

TROBADA 2015

DÍAS : 22 Y 23 DE ABRIL DE 2015

“TURISMO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

CONCLUSIONES FINALES



El notable éxito alcanzado con la celebración de la V Trobada organizada por el Foro de la Calidad lo ha sido, no sólo por la importante participación en cuanto a número y relevancia de los asistentes sino por las conclusiones derivadas de unas ponencias expuestas por personas de contrastada experiencia profesional.

El Foro de la Calidad quiso en esta Trobada señalar al Turismo como concepto sobre el que pivotar todas las ponencias al ser este el principal motor de nuestra economía. Concretamente se

prendía dar respuesta a la siguiente cuestión: ¿Qué puede hacer la Administración Pública para mejorar el servicio que se da a nuestros turistas?



Se analizó el último informe público del World Economic Forum en donde nuestro país ocupa una posición relevante como destino turístico dentro del ranking mundial. A pesar de ello se debe trabajar en aras de conseguir mejorar la calidad de los servicios que presta la Administración Pública a nuestros turistas con el fin de continuar siendo un destino preferente a nivel mundial.

Se agradeció durante la primera jornada a los “actores silenciosos” que participan en el turismo como son el sector sanitario, de infraestructuras, gestores de residuos,... que normalmente adquieren relevancia cuando existen problemas pasando desapercibidos cuando son capaces de responder a la demanda desestacionalizada a la que se ven sometidos.

Se habló del concepto de la “innovación colaborativa” fundamental para alcanzar los mejores resultados. El éxito en innovación se alcanzará cuando todos juntos (la Administración

en todos sus niveles junto al sector privado) trabajemos en la misma dirección y compartiendo el conocimiento.

Se expuso que son las personas las que impulsan las iniciativas y la tecnología es sólo una herramienta que cada vez exige de un menor tiempo de respuesta ya que por ejemplo para implantar actualmente una red de wi-fi en un territorio no hace falta la ejecución de obra civil reduciéndose notablemente los tiempos de implantación.

En el primer bloque se explicó cómo es posible mejorar la seguridad percibida por el turista a través de los Centros de Seguridad con la integración de los servicios públicos a través de la vigilancia automatizada, de los controles de aforos y a través de los flujos de personas y tráfico.



Las consecuencias de un accidente se multiplican exponencialmente a medida que aumenta el tiempo de respuesta y cómo se puede reducir en emergencias aprovechando la tecnología en:

- Simulaciones.
- Coordinando a las fuerzas de seguridad.
- Evaluación de imágenes de cámaras.
- Compartiendo las bases de datos.

La iniciativa privada instó a que se abrieran las bases de datos que se disponen para poder aprovechar al máximo y así adaptarnos mejor a las necesidades de los turistas. Por supuesto, sin que ello suponga la violación de la intimidad de las personas. En este sentido el papel de la Administración es fundamental como garante del derecho a la intimidad del individuo.

En el segundo bloque se incidió en la seguridad como elemento clave de cualquier destino turístico. Si bien España está considerada actualmente un país “seguro” y que esto supone una ventaja competitiva importante frente a otros destinos, los incidentes como los que han tenido lugar recientemente en países vecinos de la otra orilla del Mediterráneo y las consecuencias que han tenido, nos hacen reflexionar y pensar que no se deben escatimar esfuerzos.

La elección de un destino turístico no tiene que ver sólo con la existencia o no de esos sucesos muy graves con importante repercusión mediática, también tiene que ver con las experiencias del “día a día”, de lo ordinario. Un turista en nuestras islas debe “sentirse” seguro y debería conocer los principales riesgos o amenazas con la que puede encontrarse (prevención o información previa), y también en el caso de que por cualquier motivo (accidente o un delito, por ejemplo) necesite los servicios de seguridad y emergencia, debería poder contactar de manera fácil y amable con los mismos y recibir un servicio adecuado y que responda a sus expectativas. Se puso de manifiesto que este aspecto puede mejorarse y se alentó a ello durante la jornada.

En este segundo bloque se explicó que:

- Nuestros servicios de seguridad y emergencia tienen actualmente un enfoque hacia el turista, pero aún queda camino por recorrer.
- Es preciso extender y generalizar los servicios específicos de atención al turista en el ámbito policial, coordinando los esfuerzos de las administraciones en ese ámbito: Administración del Estado, Govern de les Illes Balears y Ayuntamientos.
- Hay que seguir insistiendo en la formación del personal de los servicios de emergencia y policiales en idiomas y en la

de atención específica a los turistas para que el servicio se desarrolle en óptimas condiciones.

- Hay que profundizar en la conexión y la interlocución de los servicios policiales y de emergencia con los agentes o actores turísticos (consulados, asociaciones empresariales: hoteleros, comerciantes, etc.) que están en el entorno del turista.
- La incorporación de la tecnología es fundamental en el ámbito de la seguridad y la emergencia, especialmente como sistema de apoyo a la atención a los turistas demandantes de servicios, a la facilitación de su localización y a la gestión de la emergencia en sí. Estos sistemas también pueden facilitar y optimizar cualquier tipo de trámite en esta materia.

En el bloque III quedó de manifiesto que Baleares tiene un patrimonio cultural, material, histórico, natural e inmaterial que está siendo gestionado con herramientas basadas en la calidad como son la planificación y la escucha activa a través de talleres de participación ciudadana.

La gestión del patrimonio requiere de una visión y decisión política a través de un liderazgo tanto político como técnico.

El esfuerzo, nada sencillo, que se ha hecho desde la Administración para obtener el reconocimiento de la Unesco como Patrimonio de la Humanidad de algunos de los recursos naturales y culturales de nuestras Islas ha contribuido a proteger éstos bienes pasando a formar parte un activo también valorado y reconocido por los turistas.

Los ejemplos expuestos de la Sierra de la Tramontana, el proyecto de los monumentos Talayóticos de Menorca y la experiencia turística de Formentera y su experiencia en el mar que comparte con Eivissa contribuyen a afianzar el liderazgo de Baleares y de España en el ranking turístico internacional, con rasgos característicos como la búsqueda de la sostenibilidad.

En el último bloque dedicado a las infraestructuras, se evidenció por parte de los ponentes el esfuerzo que desde las

administraciones competentes en puertos, aeropuertos, carreteras y de la salud, se está haciendo para atender la demanda a la que se ven sometidas. Desde este bloque se propusieron algunas ideas y se instó a trabajar más desde la Administración para desestacionalizar la llegada de turistas.



El Aeropuerto de Palma de Mallorca como el resto de la red de aeropuertos de Aena, con la integración de sus diferentes sistemas de gestión ha querido avanzar en eficiencia, buscando siempre la mejora continua en la calidad de los servicios que presta y en su desempeño ambiental, en definitiva avanzar hacia una máxima garantía en el cumplimiento de los estándares de calidad y de mejora continua de los servicios aeroportuarios.

Si lo anterior se refiere sobre todo al concepto de calidad objetiva, las actuaciones del Plan Palma de Mallorca 365 persiguen mejorar la calidad percibida por todos nuestros pasajeros, que son gran parte de los turistas que nos visitan y en el que el aeropuerto, es su primera y última imagen de nuestra isla.

Los puertos de interés general han mejorado sus infraestructuras realizando importantes inversiones públicas en los últimos años. En Palma se destaca las obras para el atraque de grandes buques en los muelles de Poniente y la prolongación de la alineación norte de la plataforma adosada al Dique del Oeste, de Mahón se destaca el vial de acceso al Cos Nou desde la

carretera de La Mola, de Ibiza la ampliación reciente del Puerto y la adecuación de los muelles Sur (una actuación puerto-ciudad, que sin duda será muy valorada por nuestros turistas).

Se presentó la red pública de Hospitales y centros de salud con que se cuenta en Baleares para la asistencia sanitaria, explicándose que además de hospitales y centros de salud, el Servicio de Salud cuenta con el SAMU 061, que gestiona las emergencias sanitarias y los traslados de pacientes programados.

En la ponencia relativa a transporte terrestre se expusieron aspectos fundamentales del binomio Turismo-Carreteras:

- a) La carretera como eje fundamental de conexión interna del territorio (uso de la carretera como “medio”).
- b) La carretera como instrumento turístico en sí mismo: cicloturismo (uso de la carretera como “fin”).
- c) Actuaciones complementarias a carreteras en pro del turismo (adecuación de miradores, rutas peatonales integrados, carriles bici, paseos peatonales, etc.).

