

Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



Observatorio de Derecho del Turismo

Calidad y turismo: Normas nacionales e internacionales



Curso de Postgrado de Actualización
en Derecho del Turismo
Facultad de Derecho -UBA

Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



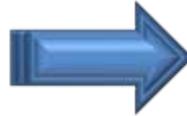
Observatorio de Derecho del Turismo

Normas de Calidad y Turismo

Adriana Norma Martínez

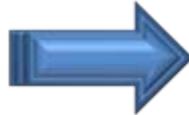
PLANTEAMIENTO

NORMAS



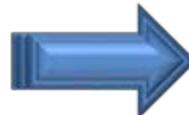
Entender las normas

CALIDAD



Entender la calidad

TURISMO



Entender el objetivo

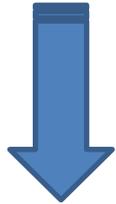


NORMAS



De dónde surgen?

Normalización



Qué son?



proceso que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios

documentos que expresan requisitos o recomendaciones, en cuya elaboración participan las partes interesadas, adoptados por consenso, aprobados por organismos reconocidos



Quiénes las emiten?



entes nacionales, regionales o internacionales encargados de desarrollar normas de cumplimiento voluntario

NORMAS



consenso

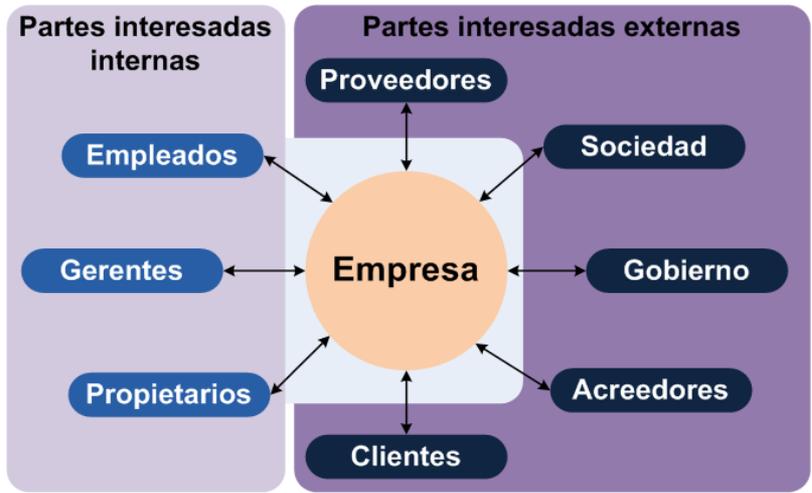
acuerdo general al que se llega mediante un proceso en el que se han tenido en cuenta todos los sectores interesados, sin que haya habido una oposición firme y fundada, y en el que se hayan salvado posiciones eventualmente divergentes



parte interesada

No implica necesariamente unanimidad

cualquier persona o entidad afectada por las actividades de una organización



POSIBILIDADES PRODUCTOR | **NECESIDADES DEL USUARIO**

NORMA

NORMAS



Por qué?

proveen de las pautas que tornan a las organizaciones competitivas en materia de cumplimiento de los atributos de la calidad



Para qué?

las organizaciones puedan acreditar las condiciones de su gestión y que sus productos y servicios cumplen con los requisitos exigidos y/o esperados por todas las partes interesadas

- **son un instrumento de gestión, un elemento que contribuye al buen ordenamiento de las empresas y a la cultura de la calidad**
- **su implementación es una decisión estratégica**
- **su aplicación es una inversión**

CALIDAD



calidad del turismo



“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”

OMT

Prioridad para la competitividad

- es transversal en acciones de política turística
- es responsabilidad de todos los actores del turismo
- es factor de competitividad para las empresas y destinos turísticos

CALIDAD



Calidad, sustentabilidad y responsabilidad hacen a la competitividad



una cultura de calidad se construye y beneficia a todos los actores sociales

en la actualidad, las organizaciones deben acreditar las condiciones de su gestión y que sus productos y servicios cumplen con los requisitos exigidos y/o esperados por todas las partes interesadas

Seguridad
Higiene
Accesibilidad
transparencia,
autenticidad
armonía con el ambiente
respeto por la identidad cultural

Más????

TURISMO



turismo sustentable



"Aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege Y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida."

OMT

turismo responsable

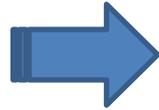
Aquel que atiende a la responsabilidad social de las organizaciones del sector por los impactos de sus decisiones y actividades (que incluye productos, servicios y procesos) en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético



alude a un modelo estratégico de gestión

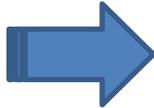
LAS RELACIONES

SUSTENTABILIDAD

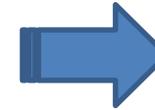


atributo de todos los tipos de turismo

TURISMO



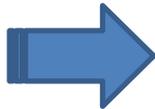
actividad económica dependiente



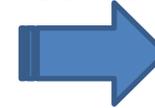
PATRIMONIO DEL DESTINO

base de su sostenibilidad

CALIDAD TURISTICA

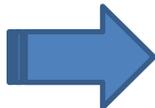


proceso que interviene sobre todos los eslabones de la cadena de valor turística



para consolidar destinos turísticos de calidad

NORMAS



proveen pautas que tornan a las organizaciones competitivas en materia de cumplimiento de los atributos de la calidad

CALIDAD



como política de estado requiere una institucionalidad que represente una garantía de transparencia, idoneidad y credibilidad

NORMATIVA VOLUNTARIA COMO HERRAMIENTA PARA UN DESARROLLO TURISTICO COMPETITIVO, SUSTENTABLE Y RESPONSABLE

NORMAS



De dónde provienen?



algunas del sector público
otras de los sectores de la sociedad civil y del sector privado



del ámbito nacional e internacional



CT 149 / Servicios Turísticos



ISO TC 228/ Turismo y servicios relacionados



CSM 23 / Turismo

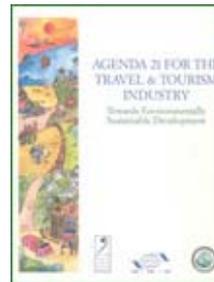
NORMATIVA VOLUNTARIA COMO HERRAMIENTA PARA UN DESARROLLO TURISTICO COMPETITIVO, SUSTENTABLE Y RESPONSABLE

NORMAS

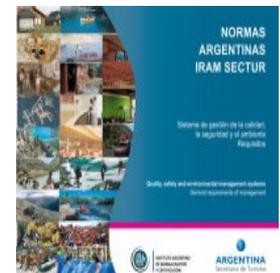


Qué normas?

normas voluntarias específicas



NORMA IRAM 42100:2005 *
Gestión de la Calidad, la Seguridad y Ambiental en Bañerios – Requisitos



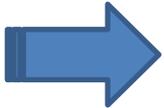
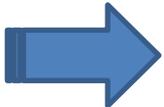
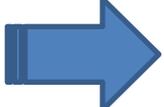
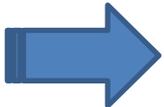
algunas genéricas aplicables al sector

ISO
9001:2008

ISO
14001:2004



CONTRIBUCIONES DE LA NORMALIZACIÓN

- 
- **afianza la participación de todos los sectores**
- 
- **refuerza la transferencia de saberes y experiencias, facilitando acuerdos**
- 
- **contribuye al fortalecimiento de los organismos nacionales de turismo y el desarrollo de sistemas de calidad turística adecuados a las características de estado receptor**
- 
- **propicia la articulación público/privada, permitiendo la consolidación de alianzas estratégicas para la ejecución de proyectos de desarrollo local en zonas turísticas, que integren los aspectos de la calidad, la responsabilidad y la sustentabilidad del turismo**
- 
- **aporta a la protección del patrimonio natural y cultural y calidad de vida de la comunidad receptora**
- 
- **genera nuevos instrumentos para la protección y de seguridad para el turista**
- 
- **contribuye al compromiso renovado de las organizaciones del sector con la comunidad, su entorno y los diversos públicos de interés**

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS

- **Mejoramiento de la imagen turística**

La aplicación de normas voluntarias de desempeño a los emprendimientos y actividades turísticas, considerando todos los eslabones de la cadena de valor, contribuye a posicionar la imagen de los productos y de los destinos

- **Cumplimiento de la normativa obligatoria**

La aplicación de normas voluntarias contribuye a la identificación y cumplimiento de la normativa obligatoria que regula las distintas actividades del sector turístico

- **Mejoramiento de las condiciones de organización, equipamiento y seguridad**

lo que conlleva tanto al incremento del ingreso y del empleo, como a la mejora de la competitividad

A MODO DE COROLARIO



Considerando que la calidad y sustentabilidad constituyen factores determinantes para la decisión de un viaje, la aplicación de normas y la introducción de procesos de mejora continua en toda la cadena productiva del turismo influirá favorablemente en la capacidad de las empresas para ofrecer mejores servicios, satisfacer las expectativas de los turistas y aportar a la calidad de vida de la comunidad receptora, tornándolas competitivas

UNA ULTIMA CONSIDERACIÓN

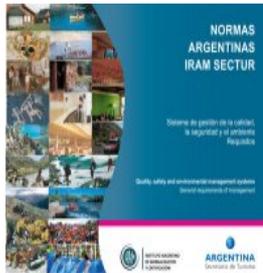


Madrid, abril de 2003

Los sistemas de certificación de sostenibilidad en turismo cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de los servicios turísticos, ya que se trata de instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales

Generalmente, estos sistemas se centran en tres aspectos principales:

- 1) el desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos,
- 2) la calidad de los productos, y
- 3) la responsabilidad social de las empresas en los servicios



Por lo general, los sistemas de certificación se dirigen a los proveedores turísticos: alojamientos, restaurantes, instalaciones deportivas y recreativas, atracciones turísticas, destinos, tour operadores, empresas de transporte (turístico) o asociaciones turísticas.



Los sistemas de certificación pueden reportar beneficios a la sociedad, al medio ambiente, a los gobiernos, a las empresas privadas y también a los consumidores



Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



Observatorio de Derecho del Turismo

MUCHAS GRACIAS!!



**Curso de Postgrado de Actualización
en Derecho del Turismo
Facultad de Derecho -UBA**

Adriana Norma Martínez