

UNE-ISO 14785:2015

# Oficinas de información turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos

Un plano de la ciudad que visitamos, consejos sobre lugares que no debemos perdernos o cualquier tipo de información relacionada con nuestra visita turística son algunos de los servicios que ofrecen las oficinas de información turística (OIT). La nueva Norma UNE-ISO 14785, elaborada en el AEN/CTN 187 *Gestión de servicios del entorno turístico*, cuya secretaría desempeña ICTE, establece una serie de requisitos mínimos de calidad para los servicios prestados por estas oficinas, independientemente del tipo y tamaño o de que sean gestionadas de forma pública o privada, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los visitantes.

Respecto a la localización y acceso de la OIT, la Norma UNE-ISO 14785 determina que el centro de la localidad, los sitios turísticos, las terminales de transporte de llegada de pasajeros y las carreteras principales son las localizaciones más adecuadas para estas oficinas, cuyo acceso debe ser gratuito. Además, debería facilitarse el acceso a las personas con discapacidad.

La OIT definirá y documentará su horario de apertura de acuerdo con el número de visitantes, actividades turísticas y temporadas. Así, indicará sus horas de apertura en la entrada, tableros informativos, mapas de localización, contestadores automáticos (al menos en dos idiomas) o páginas web de destino. En lo que se refiere a los recursos humanos, la OIT establecerá las competencias necesarias del personal en términos de educación, formación, aptitudes y experiencia, entre otros aspectos. Además, debe ser fácilmente identificable por medio de su vestuario o de chapas identificativas, por ejemplo. Todos los visitantes recibirán el mismo tratamiento, visiten o no en persona la OIT. Así, se debe establecer un procedimiento de gestión de las llamadas telefónicas. En este sentido, si una persona deja un número de contacto en el contestador automático, debería devolverse la llamada en un plazo máximo de 30 minutos dentro del horario de apertura.

La información ofrecida también es objeto de esta norma. Determina que debe ser precisa y actualizarse periódicamente. Además, tendrá en cuenta los intereses de los niños y las necesidades de las personas con discapacidad. También se ofrecerá información a los visitantes sobre salud y seguridad.

Esta norma incluye cuatro anexos informativos sobre *Derechos de los consumidores*, *Concienciación ambiental*, *el Turista y el Viajero Responsable* y *Accesibilidad*. ►

La Norma UNE-ISO 14785 tiene 16 páginas y un precio de 40,88 €.