



MAR, SOL Y UN SERVICIO DE CALIDAD

Cuando viajamos al extranjero, la calidad del servicio prestado y la información proporcionada en el país de destino pueden ser la clave para determinar nuestra experiencia durante las vacaciones. Gandía, ciudad de la costa mediterránea situada en la Comunidad Valenciana, en España, se sitúa un paso por delante en los servicios turísticos y asegura atender siempre al visitante con una sonrisa.



La calidad del servicio es un componente importante de la experiencia turística. El equipo humano que conforma el Ayuntamiento de Gandía se considera, desde hace ya mucho tiempo, sensible y responsable respecto a los proyectos relacionados con la calidad de sus servicios. Así lo pone de manifiesto la firma en 1993 de su Plan de Dinamización y Excelencia Turística, cuyo principal objetivo era la transformación de los destinos maduros de sol y playa, como Gandía, en destinos de calidad.

En este esfuerzo, las normas técnicas constituyen un eficaz aliado que contribuye a alinear el trabajo con las consideradas mejores prácticas. Es el caso de la Norma ISO 14785 *Oficinas de información turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos*, que ayuda a los destinos a mostrar su mejor imagen y a interactuar de forma efectiva con el visitante. Este documento es uno de los resultados del trabajo del comité técnico de normalización ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*, el foro internacional donde 84 países, coordinados por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), miembro español de ISO, en colaboración con INNORPI (Túnez), consensuan la mejor forma de prestar los servicios turísticos. Hasta la fecha se han desarrollado más de 20 normas que ayudan a las organizaciones públicas y privadas en la mejora de la prestación de sus servicios turísticos en buceo, talasoterapia, espacios naturales protegidos, turismo de aventura o puertos deportivos, además de la mencionada.

En la costa del sol

Gandía se sitúa en la Comunidad Valenciana, una región de gran tradición turística que recibe alrededor de 6,2 millones de visitantes internacionales anuales, lo que supone aproximadamente un 10 % de todos los turistas internacionales que recibe España, y presume de ser el primer destino turístico de la provincia de Valencia. Situada al borde del mar mediterráneo (a 65 km al sur de Valencia), Gandía cuenta con una población estable

de 80.000 habitantes que se duplica durante el verano, gracias a sus fiestas y conocida gastronomía. Con más de 300 días de sol al año y una temperatura media anual que ronda los 20 grados, Gandía posee un rico pasado histórico y cultural, vinculado al ducado de los Borja (a su IV duque, San Francisco de Borja), a los clásicos de la literatura catalana como Ausiàs March o Joanot Martorell (autor del *Tirant lo Blanc*), así como un interesante patrimonio natural en el que destacan sus 7,5 kilómetros de playas.

En un país como España, donde el turismo genera el 11 % del PIB y contribuye con uno de cada nueve empleos directos (según datos del año 2014 ofrecidos por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo) es indiscutible la repercusión de la actividad turística como motor de desarrollo económico, especialmente en un municipio pequeño y muy orientado al turismo como es Gandía. Por otra parte, en un mundo cada vez más globalizado en el que todos los destinos de sol y playa cuentan con recursos naturales semejantes y resulta difícil lograr que un destino se distinga de sus competidores, la tarea principal de la Administración Pública es singularizar los servicios ofertados con el objetivo de posicionarse en el mercado con valores añadidos.

Dando un impulso a las playas

En 2002, Gandía inició la aventura de la certificación de sus servicios en playas, recurso turístico clave del destino. Siendo conscientes del buen trabajo realizado se quería demostrar a través de las valiosas herramientas existentes en el mercado internacional, como las Normas ISO 9001 de Gestión de la Calidad e ISO 14001 de Gestión Ambiental, así como el Reglamento Europeo EMAS y la Norma ISO 13009 *Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de playas* (basada en la Norma Española UNE 187001:2011 y a la que anula).

Gracias a estas certificaciones, aplicadas a los servicios de playas y auditadas ►►

- anualmente por técnicos de AENOR, Gandía ha conseguido ofrecer a los usuarios una gestión ambiental responsable a la vez que unos servicios seguros y de calidad. Y lo que es más importante: el compromiso público de mejora continua.

Turismo amable

Las tres oficinas municipales de turismo de Gandía se integraron en 1993 en la *Red Tourist Info* de la Comunidad Valenciana, que cuenta con cerca de 200 oficinas, para crear una imagen homogénea del servicio, tanto en instalaciones como en la atención prestada por el personal, que comenzó a acudir a cursos de formación específica para el sector.

Con estos antecedentes, una de las piezas que faltaba para completar una oferta turística de calidad era avalar el servicio municipal de información turística. En esta coyuntura, *Tourist Info Gandía* fue invitada por la Consejería de Turismo para formar parte del Comité de Calidad creado con el fin de realizar un diagnóstico previo y los posteriores estudios y formación pertinentes. Así, se consiguió que las oficinas de turismo de la ciudad se auditaran por AENOR y se certificaran según la Norma UNE 187003:2008, posteriormente sustituida por la Norma UNE-ISO 14785:2015 sobre los servicios de atención e información turística. En este sentido, consiguen la Marca Q de Calidad Turística, concedida por el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE). La implantación y posterior certificación según la Norma ISO 14785 implicaba el desarrollo de importantes documentos y la adecuación de parte de la infraestructura de la oficina, entre otros. Pero lo más importante a lo largo del proceso ha sido el compromiso e implicación del personal con los que se contó desde el primer momento.

En la implantación de esta norma, Gandía contó con el apoyo de la Consejería de Turismo y con el trabajo colaborativo llevado a cabo por otras oficinas, obteniendo de la experiencia de unos, los conocimientos para la mayoría.

En líneas generales, el documento marco del que emana el sistema de gestión es el Manual de Calidad, donde se especifican directrices y requisitos para la calidad del servicio centrados en la comunicación e instalaciones. Paralelamente, se usan registros con los que se lleva el control y se chequea la calidad del servicio en todas sus áreas. Otra de las herramientas de gran valor para el seguimiento de la calidad del servicio es la realización de encuestas de satisfacción, la creación de un buzón de sugerencias a disposición del cliente y el desarrollo de un procedimiento específico para tratar las reclamaciones.

Margen de mejora

Una vez realizada la implantación del sistema y obtenido el certificado en 2008 conforme a la UNE 187003:2008 de Oficinas de Turismo, la *Red Tourist Info* de la Comunidad Valenciana comenzó a participar activamente en el Grupo de Trabajo 3, del Comité Internacional ISO/TC 228, que desarrollaría la actual Norma



Fotos: Ajuntament de Gandía

En España el turismo genera el 11 % del PIB y contribuye con uno de cada nueve empleos directos



ISO 14785:2014. Esta norma internacional está basada en gran parte en la Norma UNE y las experiencias españolas.

Desde entonces y hasta hoy, la dirección y el personal han seguido trabajando juntos, mejorando el sistema y adaptándolo a las recientes modificaciones incluidas en la norma ISO. La dinámica del sistema conlleva la realización de informes que recogen el resultado de un año de trabajo, la reunión de los grupos de mejora, la elaboración de los objetivos de mejora y la planificación anual de auditorías internas.

Los beneficios emanados de la implantación del sistema se podrían valorar en dos direcciones. Para el cliente externo, el servicio ha mejorado en la medida en que los procedimientos establecen las pautas y herramientas para que el personal haga acopio de la información requerida por el cliente con suficiente antelación a la demanda, consiguiendo así una mayor eficiencia operativa. Para la propia organización, el personal asiste a los cursos de formación y los grupos de mejora que han surgido se han convertido en el foro idóneo para la puesta en común de planes y actuaciones de mejora.

La infraestructura de excelencia

Parte importante del servicio de atención turística son las instalaciones, que gracias a la Norma ISO 14785 cuentan con un sistema

de revisión y mantenimiento continuo que permite garantizar su perfecto estado. Además, prevé la manera de paliar cualquier no conformidad, que es rápidamente detectada en el quehacer diario o en las diversas inspecciones. Tan importante como las instalaciones son las herramientas informáticas, muchas de ellas cedidas por la Consejería de Turismo, gracias a las cuales la obtención y el mantenimiento al día de la información se realizan de manera diligente.

La excelencia del servicio de información se basa en la satisfacción del cliente en función de sus expectativas. Con la implantación de la norma, se ha conseguido que las instalaciones sean accesibles a todos, a la vez que útiles y atractivas, que el personal disponga de los medios para una mayor eficiencia operativa en tiempo y forma, estableciéndose el compromiso de mejora continua, lo que garantiza su excelencia.

La base del servicio de una oficina de turismo es el suministro de la información que puede ser facilitada de varias formas. Esto es, a través de soportes publicitarios bien en papel o digitales, mediante envíos postales, por mail o por teléfono. Pero el canal más efectivo y que aporta un mayor valor añadido es el propio personal, la cara amable que da la bienvenida al turista y busca siempre su satisfacción. Por eso, la implantación de la norma y la certificación del servicio suponen sobre todo un reconocimiento a todos los informadores turísticos que realizan esta labor. ●