

NORMA
ARGENTINA

IRAM-SECTUR
42910

Primera edición
2010-04-16

**Empresas intermediadoras de
servicios turísticos**

Sistema de gestión de la calidad,
la seguridad y el ambiente

Requisitos

Intermediating companies of tourist services
Quality, safety and environment management system
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42910:2010

IRAM 2010-04-16

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4 PLANIFICACIÓN	6
5 GESTIÓN DE RECURSOS	9
6 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN.....	10
7 GESTIÓN DE LOS RECURSOS EXTERNOS	13
8 RESPONSABILIDAD SOCIAL	14
9 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	14
10 MEJORA.....	15
Anexo A (Informativo) Prácticas ambientales	17
Anexo B (Informativo) Aspectos a tener en cuenta en la evaluación de proveedores	19
Anexo C (Informativo) Acciones de responsabilidad social	20
Anexo D (Informativo) Seguridad y prevención de siniestros	21
Anexo E (Informativo) Bibliografía	22
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	23

Empresas intermediadoras de servicios turísticos

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de calidad, ambiental y seguridad aplicada a las empresas intermediadoras de servicios turísticos. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al cliente y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en empresas intermediadoras de servicios turísticos, cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- b) desea implementar prácticas sustentables;
- c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

Cuando una o varias cláusulas del apartado 6.4 no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. En caso de realizarse exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma a menos que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 cliente. Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.

3.2 contingencia. Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

3.3 destino. Lugar donde una persona tiene la intención de pasar un tiempo fuera del lugar de su domicilio habitual.

3.4 empresa intermediadora de servicios turísticos. Organización comercial que actúa como intermediario entre el proveedor de servicios y el cliente. Provee asesoramiento para la planificación y compra de servicios turísticos.

3.5 orden de servicio o “voucher”. Documento que contiene todos los datos de la reserva confirmada de un servicio turístico, el cual es presentado al proveedor que efectivamente va a brindar el servicio.

3.6 paquete turístico. Conjunto de servicios turísticos (transporte, alojamiento, excursiones, alimentos u otros) desarrollado por una empresa intermediadora de servicios turísticos.

3.7 posventa. Atención específica ofrecida al cliente en el período posterior a la compra del servicio o producto.

3.8 prestación. Servicios que el cliente recibe de una persona física o jurídica, en virtud de un contrato.

3.9 reserva. Proceso por el cual la organización recibe la solicitud de un cliente y tramita y confirma la prestación de un servicio a ese cliente.

3.10 responsabilidad social. Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- a) contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y

d) esté integrado en toda la organización y lleve a la práctica en sus relaciones.

NOTA 1. Actividades incluye: productos, servicios y procesos.

NOTA 2. Relaciones se refiere a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

3.11 servicios turísticos. La prestación, mediante precio, de las siguientes actividades: logística, alojamiento, restauración, comercialización del producto turístico, difusión y asesoramiento, entretenimiento y cualquiera de las actividades de esparcimiento y ocio, junto a otras actividades calificadas como turísticas.

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrado;
- b) asumir el compromiso de cumplimiento del sistema, a través de la definición de la política, objetivos y planes de acción;
- c) documentar el sistema de gestión y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

Esta norma incorpora como requisito, el compromiso social de la organización a través de la dirección.

4.1.1 Manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

La organización debe establecer un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese o haga referencia a:

- a) política y objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos y actualizados;

- b) aspectos de las disposiciones reglamentarias que sean de aplicación en el establecimiento;
- c) descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización;
- d) procedimientos requeridos por la presente norma;
- e) modalidad de registro para las actividades descritas en la norma y en los procedimientos;
- f) descripción de procesos;
- g) programas requeridos por la presente norma;
- h) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de la temporada alta y la planificación de las labores por áreas de responsabilidad específicas.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal de la organización.

La dirección debe revisar el documento periódicamente, adecuando el mismo a las necesidades.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido, aportando las instalaciones, equipamiento, recursos y herramientas de gestión necesarios para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente en forma sustentable.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para lo cual debe:

- a) disponer de las normativas vigentes relacionadas a empresas intermediadoras de

servicios turísticos, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre registrada la empresa; las mismas deben estar a disposición de toda la organización;

- b) informar a todos los integrantes de la organización de la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al establecimiento;
- c) establecer una política que contemple los aspectos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios, que asegure la sustentabilidad;
- d) definir los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios, coherentes con la política;
- e) proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- f) realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión integrado.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar a una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Esta persona es responsable por:

- a) asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en la presente norma;
- b) apoyar la formalización de indicadores, procedimientos y registros de la calidad;
- c) obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- d) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;

- e) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afecten al sistema de gestión y la calidad de los servicios, incluyendo la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse y comunicarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable del sistema de gestión.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

- a) disponer de un método de control de la documentación que garantice la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados;
- b) asegurar que los documentos del sistema son aprobados antes de ponerlos en vigencia y evidenciar la aprobación de manera fidedigna;
- c) identificar fehacientemente los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente;
- d) determinar la disposición de los documentos complementarios e históricos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

NOTA. Son ejemplos de documentos: los contratos, informaciones comerciales, tarifarios, procedimientos operativos, perfiles del personal.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

- a) establecer un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- b) definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles, tanto para su cumplimiento, consulta y utilización para la mejora del sistema de gestión integrado.

NOTA. Son ejemplos de registros: actas de reuniones, encuestas, fichas de reserva, resultado de ventas y otros.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe definir la política que exprese el compromiso con la calidad, la seguridad y el ambiente, y establecer los objetivos coherentes con la misma. La política debe considerar a todas las partes interesadas.

La política y los objetivos deben estar documentados, difundidos y comprendidos por todos los integrantes de la organización, incluidos los externos y temporales.

4.2.2 Objetivos

La organización debe fijar los objetivos de manera clara respecto a lo que pretende, éstos deben:

- a) ser posibles y medibles;
- b) situarse en el contexto adecuado y en un horizonte temporal;
- c) ser coherentes con la política de la organización, respondiendo a sus necesidades;
- d) ser comunicados y comprendidos por toda la organización.

Los resultados del cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente deben registrarse.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos, que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

Para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia, el sistema de gestión debe ser revisado por la dirección periódicamente.

La dirección debe analizar durante la revisión el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- a) resultados de las auditorías internas y externas;
- b) resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- c) quejas y sugerencias realizadas por los clientes;
- d) resultados de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente;
- e) funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- f) situación de las acciones correctivas y preventivas;
- g) resultados de la formación del personal;
- h) anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- i) cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.2.5 Documentación del sistema de gestión

La dirección debe establecer y mantener actualizados los documentos del sistema de gestión que expresen actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en la presente norma.

4.3 Identificación de procesos de la prestación

4.3.1 Principales y apoyo

La organización debe identificar los procesos principales y de apoyo a la prestación, y medir a efectos de conocer su desempeño.

4.3.2 Adicionales

La organización debe identificar, diseñar, implementar, medir y mantener los procesos adicionales que decida incluir en el sistema de gestión a efectos de conocer su desempeño.

4.4 Programas de responsabilidad social

La dirección debe desarrollar, poner en marcha y controlar los programas que den evidencia de un compromiso con el ambiente y de participación con la comunidad local, para la mejora de la calidad de vida de los residentes.

5 GESTIÓN DE RECURSOS

5.1 Recursos humanos

5.1.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- a) establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión (de cada puesto de trabajo), supervisión de la calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio;
- b) definir el perfil de cada puesto de trabajo, que considera clave en la prestación del servicio al cliente, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos.
- c) establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, que asegure que éstos se desempeñan de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a esta norma;

- d) definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.1.2 Selección e incorporación de personal

La dirección debe:

- a) definir un proceso de selección para el personal que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- b) brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos eventuales y de temporada, donde se transmita la política, los objetivos de gestión y la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.1.3 Formación

La dirección debe:

- proporcionar la formación necesaria, estableciendo la periodicidad, para que el personal mantenga un adecuado nivel de la calidad en la prestación de los servicios;
- asegurar acciones formativas que deben cubrir como mínimo las temáticas siguientes:
 - a) gestión de la calidad;
 - b) buenas prácticas ambientales;
 - c) prevención de riesgos laborales;
 - d) resolución de situaciones de emergencia.

5.1.4 Comunicación interna

La organización debe:

- a) definir y asegurar un sistema de comunicación interna que dé a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;

- c) establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

5.2 Recursos físicos

Asegurar el apoyo físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas.

6 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Procesos principales

6.1.1 Operaciones (generalidades)

La dirección debe definir un procedimiento en la prestación del servicio, que asegure:

- a) la aceptación de las condiciones del servicio por parte del cliente;
- b) la planificación, el control y la verificación de los procesos desarrollados;
- c) los criterios y pautas para el control, presentación y entrega de la documentación de viaje a los clientes.

6.1.2 Información

La dirección debe:

- a) definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión de la información dirigida al cliente de los servicios que ofrece;
- b) proveer información al cliente sobre:
 - condiciones, políticas y disposiciones según el mercado objetivo;
 - características del destino/paquete, incluyendo clima, servicios, prestación;
 - formas de contratación, cancelaciones, devoluciones y reintegros;

- los tramites legales, sanitarios, aduaneros y de los seguros necesarios;
 - prácticas ambientales adoptadas por la organización.
- c) contar con material publicitario propio o de terceros a disposición de los clientes, en castellano y en el idioma que corresponda a su mercado objetivo.

6.1.3 Ventas

La dirección debe:

- a) establecer los criterios para la venta y transacción de servicios;
- b) fijar las tarifas. Dichas tarifas pueden establecer diferentes niveles de precios y prestaciones de servicios;
- c) definir un procedimiento de ventas, cancelaciones, no presentaciones, devoluciones, y confirmaciones de todos los servicios que ofrece;
- d) proveer al personal de ventas del material informativo de apoyo, que incluya características y condiciones del producto;
- e) especificar las características y condiciones de las ofertas y promociones.

6.1.4 Atención al cliente

La dirección debe:

- a) definir y disponer de un método documentado para la atención al cliente que incluya:
 - recepción de solicitudes;
 - asesoramiento;
 - seguimiento de venta;
 - formalización de la venta;
 - entrega de la orden de servicio;
 - asistencia durante y después de finalizado el servicio contratado;

- respuesta y solución durante la prestación del servicio contratado a los reclamos presentados.

- b) contar con un instructivo que establezca normas de cortesía aplicadas a las diferentes modalidades de atención y comunicación definidas por la organización;
- c) disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, en caso de que la operatoria así lo requiera.

NOTA. Son ejemplos de modalidades de atención y comunicación: correo electrónico, teléfono, fax, página web.

6.1.5 Reservas

La dirección debe detallar y disponer de un método documentado para la gestión de las reservas que incluya como mínimo:

- a) identificación del pasajero:(nombre, apellido, fecha de nacimiento, tipo y número de documento, nacionalidad);
- b) datos comerciales del cliente para facturación;
- c) servicios solicitados:
 - itinerario (origen, destino, recorrido, fechas y horarios);
 - medios de transporte (tipo, categoría, fechas y horarios);
 - alojamiento (clase y categoría del establecimiento, tipo y cantidad de habitaciones, servicios incluidos);
- d) teléfono de contacto del cliente en caso de emergencia;
- e) condiciones, modos y fechas de pago.
 - contar con sistemas de reservas adecuados que permitan realizar gestiones en tiempo real, salvo por incapacidad del proveedor;
 - definir un sistema de control y seguimiento del estado de las reservas

garantizando que todos los aspectos relacionados con las mismas estén correctos;

- registrar la confirmación de las reservas realizadas;
- definir y documentar un método de seguimiento y control de listas de espera.

NOTA. Son ejemplos de otros servicios: alquiler de autos, asistencia al viajero, espectáculos, excursiones, servicios gastronómicos, cruceros.

6.2 Comercialización

La dirección debe:

- a) identificar las necesidades y expectativas de los clientes y buscar la alternativa que mejor responda a dichas inquietudes;
- b) establecer y documentar los criterios de comercialización de los productos ofrecidos, incluyendo los relativos a la calidad de servicio y la capacidad de prestación en condiciones adecuadas;
- c) planificar y documentar las actividades de comercialización.

Los materiales publicitarios y promocionales deben contener información precisa, fiable, verificable conforme a la legislación vigente.

Las características de las ofertas y promociones deben estar claramente especificadas, de modo que el cliente sepa en todo momento la responsabilidad de la empresa y los niveles de calidad aplicados.

Los servicios y las prestaciones especificados se deben formalizar en los correspondientes documentos, convenios, contratos con el proveedor.

Se debe informar al cliente de las tarifas aplicables a los diferentes productos ofrecidos por temporada.

En caso de existir distintas tarifas para un mismo producto, éstas deben mantener el nivel de calidad de servicio exigido por la norma.

NOTA. La calidad de servicio incluye los mecanismos necesarios para asegurar la calidad del producto final ante el cliente.

6.3 Posventa

La dirección debe:

- a) establecer un procedimiento para las actividades de posventa;
- b) realizar y documentar las actividades de posventa;
- c) procesar los datos obtenidos para la evaluación de la calidad del servicio, de forma tal que se obtengan conclusiones para la mejora continua de los mismos y en caso de que corresponda dar inicio al sistema de manejo de quejas.

NOTA. Son ejemplos de herramienta de posventa: encuestas de satisfacción de clientes, entrevistas a clientes y proveedores, cliente encubierto.

6.4 Diseño de productos

La dirección debe:

- a) designar un responsable de producto, quien se encargue de negociar con los proveedores y en función de esto fijar un precio de venta, definir el alcance y descripción de los servicios prestados por los proveedores;
- b) documentar y planificar las actividades de diseño previo a su realización;
- c) definir los responsables para su realización y las responsabilidades organizativas o técnicas en las actividades de diseño;
- d) diseñar productos que consideren los requerimientos de los clientes, aprobados por el responsable designado, incluyendo una estimación presupuestaria;
- e) identificar, documentar y aprobar todas las modificaciones del diseño del producto;
- f) identificar y documentar: especificaciones técnicas, disposiciones legales y reglamentarias del producto;
- g) generar un registro de la revisión final y la validación del producto;

- h) precisar las responsabilidades propias y las responsabilidades de los proveedores;
- i) establecer proveedores alternativos para cada uno de los servicios o productos turísticos con las diferentes tarifas y condiciones de cada uno de ellos.

Los productos diseñados deben estar detallados y sus especificaciones definidas y documentadas con el objeto de que puedan ser conocidas por el cliente final.

6.4.1 Diseño de productos a medida

Para el diseño de productos a medida, la dirección debe:

- a) documentar detalladamente la petición del pasajero en cuanto a las características, objetivos y necesidades del producto deseado;
- b) realizar un análisis y exposición de las diferentes alternativas y un diseño técnico del itinerario (donde se incluya: definición, análisis y documentación de los medios técnicos, recursos necesarios y proveedores involucrados en el desarrollo del producto);
- c) verificar el diseño de los productos a medida antes de su comercialización, a fin de comprobar que se satisfacen los requisitos de partida del mismo;
- d) solicitar la conformidad del cliente respecto al producto diseñado.

6.4.2 Diseño de productos estandarizados

Para el diseño de un producto estandarizado se deben tener en cuenta: las tendencias actuales, posibles aperturas de nuevos mercados y el análisis de los productos de la competencia.

NOTA. Son ejemplos de tendencias: la moda, la tecnología, las situaciones socioeconómicas, culturales y sanitarias.

6.4.3 Control del diseño

La dirección debe:

- a) establecer procedimientos documentados para el control de modificaciones en el di-

seño, verificación de los servicios adquiridos y validez de los productos desarrollados, con el fin de que se cumplan los requisitos detallados y las necesidades manifestadas por los clientes;

- b) verificar los proveedores y que se cumplan los requisitos definidos;
- c) aprobar la documentación que respalda las condiciones establecidas para cada uno de los servicios incluidos en el paquete;
- d) identificar los potenciales problemas y las acciones preventivas para asegurar que no afecten la calidad final del producto ofrecido;
- e) definir los medios y periodicidad de las validaciones, de forma que el producto siga satisfaciendo las necesidades del cliente;
- f) identificar, justificar y registrar las modificaciones en los productos.

7 GESTIÓN DE LOS RECURSOS EXTERNOS

7.1 Proveedores

La dirección debe:

- a) evaluar, seleccionar y aprobar al proveedor con anterioridad a la contratación de productos y servicios. En caso de los proveedores pertenecientes a un grupo o cadena, cuyo nivel de calidad pueda considerarse genérico, la aprobación puede referirse al conjunto, cualquiera sea su ubicación geográfica.
- b) asegurar la gestión de contrataciones de acuerdo con los requisitos de esta norma y disponer de un listado de proveedores aprobados que, de manera integrada, contenga la siguiente información:
 - identificación: designación comercial, razón social, dirección, identificación fiscal, teléfono, correo electrónico, persona de contacto;

- detalle de los productos y servicios aprobados;
 - limitaciones o condicionantes, a tener en cuenta en las contrataciones;
 - fecha hasta la cual la aprobación es válida.
- c) documentar y formalizar las contrataciones y sus condiciones;

NOTA. Son ejemplos contratos, solicitudes, registros informáticos.

- d) definir y documentar los criterios según los cuales un proveedor inicialmente aprobado, deja de ser tenido en cuenta. Con independencia de otras motivaciones (políticas de grupo, precios, etc.) para la descalificación de un proveedor en referencia a la calidad de los productos o servicios, se debe tener en cuenta: reiterados incumplimientos en las condiciones acordadas, falta de respuesta o respuesta insatisfactoria a posibles reclamos presentados directamente por los clientes, información fehaciente negativa, etc.;
- e) comunicar al proveedor los motivos que han originado la descalificación.

La recalificación a un proveedor debe estar condicionada a nueva evaluación y periodos de prueba.

7.1.1 Evaluación de proveedores

La dirección debe:

- a) evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos;
- b) establecer los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación;
- c) mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que derive de las mismas.

7.1.2 Verificación de la contratación

La dirección debe establecer e implementar un método para la supervisión y verificación que asegure que el producto contratado, cumple con los requisitos de compra especificados. El mismo debe ser registrado.

8 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La dirección debe:

- a) definir, documentar e implementar un programa de responsabilidad social hacia la comunidad;
- b) prever acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental negativo;
- c) comunicar las políticas y objetivos al personal, proveedores y clientes;
- d) promover la participación del personal, proveedores y clientes en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental negativo;
- e) revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados.

9 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

9.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) definir y establecer un sistema para garantizar la seguridad de los empleados y de los clientes dotando a la empresa de los equipos y medios necesarios;

- c) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los clientes;

NOTA. Se recomienda simulacros periódicos del plan de evacuación.

- d) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias, el cual debe estar en un lugar visible;
- e) identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia;
- f) registrar los objetos olvidados por los clientes, para su posterior devolución en caso de reclamo.

9.2 Recursos humanos

La dirección debe:

- a) definir e implementar una metodología documentada para la prevención y tratamiento de accidentes de trabajo;
- b) asegurar la disponibilidad, y el uso adecuado del equipamiento y dispositivos de seguridad.

NOTA. Se recomienda definir las incumbencias del profesional a cargo de los aspectos legales, ambientales y de seguridad.

10 MEJORA

10.1 Medición

10.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- a) definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación del servicio;
- b) medir y realizar el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;

- c) definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad definidos.

Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

10.1.2 Auditorías internas

La dirección debe:

- a) realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de esta norma. Los informes de dichas auditorías se consideran un registro;
- b) definir un procedimiento para la realización de las auditorías internas.

10.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- a) implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas y reclamos de los clientes, que establezca los medios y apoyos que faciliten al cliente su presentación;
- b) implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

10.2 Mejora continua

10.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, las siguientes fuentes de información:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los clientes;
- b) no conformidades detectadas;
- c) indicadores que se hayan determinado;

- d) resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- e) resultados de auditorías externas e internas.

10.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- a) el desvío/no conformidad;

- b) el responsable de establecer acciones correctivas;
- c) el responsable de implementar acciones correctivas;
- d) el resultado de la implementación de las mismas.

NOTA. Se recomienda establecer acciones preventivas ante potenciales no conformidades y desvíos relacionados con los requisitos.

Anexo A (Informativo)

Prácticas ambientales

A.1 Control del consumo de energía

- Establecer mecanismos para el ahorro de energía, como por ejemplo bajar la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia.
- Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse que su funcionamiento sea óptimo.
- Utilizar productos cuyo uso requiera menos energía.
- Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de reuniones, depósitos, servicios públicos o del personal, entre otros.
- Utilizar fuentes de energía renovable.
- Utilizar lámparas de bajo consumo.

A.2 Control del consumo de agua

- Revisar periódicamente el consumo de agua a efectos de localizar pérdidas y proceder a su reparación.
- Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial y grifos de corte automático. Algunas tecnologías se basan en el criterio de reciclado.

A.3 Gestión de residuos

- Revisar los tipos y las cantidades de residuo que se producen, para así establecer métodos para su eliminación.
- Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar - Reciclar.
- Clasificar los residuos en el momento en que se produce colocando por ejemplo papeleras para productos reciclables.
- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

A.4 Utilización de productos químicos

- Limitar el número de productos químicos que se utilizan.
- Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales.

- Usar dosificadores automáticos de productos para la limpieza a fin de asegurarse de que se utilizan las cantidades limitadas de sustancias químicas para cada tarea.
- Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación a fin de detectar y eliminar fugas nocivas.
- Al adquirir equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono.

A.5 Política de compras

- Preferir en las compras servicios con certificado de calidad ecológica.
- Colaborar y negociar activamente con los proveedores para influir en sus prácticas.
- Preferir proveedores que demuestren compromiso con las buenas prácticas ambientales.
- Facilitar información a los clientes sobre compras de productos locales en los sitios que se visiten, que deben evitar por estar confeccionados a partir de especies en peligro.
- Adquirir productos de papel amigables con el ambiente.
- Utilizar papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al medio ambiente y a la imagen institucional de la organización.

A.6 Contribución con la biodiversidad

- Colaborar con distintas organizaciones en el establecimiento de las estrategias más adecuadas para la conservación de la biodiversidad.
- Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento.
- Motivar y gestionar la participación del personal como voluntarios en proyectos de conservación o similares.
- Informar a los clientes cómo apoyar los esfuerzos locales de los sitios que visiten, de conservación de la biodiversidad.

Anexo B

(Informativo)

Aspectos a tener en cuenta en la evaluación de proveedores

B.1 Aspectos generales

- a) Se trata de un proveedor habitual de las empresas intermediadoras de servicios turísticos.
- b) Trabaja con otras empresas intermediadoras de servicios turísticos reconocidas.
- c) Se trata de una organización (persona ó empresa) con presencia significativa y prestigio en su entorno (país, ciudad, sector, etc.).
- d) Pertenece a algún grupo de reconocido prestigio.

B.2 Capacidad técnica

- a) Dispone de recursos (instalaciones, medios, personas) suficientes para atender las necesidades de la empresa intermediadora de servicios turísticos.
- b) Dispone de una red de proveedores locales que asegura su capacidad de respuesta ante demandas excepcionales.
- c) Sus instalaciones y medios técnicos son adecuados.
- d) Tiene entre sus clientes otros a los que suministra productos o servicios similares que identifiquen sus características técnicas.

B.3 Gestión de la calidad

- a) Dispone de un sistema de calidad certificado o reconocido ante organismos competentes del sector.
- b) Mantiene un sistema formalizado de control de la calidad de sus productos o servicios.
- c) Dispone de registros objetivos (encuestas) que evidencien un adecuado nivel de calidad de sus productos o servicios.

Anexo C (Informativo)

Acciones de responsabilidad social

Se indican a continuación ejemplos de acciones de responsabilidad social que la organización podría implementar:

- Favorecer y respaldar activamente a las empresas locales relacionadas con el turismo.
- Adquirir bienes y servicios a prestadores locales y comunidades originarias.
- Ejecutar programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad.
- Brindar cursos de idiomas para los empleados.
- Alentar al personal a integrarse en proyectos de la empresa y a seguir prácticas ambientales en el hogar.
- Informar a los clientes de las características culturales y religiosas de los lugares que visiten, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
- Donar equipamiento, productos o materiales que se encuentren en buen estado a la comunidad local.
- Facilitar, informar a los clientes sobre los artículos de producción local y orientarlos a la compra.
- Auspiciar la sensibilización y educación ambiental.
- Trabajar en conjunto con instituciones educativas.
- Promover interacciones culturales entre la comunidad local y el visitante en caso de los receptivos.

Anexo D

(Informativo)

Seguridad y prevención de siniestros

Se recomiendan a continuación:

- Garantizar que los itinerarios de evacuación se encuentren en todo momento libres de obstáculos, que el alumbrado de señalización, los aparatos de transmisión y extinción, los paneles de señalización permanezcan visibles y en correcto funcionamiento.
- Contar con instalación eléctrica, de gas y agua instaladas y mantenidas por personal matriculado.
- Contar con botiquín de primeros auxilios con medicamentos vigentes, suministrados bajo la responsabilidad de un profesional médico matriculado.
- Identificar y articular las acciones con los organismos de seguridad.
- Disponer de equipos y elementos de comunicación.
- Tomar recaudos que contribuyan a prevenir riesgos, situaciones delictivas, actos de vandalismo y otros.
- Documentar los incidentes acontecidos y las acciones correctivas.

Anexo E (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se han tenido en cuenta los antecedentes siguientes:

- INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (CHILE)**
NCh 3067.Of2007 – Tour operadores u operadores mayoristas. Requisitos.
NCh 3068.Of2007 – Agencias de viajes. Requisitos.
- ICONTEC - INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN**
NTS AV03:2002 – Infraestructura en agencias de viajes.
- AENOR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN**
UNE 189001:2006 – Servicios turísticos de intermediación. Requisitos para la prestación del servicio.

Otros antecedentes

Página web de Observatur <http://www.observatur.edu.ar>

Anexo F (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de trabajo Organizaciones de Viajes y Turismo

Integrante	Representa a:
Sr. Martín ALMIDON	ALSUR EVT
Sr. Roberto BARRAGAN	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Gerardo BELIO	ASOCIACIÓN ARGENTINA DE VIAJES Y TURISMO
Lic. Susana Isabel CAFARO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Dr. Federico H. DANGELO MARTÍNEZ	SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Rosana D'APICE	ALTERO TURISMO
Dra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Lic. Gabriel O. FOJO	ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE BUENOS AIRES
Sra. Marta S. GURRUCHAGA	AL ESTILO ARGENTINO
Lic. Soledad HAZAÑA	SOCIEDAD MILITAR "SEGURO DE VIDA"
Lic. Clelia LÓPEZ	SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Lic. Andrea I. MARÍN	ASIS PATAGONIA
Lic. Leticia G. RASTELLI	RPM TRAVEL
Sra. Matilde RATARIC	INVITADA ESPECIAL
Sra. Flavia SAIDMAN	TOP DEST
Sr. Ricardo SANGLA	STARTRIP EVT
Sr. Marcelo SANTURIÓN	BALNEARIO NOCTILUCA
Sr. José Alberto VAZQUEZ	AL SUR EVT
Ing. Guillermo ZUCAL	IRAM
Lic. Emilio VITALE	IRAM
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM

También asistieron

Representa a:

Dr. Pascual BARBIERI	ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO
Dr. Juan Carlos CHERVATIN	ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES DE VIAJES Y TURISMO (AAOVyT) / P. CONSULT HOUSE
Sra. Andrea D'ATENA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Celeste DELGADO	INVITADO ESPECIAL
Lic. Jorge L. FARRO	ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Sra. Silvia GALLERA	INVITADO ESPECIAL
Sr. Jorge GARAYALDE	LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
Sr. Alfredo GIMÉNEZ	AYAK EVT

También asistieron

Sr. Guillermo GIMÉNEZ
 Sr. Fernando HUNG
 Sr. Roberto KLOPSCH

 Dr. Gabriel NORIEGA
 Lic. María Adela OSAN
 Lic. Leandro PÁEZ SAURA
 Lic. Natalia PASTOR
 Lic. Marcelo PECORELLIO
 Sra. Gabriela PENA

 Lic. Ana PIACENTINO

 Sra. Tania PORCARO

 Sra. Mariana RIGOBÓN
 Sr. José Luis RÍOS
 Sra. Adriana ROMERO
 Sr. Marcos SCHUFER
 Lic. Mariela WAGNER
 Lic. María Soledad PEREIRA

Representa a:

GARCÍA FERNÁNDEZ TURISMO
 HUNG'S TOURISMO
 LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 PUNTA DEL SOL VIAJES
 INVITADA ESPECIAL
 ALEANI TRAVEL SERVICE
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS VIAJES Y TURISMO
 CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS (CESYT)
 ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 ESSENTIAL TRAVEL
 FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 NEPTUNO VIAJES
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM

Subcomité Gestión en turismo y TC 228 Internacional

Integrante

Representa a:

Dr. Juan Carlos CHERVATIN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES DE VIAJES Y TURISMO (AAOVyT) / P. CONSULT HOUSE

 Ing. Norberto ESARTE
 Sra. Leticia ESTÉVEZ
 GATECH S.R.L.
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (SECTUR)

 Lic. Silvina ESTÉVEZ
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (SECTUR)

 Lic. Gabriel FOJO
 Lic. Silvia GALLERA
 Sra. Paola GARERI
 Sr. Guillermo GASTALDI
 Lic. Guillermo HERNÁNDEZ
 AVIABUE
 INVITADO ESPECIAL
 INVITADO ESPECIAL
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE GENERAL BELGRANO - PROVINCIA DE BUENOS AIRES

 Dra. Clelia LÓPEZ
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (SECTUR)

 Lic. Andrea MARÍN
 Lic. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Marisol PALACIOS
 Lic. Carmen STANIAK
 Lic. María Teresita VAN STRATE
 Lic. Emilio VITALE
 ASIS PATAGONIA
 INVITADO ESPECIAL
 MERCONSULT
 MH & T CONSULTORES
 INVITADO ESPECIAL
 TVS - ASESORÍAS TÉCNICAS
 INVITADO ESPECIAL

Integrante

Téc. Gladys WOITES
Arq. Daniel BELTRAMI
Lic. María Soledad PEREIRA
Ing. Guillermo ZUCAL
Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

INVITADO ESPECIAL
IRAM
IRAM
IRAM
IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)**Integrante**

Dr. José M. CARACUEL
Lic. Alberto CERINI
Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
Ing. Jorge KOSTIC
Ing. Jorge MANGOSIO

Integrante

Tco. Hugo D. MARCH
Ing. Samuel MARDYKS
Ing. Tulio PALACIOS
Tco. Ángel TESTORELLI
Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200

* CNA 00.00