

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE Q CALIDAD

Objetivos

El Sistema de **Q Calidad** Turística Española (SCTE) desarrollado por iniciativa del sector empresarial y apoyado desde sus comienzos por la Administración Turística del Estado, está orientado a facilitar a las empresas del sector turístico español una herramienta que les permita mantener y mejorar su posición competitiva. Supone básicamente el desarrollo de una metodología común para todos los subsectores turísticos que están implicados en la mejora de la **calidad** de sus productos y servicios, y el respaldo institucional a la implantación de la Marca de **Q Calidad** Turística Española.

El primer objetivo del Sistema **Q de calidad** turística es dotar a las empresas del sector turístico español de un sistema de gestión para sus productos y servicios, que les permita crear una ventaja competitiva acorde con los nuevos retos que el mercado turístico les plantea.

El segundo objetivo del **Sistema de Q de Calidad Turística Española** es conseguir el reconocimiento de la imagen de marca de España como destino de calidad. El SCTE incide por tanto en la enfatización la imagen **Q de Calidad Turística** como signo diferenciador para España en los mercados internacionales y recoge en su foro interno el espíritu de colaboración de todos los agentes implicados.

Actuaciones

1. Apoyo a la creación de sistemas de calidad en diversos subsectores turísticos
2. Apoyo a la creación de una marca única, Marca de Calidad Turística Española, **Q de Calidad**.
3. Apoyo a la creación de un ente gestor único que es el Instituto para la Calidad Turística Española
4. Apoyo a la participación de las organizaciones empresariales españolas en los organismos internacionales de normalización como los Grupos de trabajo en CEN e ISO.

Frente a otras experiencias anteriores en sistemas de calidad con un nivel de aplicabilidad intersectorial, el desarrollo del conjunto de elementos que componen estos nuevos sistemas al ser específicamente diseñados para el sector turístico, suponen una experiencia innovadora tanto en el ámbito nacional como internacional.

Calidad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad son conceptos que están intrínsecamente relacionados dentro del plan de actuaciones establecido. Por ello el enfoque dado a estas actuaciones ha sido el de establecer sistemas de calidad, en los que además de asumirse las necesidades de mejorar los bienes y servicios, se considera la gestión de la calidad como un área de negocio dentro de la organización, necesitando disponer de estructura técnica y humana dedicada a este fin.

Finalmente, la comunicación a los mercados de los logros obtenidos, ostentando los establecimientos que alcancen el nivel exigido, un sello distintivo por la calidad de sus servicios que se identifica con la **Q de Calidad**.

LA MARCA DE CALIDAD TURÍSTICA

La Marca **Q de calidad**, es el elemento más visible de todo el Sistema, cuya denominación genérica es 'Calidad Turística Española', y es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos. El ICTE administra y gestiona en exclusiva la Marca **Q de calidad** emitiendo en su caso la correspondiente actualización para su uso y vigilando la adecuada utilización.

La Marca de **Q de Calidad** cumple con una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados.

- PRESTIGIOSA, la Marca demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.
- DIFERENCIADORA, La **Q de calidad** sólo podrá obtenerse por aquellos establecimientos que aseguren unos niveles de calidad establecidos por la Norma de Calidad de Servicios.
- FIABLE, porque los mecanismos utilizados para evaluar el cumplimiento o no de los requisitos solicitados por las Normas son independientes del propio sector y están diseñados de acuerdo a la normativa intersectorial.
- RIGUROSA, porque para obtener la **Q de calidad** es imprescindible superar unas pruebas de carácter objetivo establecidas en los Reglamentos y Normas.
- PROMOCIÓN, ante los consumidores por las administraciones.

La imagen de la Marca de Calidad Turística Española, con más de 2.000 establecimientos certificados con el sello **Q de Calidad**, comienza a ser reconocida a nivel nacional e internacional. Este reconocimiento, tanto del consumidor nacional como de los operadores y consumidores emisores es un objetivo primordial, obteniendo resultados positivos.

BENEFICIOS Y VENTAJAS

BENEFICIOS DEL SISTEMA **Q DE CALIDAD** PARA EL CLIENTE

- Garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados.
- Participación del cliente en la mejora continua del establecimiento certificado (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestación).
- Mayor confianza en la profesionalidad del personal.
- Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades del cliente.
- Aporta mayor seguridad al cliente en la elección del establecimiento al ser este certificado.

VENTAJAS DEL SISTEMA **Q DE CALIDAD** PARA LAS EMPRESAS

- Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto consigue ser una estrategia de diferenciación ante la competencia.
- Aumento de la formación del personal, lo que supone un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
- Disposición de una herramienta de gestión específica para el sector turístico.
- Mayor satisfacción del cliente, debido a que el Sistema **Q de Calidad** permite conocer las expectativas de éste.
- Proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento en el sector turístico y por parte de operadores y clientes.
- Utilización de la **Q de Calidad** como instrumento de promoción y comercialización

NORMAS

Existen unos documentos mediante los cuales se establecen requisitos para los distintos servicios ofrecidos por entidades públicas o privadas, cuyo cumplimiento es una condición para la certificación mediante la **Q de Calidad Turística Española**.

Estas Normas se crean por grupos representativos de empresarios en base a diagnósticos cuantitativos y cualitativos de oferta y demanda.

Dichas normas incluyen dos tipos de requisitos, unos relativos al resultado de los diferentes servicios y otros relacionados con los sistemas y métodos necesarios para asegurar el nivel de calidad de los servicios.

Las Normas de Calidad de Servicio son de carácter voluntario, pero serán de obligado cumplimiento para todas aquellas entidades turísticas que quieran ser certificadas mediante la **Q de Calidad Turística Española**.

Las Normas Turísticas desarrolladas dentro del SCTE se sitúan en un nivel intermedio entre la ISO 9000 y el Modelo de Excelencia Empresarial (EFQM). Estas normas suponen una filosofía de gestión de la calidad y de mejora continua más amplia que la ofrecida por la serie ISO 9000.

Normas desarrolladas

Hasta el momento se han desarrollado las **Normas de Calidad** de 16 subsectores turísticos, que inicialmente integran el ICTE, siendo éstas:

- Normas de Calidad de para Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- Normas de Calidad de Agencias de Viajes.
- Normas de Calidad de Restaurantes.
- Normas de Calidad de Campings.
- Normas de Calidad de Estaciones de Esquí y Montaña.
- Normas de Calidad de Alojamiento de Turismo Rural.
- Normas de Calidad de Empresas de Tiempo Compartido.
- Normas de Calidad de Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones.
- Normas de Calidad de Espacios Naturales Protegidos.

- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística.
- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística de ámbito Supramunicipal.
- Normas de Calidad de Estaciones Termales.
- Normas de Calidad de Convention Bureaux.
- Normas de Calidad de Palacios de Congresos.
- Normas de Calidad de Playas.
- Normas de Calidad de Empresas de Autocares Turísticos.

Para la solicitud de estas Normas, que se encuentran a disposición del sector interesado, completar un formulario, que será enviado a la central del ICTE, responsable de la gestión y difusión de la tecnología de Calidad Turística Española desarrollada dentro del marco del SCTE y con el apoyo de la Secretaría General de Turismo.