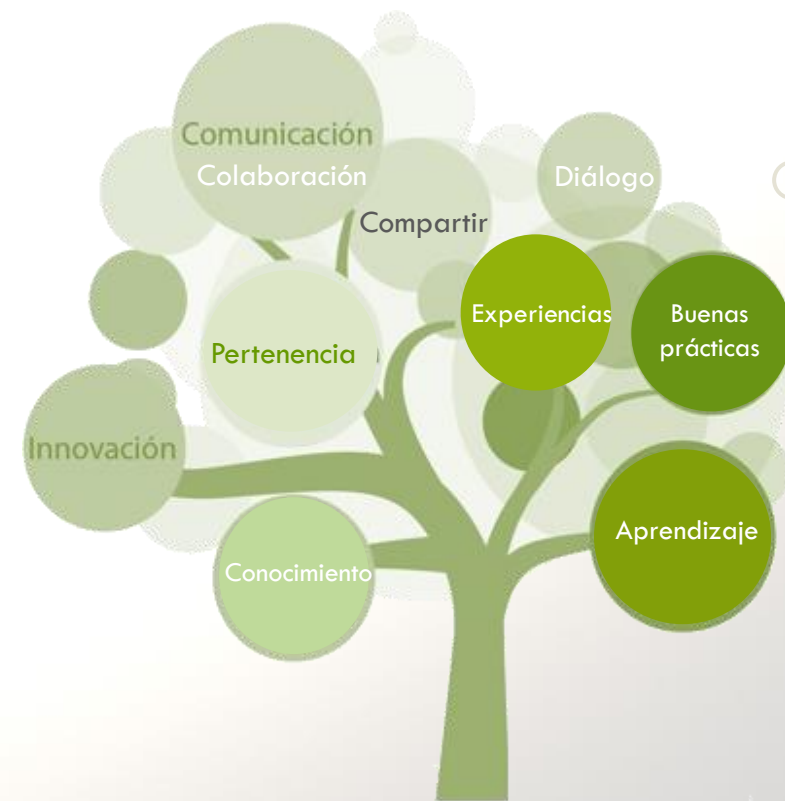


Comunidades específicas



Creadas en el Campus para **diferentes agentes o territorios** gestionadas de forma independiente y de acceso restringido

- Espacios virtuales propios e independientes en el Campus
- Herramientas de comunicación y colaboración síncrona y asíncrona
- Generación de recursos propios de conocimiento
- Acceso a la oferta y recursos formativos del Campus
- Grupos de iguales con intereses, funciones, perfiles...comunes + rol/es de coordinación, moderación y/o tutoría



Conecta

- Aprendizaje conjunto (informal) en comunidades de participantes que colaboran y comparten intereses, experiencias y buenas prácticas
- Generación redes de conocimiento y apoyo entre personas y agentes del sector



Aprende

- Aprendizaje formal sobre conocimientos específicos y adaptados a los intereses y necesidades del colectivo
- Conocimiento dinámico y colaborativo, mediante la interacción, trabajo grupal y creación de recursos, en un “ambiente” de continuo aprendizaje y desarrollo

PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL CAMPUS VIRTUAL



- Conjunto de aplicaciones y herramientas que compondrán el ecosistema de Campus Virtual Turismo-Formación.
- Gestión de usuarios y recursos formativos, de evaluación, información y colaboración.
- Funcionalidades de soporte a las actividades y procesos clave: formativos, colaboración, gestión, difusión....



GRACIAS

IRIS CONTRERAS AMADOR – SEGITTUR

iris.contreras@segittur.es