

# el invitado

FERNANDO FRAILE GARCÍA\_Dtor. General del Instituto para la Calidad Turística Española

## Calidad con 'Q'

**No resulta fácil hacer proyecciones de futuro** de las que, una vez el tiempo las valore, podamos decir que gozaron de ese privilegiado don del sentido común. Con el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) estamos ante una de esas ocasiones de intuición prodigiosa del medio plazo. Corrían las primeras décadas de la década de los noventa cuando un grupo de hoteleros comenzó a hablar en Canarias de que el futuro del turismo español sólo podía pasar por una apuesta rotunda y seria por la calidad. Aquella reflexión que hoy muchos, aunque no todos todavía, consideramos algo obvio fue el inicio de la marca Q de Calidad Turística.

Los inicios fueron complicados. Seis institutos sectoriales trabajaban en paralelo para normalizar seis sectores diferentes –hoteles, turismo rural, restaurantes, agencias de viaje, estaciones de esquí y campings– y eran muchas las energías consumidas en tanto frente. La lógica se impuso una vez más, y a comienzos de 2000 –cumplimos ahora siete años– la fusión de los seis institutos sectoriales primigenios dio origen al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que asumió la responsabilidad de certificar los diversos subsectores del turismo español con normas de calidad diseñadas ex profeso para cada uno de ellos.

**Los primeros seis años del Instituto han** coincidido en el tiempo y en los objetivos con el denominado PICTE (Plan Integral para la Calidad Turística Española), tutelado por la Secretaría General de Turismo (SGT), con una vigencia inicial de 2000 a 2006, ampliado recientemente a 2007, y que, impulsado por todos los agentes sectoriales, ha obtenido satisfactorios resultados. Conviene destacar, una vez más, que la apuesta por la calidad turística española ha sido exitosa en buena medida por la unión de las energías públicas y privadas del ámbito turístico. Quiero resaltar el esfuerzo del sector empresarial y también el del Estado, a través de la SGT, el de las comunidades autónomas y el de los municipios.

De los logros obtenidos en estos seis apasionantes años dan buena cuenta algunas cifras. Más de 2.000 establecimientos certificados con la Q, 17 sectores turísticos normalizados, casi 300 asociaciones participando en el entorno ICTE, casi 3.000 establecimientos en procesos de implantación de las normas, más de 4 millones de euros invertidos desde la SGT en 2006 para promocionar la marca, tanto a nivel nacional como internacional, y el reconocimiento y la valoración de la marca por el amplio espectro turístico.

**El nuevo escenario, y el que entre todos** consigamos a medio plazo, es un reto que podemos calificar de histórico. España es, sin duda, el país que más ha avanzado en sistemas específicos de calidad para la normalización y este hecho diferencial debe tener una repercusión internacional. Hemos conseguido, con la ayuda de otros países convencidos al igual que España de la calidad como referencia turística, la creación de un Comité Internacional de Servicios Turísticos en el ámbito de ISO y hemos conseguido, igualmente, que la presidencia de dicho Comité la ostente nuestro país, en concreto Eduardo Moreno, anterior director general del ICTE, y que la secretaría general la compartamos entre España

**“España es el país que más ha avanzado en sistemas específicos de calidad”**



y Túnez. Nuestra voluntad y convicción es que este Comité utilice como documento de trabajo las normas de calidad turística españolas.

**Otro de nuestros objetivos que ya está** desarrollándose es la conversión de nuestras normas Q privadas en normas públicas UNE (Una Norma Española). Cinco de nuestras acreditaciones sectoriales ya responden a nomenclaturas de norma pública y el resto se transformará en los próximos meses. Esta transformación, los contratos firmados con las seis grandes empresas auditoras que operan en España y el convenio suscrito con la SGT, que garantiza no sólo el funcionamiento independiente del ICTE, sino también la inversión continuada en promoción de la marca, nos posiciona en una situación de privilegio para consolidar la marca Q de Calidad Turística como la más poderosa garantía de calidad en los servicios turísticos españoles.

**Por último deseo mencionar algunos de** los objetivos que hasta 2010 estarán en nuestras agendas. La normalización de nuevos sectores vinculados al turismo, que están mostrando mucho interés en participar en los procesos de aseguramiento de la calidad; el crecimiento sostenible del número de empresas que apuestan por la marca Q; la mejora continua del contenido de nuestras normas, en lo que trabajan permanentemente los comités técnicos normalizadores; la formación de los mejores auditores y técnicos; la promoción de la Q como marca de referencia y la internacionalización de nuestros procesos de garantía son algunos de ellos. Como la calidad no basta con pregonarla, sino que hay que demostrarla cada día, invito a los lectores de Savia a visitar empresas, establecimientos y espacios certificados con la Q de Calidad Turística con la seguridad de que podrán comprobar la gestión con criterios de calidad que están aplicando. Desde el Instituto y desde nuestras delegaciones estamos del mismo modo a su entera disposición a través de [info@icte.es](mailto:info@icte.es) o en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)