

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42210**

Primera edición
2008-01-15

Cabañas

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

Requisitos

Cabins.
Quality, safety and environmental management systems.
General requirements of management




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42210:2008

IRAM 2008-01-15

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.

Prólogo

Este grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

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	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	7
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4 PLANIFICACIÓN	8
5 RECURSOS HUMANOS	11
6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7 GESTIÓN AMBIENTAL	16
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	16
9 MEJORA	17
Anexo A (Informativo) Reglamento interno	19
Anexo B (Informativo) Información útil y disponible para los huéspedes	20
Anexo C (Informativo) Prácticas ambientales para cabañas	21
Anexo D (Informativo) Acciones de responsabilidad social	24
Anexo E (Informativo) Bibliografía	25
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio.....	26

Cabañas

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 la calidad, la seguridad y el ambiente aplicada a todo establecimiento de cabañas. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped 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 APLICACION

Esta norma establece los requisitos generales para un sistema de gestión integrada de calidad, ambiental y seguridad en cabañas, cuando la dirección de la organización:

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

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

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 cabañas. Alojamientos turísticos con un mínimo de tres unidades independientes y aisladas o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos, con facilidades para la elaboración o provisión de alimentos, que presentan una administración común e incluyen servicios de recepción, conserjería, limpieza, seguridad, estacionamiento y espacio abierto común.

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

NOTA. Ejemplo huésped, intermediario.

3.3 desinfección. Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

3.4 emergencia. Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

3.5 higiene. Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

3.6 huésped. Cliente que se registra en el alojamiento turístico.

3.7 indicador. Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

3.8 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud.

3.9 peligro. Evento con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos.

3.10 responsabilidad social. Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

3.11 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

3.12 sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (IRAM-ISO 9000).

3.13 sustentable. Preservación de recursos naturales y culturales, afectados a la actividad.

3.14 unidad. Refiere a la unidad funcional de alojamiento unifamiliar.

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:

- establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrado;
- asumir un compromiso;
- definir una política, objetivos y planes de acción;
- documentar el sistema y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

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

4.1.1 Manual de la calidad, la seguridad y el ambiente

El manual de la calidad, la seguridad y el ambiente debe expresar:

- política y objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos y actualizados;
- aspectos de las normas que sean de aplicación en el establecimiento;
- organigrama de interrelación de funciones, que determina jerarquías, responsabilidades y descripción de cada cargo. Éste debe obedecer a las necesidades de la organización y al entorno;

- procedimientos requeridos por la presente norma;
 - registros que demuestren que todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos son realizadas;
 - descripción de procesos;
 - programas requeridos por la presente norma;
 - plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de ocupación.
- establecer una política que contemple los aspectos de calidad, seguridad y ambiental de los servicios, que asegure la sustentabilidad;
 - definir objetivos de calidad, seguridad y ambiental de los servicios, coherentes con la política;
 - proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
 - realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión integrada;

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 y a la variación del entorno.

4.1.2 Responsabilidades de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección asume la responsabilidad del servicio ofrecido en las cabañas aportando las instalaciones, equipamiento, recursos y herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de calidad, ambiental y seguridad.

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:

- disponer de las normativas vigentes, de acuerdo con las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre registrado el establecimiento. Las mismas deben estar a disposición de toda la organización;
- 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;

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:

- asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en la presente norma;
- obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- indicar, en caso de su ausencia, quien es la persona responsable de calidad en servicios;
- establecer reuniones periódicas con el personal que desempeñe 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.

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

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

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

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

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

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles, tanto para su cumplimiento como para su consulta.

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 de la calidad, la seguridad y el ambiente; y establecer los objetivos coherentes con la misma.

Esta política tiene que ser compatible con el interés de todas las partes interesadas.

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

4.2.2 Objetivos

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

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

El cumplimiento de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental sustentables, son indicadores y sus resultados 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

El sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente debe ser revisado por la dirección periódicamente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La revisión analiza el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- resultados de las auditorías internas y externas;
- resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- quejas y sugerencias realizadas por los clientes;

- resultados de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental;
- funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- situación de las acciones correctivas y preventivas;
- resultados de la formación del personal;
- anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- 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 establece y mantiene actualizado el sistema de gestión que debe expresar actividades, controles y responsabilidades considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en la presente norma.

4.3 Identificación de procesos

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

4.4 Responsabilidad social

Programas de responsabilidad social

La dirección debe asegurar la existencia, ejecución y control de programas coherentes con un compromiso ambiental y de participación con la comunidad local, para la mejora de la calidad de vida de los residentes.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- definir los perfiles de puestos de trabajo claves para la prestación del servicio, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos;
- establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;
- establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, que asegure que éstos se producen de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a la presente norma;
- definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.3 Selección e incorporación de personal

La dirección debe:

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

5.4 Formación

La dirección debe:

- proporcionar la formación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios;

- asegurar acciones de formación que deben cubrir las siguientes temáticas:
 1. gestión de calidad;
 2. buenas prácticas ambientales;
 3. prevención de riesgos laborales;
 4. resolución de situaciones de emergencias.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- definir y asegurar un método de comunicación interno por el cual se den a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;
- comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio.

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Procesos principales

6.1.1 Comunicación de los servicios

6.1.1.1 Información al cliente

La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión de toda la información dirigida al cliente del servicio que el establecimiento proporciona.

La organización debe proveer información al cliente en forma clara y perceptible, respecto a:

- un sistema de señalización interna relativa a los servicios, a los recintos de uso común y áreas en las que se encuentra prohibido fumar. En caso de contar con salas o espacios

para reuniones debe indicar la capacidad máxima de los mismos.

- condiciones del servicio y uso de instalaciones, políticas y disposiciones en el idioma castellano y en un idioma extranjero cuando por sus características lo requiera;
- el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- a los servicios, a los recintos de uso común, y áreas en las que se encuentra prohibido fumar;
- las características y condiciones de su oferta indicando:
 1. localización del establecimiento, plano de ubicación con vías y tipo de acceso y servicios primarios disponibles cercanos al área de influencia del establecimiento;
 2. localización de las unidades;
 3. cantidad de unidades en el predio;
 4. servicios incluidos y opcionales con sus horarios;
 5. características de la unidad: cantidad de ambientes, capacidad de plazas, aspectos distintivos y facilidades para personas con capacidades diferentes, en caso de ofrecerlas;
 6. la aceptación o no de mascotas. En caso de aceptación, debe establecer un lugar específico para uso de las mascotas, asegurando la higiene del lugar.

NOTA. Se recomienda especificar tipos y condiciones de los accesos y distancias a localidades cercanas.

6.1.1.2 Comercialización

La dirección debe establecer las tarifas para la prestación de los servicios de alojamiento y otros servicios complementarios. Dichas tarifas pueden establecer diferentes niveles de precios y prestación del servicio.

El proceso de comercialización debe estar basado en documentos comerciales formalizados. Estos soportes deben ser los siguientes:

- tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- documentación de reservas;
- documento de confirmación de reservas y de recepción de depósitos a cuenta.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad del establecimiento. Las situaciones de lista de espera deben ser siempre comunicadas al cliente directo o al intermediario para su consideración.

6.1.1.3 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe:

- exhibir en forma clara y perceptible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta;
- asegurar que se informa a los clientes en forma clara y perceptible los diferentes medios de pago;
- exhibir en una lista, con sus respectivas tarifas, los servicios adicionales propios.

6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- mantener el método de reservas, de modo tal que permita en todo momento conocer la situación de ocupación prevista del establecimiento;
- garantizar la reserva confirmada según las condiciones pactadas;

- documentar las reservas, indicando: identificación del cliente; cantidad, tipo y características de las unidades; cantidad de personas y datos del contacto; requerimientos especiales; tarifa aplicable y formas de pago; y cuando la organización lo requiera identificar quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud y responder en los plazos establecidos por la organización;
- comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación;
- comunicar a toda la organización, las previsiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad.

6.1.3 Ingreso de huéspedes

La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, que asegure:

- el acceso del huésped a la unidad, facilitando la orientación precisa para localizarla;
- los medios para el traslado del equipaje;
- que una persona acompañe al huésped a la unidad, compruebe el estado de la unidad y ofrezca al cliente la información básica sobre el manejo de equipos y principales horarios de los servicios;
- el informar sobre la ubicación, uso de instalaciones y servicios disponibles en el predio;
- el informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;

- alternativas para clientes que llegan antes de la hora de ingreso o para los casos en que las unidades no estén disponibles a la llegada del huésped.

6.1.4 Atención al huésped durante la estancia

La dirección debe asegurar que:

- las solicitudes del huésped durante su estancia se resuelvan en los tiempos estipulados por la organización;
- dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios;
- cuenta con personal que esté a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quién corresponda;
- dispone de un servicio para la recepción y entrega de mensajes u objetos dirigidos a los huéspedes, debidamente documentado;
- confirma con el cliente la fecha y hora de salida prevista.

6.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- disponer de un servicio de comunicación para uso del cliente, acorde a la tecnología disponible en la localidad donde se encuentra emplazado;
- informar al cliente de las tarifas y modo operativo del servicio de comunicaciones a su llegada al establecimiento;
- contar con un instructivo para el personal de atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos de derivación telefónica;
- disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, en caso de que el establecimiento lo requiera.

6.1.6 Egreso de huéspedes

La organización debe:

- disponer de un método para gestionar el egreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- presentar el detalle de los consumos extras diarios, previo a la emisión de la factura;
- disponer de un método eficaz para la custodia de bienes del cliente, en caso de prestar dicho servicio;
- contar con un instructivo para el egreso de los huéspedes, que establezca normas de cortesía.

6.1.7 Desayuno

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio de desayuno, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure:

- se respete la modalidad de la oferta informada al cliente;
- se comuniquen los horarios de inicio y finalización del servicio;
- el buen estado de conservación de vajilla y utensilios de desayuno.

En caso de brindar servicio de desayuno en las unidades, la organización debe asegurar la provisión y reposición de productos para la elaboración del desayuno.

En caso de contar con salón para desayunos la organización debe asegurar:

- el montaje del salón para desayunos, acorde a lo establecido;
- acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente;
- la prestación del servicio, previendo para ello un volumen de menaje, mantelería y

elementos de soporte, según la capacidad del establecimiento;

- reponer los productos, garantizándole servicio durante el horario establecido.

NOTA 1. Se recomienda disponer de productos de carácter dietético y aptos para celíacos.

NOTA 2. Se recomienda ofrecer productos regionales y agua envasada inscripta en Salud Pública.

6.2 Procesos de apoyo

6.2.1 Mantenimiento

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- una comunicación eficaz del personal para informar cualquier novedad detectada, asegurando la toma de acciones correctivas;
- el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, con la fecha prevista para su reparación o corrección;
- la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento, siendo éste un registro.

NOTA. Se recomienda la planificación de acciones preventivas.

6.2.2 Limpieza

6.2.2.1 Generalidades

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar la limpieza de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- la definición, implementación y control de un plan de limpieza;
- la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- la planificación de la asignación de tareas y responsabilidades del equipo de trabajo, con

la información de las entradas y salidas del día, previendo el personal para la eficaz prestación del servicio;

- la identificación de los productos de limpieza;
- el uso de productos de limpieza compatibles con el ambiente.

6.2.2.2 Limpieza de las unidades

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza y mantenimiento de las unidades, que asegure:

- la limpieza y alistamiento de las unidades vacías, antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, y de las unidades ocupadas. Esta última con una frecuencia diaria, a excepción de solicitud expresa del huésped;
- comunicar el horario de la limpieza de las unidades ocupadas.

La organización debe definir, documentar y comunicar al personal responsable de las tareas, los criterios para su realización, comprendiendo los requisitos de limpieza:

- diaria de unidades ocupadas;
- unidades de salida.

La organización debe, en caso de proveer artículos de bienvenida o de alimentos y bebidas en la unidad, revisar el stock y reposición de dichos artículos. En el caso de los artículos de consumo de alimentos, debe controlar su caducidad.

6.2.2.3 Recursos y materiales de trabajo

La organización debe:

- contar con un espacio independiente y señalizado, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea;

- revisar el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio;
- sustituir los blancos de cama y baño en uso, con frecuencia definida;
- establecer y comunicar al cliente la opción de la reutilización de blancos en relación a acciones ambientales propuestas por el establecimiento;
- asegurar la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio eficaz.

NOTA. Se entiende por blancos la ropa de cama y baño.

6.2.3 Compras

La organización debe disponer de un método documentado para compras de insumos y servicios tercerizados del establecimiento, que asegure:

- la identificación de los proveedores de insumos y servicios críticos para la prestación;
- la información actualizada de proveedores;
- la definición y control de stock para los diferentes tipos de productos siendo éste un registro;
- que la prestación de servicios de proveedores no afecte a la satisfacción del cliente estableciendo horarios u otros medios para no causar molestias.

NOTA. Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas de desempeño a los proveedores.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

Requisitos generales

La dirección debe:

- definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales;

- designar a una persona responsable de la gestión ambiental para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los huéspedes;

- prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los siguientes aspectos:

1. energía;
2. agua;
3. residuos;
4. sensibilización y capacitación dirigida al personal;
5. sensibilización e información a los huéspedes.

- revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctoras y registrar sus resultados;

- promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental;

- establecer el carácter de opcional de las propuestas de prácticas ambientales que repercutan en los servicios ofrecidos al huésped.

NOTA 1. El responsable de la gestión ambiental puede ser la misma dirección.

NOTA 2. Se recomienda promover la utilización de papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al medio ambiente y la imagen institucional de la organización.

NOTA 3. Se recomienda que los materiales constructivos y colores utilizados en la edificación se adapten al entorno natural y cultural del sitio donde se encuentra emplazada.

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Requisitos generales

La dirección debe:

- conocer y aplicar las normas legales necesarias en materia de seguridad e higiene;
- contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los huéspedes;
- identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección;
- contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;
- registrar los objetos olvidados en las unidades por los huéspedes, para su posterior devolución en caso de reclamo.

NOTA 1. Se recomienda definir las incumbencias del profesional a cargo de los aspectos legales, ambientales y de seguridad.

NOTA 2. Se recomienda proveer de un sistema para proteger a vehículos de factores climáticos.

NOTA 3. Se recomienda delimitar el perímetro de la piscina.

9 MEJORA

9.1 Medición

9.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos principales de la prestación de los servicios;
- medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;

- medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental definidos.

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

9.1.2 Auditorías internas

La organización debe:

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

9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los clientes que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente su presentación;
- implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

9.2 Mejora continua

9.2.1 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:

- sugerencias de los clientes;
- avisos de reparaciones;
- no conformidades internas detectadas;
- indicadores que haya establecido la organización;
- resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;

- resultados de auditorías externas e internas.

9.2.2 Acciones correctivas

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

- el desvío o no conformidad;

- el responsable de establecer acciones correctivas;
- el responsable de implementar acciones correctivas;
- el resultado de la implementación de las mismas.

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

Anexo A
(Informativo)

Reglamento interno

Se indican a continuación aspectos a comunicar a los huéspedes en cada unidad:

- Hora de registro de entrada y de registro de salida.
- Servicios y horarios.
- Uso de las unidades, equipamiento y áreas circundantes.
- Uso de instalaciones comunes y horario.
- Uso y horario del natatorio; cuidado de menores.
- Áreas permitidas para la circulación de las mascotas.
- Prohibiciones de fumar.
- Aceptación de visitantes.

Anexo B (Informativo)

Información útil y disponible para los huéspedes

- Dirección y teléfonos de organismos de turismo.
- Dirección y teléfonos de servicios: bancos, casas de cambio, cajeros, correos y telefonía.
- Dirección y teléfonos de emergencias y servicios de asistencia médica, policía y bomberos.
- Información de medios de transporte: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, embarcaciones fluviales/ lacustres, alquiler de autos, taxis o remises.
- Dirección de establecimientos de alimentación, establecimientos recreativos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- Atractivos y actividades recreativas, calendario de eventos y festivales de la localidad.
- Mapas y folletos.

Anexo C (Informativo)

Prácticas ambientales para cabañas

C.1 Uso racional de la energía

- Establecer mecanismos para el uso racional de la energía, como por ejemplo que el sistema de calefacción o ventilación se encuentre apagado mientras la unidad no se encuentra habitada, o utilizar los equipos de lavandería solamente con carga completa. Si el establecimiento dispone de piscina, apagar el motor por la noche.
- Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurar que su funcionamiento sea óptimo.
- Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas o productos ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces en zonas de uso intermitente, como depósitos, áreas públicas o del personal, entre otros.
- Utilizar fuentes de energía renovable como por ejemplo pantallas solares para calentamiento de agua.
- Utilizar lámparas de bajo consumo.

C.2 Uso racional del agua

- Revisar periódicamente el consumo de agua de cada área del establecimiento (cocina, lavandería, unidades, etc.) a efectos de localizar fugas para su reparación.
- Proponer a los huéspedes que utilicen las toallas o las sábanas durante más de un día. Sugerir medidas que permiten ahorrar agua en la utilización de los grifos.
- Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido.
- Utilizar tecnologías basadas en criterios de reciclado del agua.
- Evitar prácticas paisajísticas que consuman excesivamente el recurso del agua, eligiendo preferentemente especies autóctonas. Evitar el riego de las superficies exteriores y los jardines durante el día.

C.3 Gestión de aguas residuales

- Utilizar el agua residual no proveniente de cloacas para por ejemplo lavar los suelos, llenar las cisternas de los inodoros y regar los jardines y otras áreas verdes.

- Guardar el aceite y las grasas utilizados para procesarlos por separado.
- Utilizar productos de limpieza compatibles con el ambiente
- Minimizar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que se viertan al sistema de efluentes.

C.4 Gestión de residuos

- Revisar los tipos y las cantidades de basura 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 y Reciclar.
- Clasificar la basura en el momento en que se produce colocando por ejemplo papeleras para productos reciclables en las unidades y contenedores para restos orgánicos.
- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico.
- Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

C.5 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 de las piscinas a fin de asegurarse de que se utilizan las cantidades exactas de sustancias químicas para cada tarea.
- Capacitar al personal para que aprenda a utilizar y eliminar los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.
- Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación de cocinas a fin de detectar y eliminar fugas nocivas.
- Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono.
- Para acondicionar el paisaje, se recomienda seleccionar plantas autóctonas que no requieran pesticidas, abonos y herbicidas.
- Utilizar abono orgánico u otros productos equivalentes en lugar de fertilizantes químicos.

C.6 Política de compras

- Preferir en las compras productos 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 huéspedes sobre compras de productos locales que deben evitar por estar confeccionados a partir de especies en peligro.
- Adquirir productos de papel compatibles con el ambiente.

C.7 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.
- Informar a los huéspedes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.

Anexo D (Informativo)

Acciones de responsabilidad social

- Favorecer y respaldar activamente a las empresas locales relacionadas con el turismo.
- Adquirir bienes y servicios locales, comprando a empresas medianas o pequeñas y a empresarios de minorías étnicas y grupos indígenas.
- Contratar personal local.
- Ejecutar programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad más adelante.
- Organizar cursos de idiomas para los empleados locales que no conozcan el idioma predominante de los huéspedes.
- Alentar al personal a integrarse en proyectos para la comunidad local y a seguir las prácticas ecológicas en el hogar.
- Informar a los huéspedes de las características culturales y religiosas locales, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos. Orientar a los huéspedes a comprar productos locales.
- Donar equipamiento, productos o materiales del establecimiento a la comunidad local.
- Facilitar información a los huéspedes sobre los artículos de producción local.
- Comprar productos y materiales locales que requieran menos transporte, envasado y almacenamiento y permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y aumentar el prestigio del establecimiento.
- Auspiciar la sensibilización y/o educación ambiental de la comunidad.

Anexo E (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de este proyecto se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
ISO 18513:2003 – Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology.

AENOR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
UNE 182001:2005 – Hoteles y apartamentos turísticos – Requisitos para la prestación del servicio.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)
NCh 2964. Of 2005 – Alojamiento turístico – Moteles o cabañas – Requisitos para su calificación.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE (Brasil)
NIH – 54:2004 – Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade.

Otras publicaciones

- Guía práctica de Buenas prácticas - Gestión de las cuestiones ambientales y Sociales en el sector del alojamiento. The Center for Leadership in Business Environmental Tour operators' initiative secretariat C/o world tourism organization (unwto). 2004.
- Guía de buenas prácticas ambientales - Hostelería y ocio. Servicio de Medio Ambiente. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza. Zaragoza, España. 2005.
- Ordenanza N° 1526-CM-05 - Sistema de clasificación y categorización para la habilitación de alojamientos turísticos en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Consejo Municipal.
- Guía de buenas prácticas ambientales en el sector turístico y en la hostelería. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Guadalajara, Fondo Social Europeo y Fundación Biodiversidad. México. 2003.

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 Cabañas

Integrante	Representa a:
Lic. Jorge BUSQUETS	FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Lic. Noelia Soledad CASTRO	MUNICIPALIDAD DE TIGRE
Sr. Juan DELLA ROLLE	ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA PCIA. DE BS. AS.
Ing. Mariano C.FERRARI	DEADLINE CONSULTING GROUP
Tca. Cora FERREYRA	INVITADA ESPECIAL
Sra. María José FUNES	BFP VIAJES
Téc. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sr. Martín GRIMBERG	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – ESCUELA DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS.
Dra. Cristina IGLESIAS	ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Sr. Oscar LANDOLFI	FEHGRA - FEDER. EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Sr. Eduardo Gastón LECOUR	CABAÑAS LOS GRINGOS
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Lisandro MONACO	INGENIERÍA EN DESARROLLOS TURÍSTICOS
Sra. Gladys QUEZADA	MUNICIPALIDAD DE BARILOCHE
Arq. Irene RAIZBOIM	CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE ARGENTINA
Sra. Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Dra. Gimena de la Cruz SORIA SECO	SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO DE LA PCIA. DE CATAMARCA
Sr. José María TOURNOU	LA CANTERA APARTS
Sra. Daniela VALENZUELA	BFP VIAJES
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM
Lic. Mariela WAGNER	IRAM

Subcomité Gestión en Turismo**Integrante**

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN

Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS
 Dra. Clelia LOPEZ
 Sra. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY

Lic. Carmen STANIAK
 Dr. Alejandro TORCHIARO
 Lic. Germán TREUER
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES
 DE VIAJES Y TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 MERCONSULT
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 DE ARGENTINA
 ORT ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE PILAR
 PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA
 PROCATUR
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM

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

Dr. Víctor ALDERUCCIO
 Dr. José M. CARACUEL
 Lic. Alberto CERINI
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
 Dr. Federico GUITAR
 Ing. Jorge KOSTIC

Integrante

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

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200; 13.020.10

* CNA 0000