

**NORMA  
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR  
42240**

Primera edición  
2009-06-24

---

---

## **Campamento (“camping”)**

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

#### Requisitos

Camping  
Quality, safety and environmental management systems  
Requirements



Referencia Numérica:  
IRAM-SECTUR 42240:2009

IRAM 2009-06-24

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 RECURSOS HUMANOS .....	9
6 GESTIÓN DEL SERVICIO .....	10
7 GESTIÓN AMBIENTAL .....	13
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	14
9 MEJORA.....	14
Anexo A (Informativo) Acciones de responsabilidad social.....	16
Anexo B (Informativo) Prácticas ambientales.....	17
Anexo C (Informativo) Reglamento interno .....	20
Anexo D (Informativo) Información útil y disponible .....	21
Anexo E (Informativo) Bibliografía.....	22
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio .....	23

# Campamento (“camping”)

## 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 los servicios brindados en camping. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al campista y a 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 integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente en establecimientos de camping, 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

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 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:

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

**3.1 campamento (“camping”).** Establecimiento que presta servicio de alojamiento turístico, en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar y que presta además, servicio de agua apta para el consumo humano, servicio de energía, sanitarios y recepción.

**3.2 campista.** Persona que utilizan el servicio del campamento.

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

NOTA. Por ejemplo huésped, intermediario.

**3.4 contingencia.** Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

**3.5 desinfección.** Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

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

**3.7 limpieza.** Acción y efecto de aseo y pulcritud.

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

**3.9 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 se 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.

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

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

## 4 PLANIFICACIÓN

### 4.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente;
- b) asumir el compromiso de cumplimiento del sistema, a través de la definición de política, objetivos y planes de acción;
- c) documentar el sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, 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 y mantener un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese:

- a) política y objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definidos y actualizados;
- b) descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización y el entorno;
- c) procedimientos requeridos por esta norma;
- d) registros que demuestren que todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos son realizadas;
- e) descripción de procesos;

- f) programas requeridos por esta norma;
- g) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de ocupación y se planifique las labores por áreas de responsabilidad específicas.

NOTA. Por ejemplo recepción, mantenimiento, limpieza, entre otros.

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 Responsabilidad de la dirección**

##### **4.1.2.1 Compromiso de la dirección**

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido en el camping, aportando las instalaciones, los equipos, los recursos y las herramientas de gestión necesarias 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 la mejora del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para lo cual debe:

- a) disponer y cumplir las normativas vigentes relacionadas a alojamientos turísticos, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre el establecimiento; 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 objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente 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 de:

- a) asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en esta norma;
- b) obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- c) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- d) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afectan 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:

- 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.

#### 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 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 objetivos coherentes con la misma.

La política y objetivos deben estar documentados y difundidos a todos los integrantes de la organización, incluidos los externos o 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 a toda la organización.

Los indicadores del cumplimiento de los objetivos de calidad implementados 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 de la calidad, la seguridad y el ambiente

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

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;
- 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 integrado.

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

#### 4.2.5 Documentación del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe establecer y mantener actualizado el sistema de gestión integrado, que debe expresar actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en esta norma.

#### 4.3 Identificación de procesos adicionales

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

## 5 RECURSOS HUMANOS

### 5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- a) definir los perfiles de puestos 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;
- b) asignar las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión integrado, supervisión de calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio.

### 5.2 Recursos

La dirección debe:

- a) asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;
- b) establecer los procedimientos e instructivos necesarios, que aseguren que el servicio

cumple los requerimientos del cliente, de esta norma y los propios de la organización;

- c) definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal.

### 5.3 Selección e incorporación de personal

La dirección debe:

- a) definir un proceso de selección para el personal de nueva incorporación;
- b) brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales, donde se transmita la política, los 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 y asegurar acciones formativas que deben cubrir las temáticas siguientes:

- a) nociones de gestión de calidad y requisitos de la presente norma;
- b) buenas prácticas ambientales aplicables al camping;
- c) prevención de riesgos laborales;
- d) resolución de situaciones de emergencia;
- e) características del entorno natural y cultural.

### 5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- a) definir y asegurar un sistema de comunicación interno 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 del 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.

## **6 GESTIÓN 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 visible, respecto a:

- a) un sistema de señalización interna relativa a los servicios, espacios de circulación y de uso común;
- b) condiciones de los servicios y uso de instalaciones, dependencias, y equipos en idioma castellano y en un idioma extranjero, cuando por sus características lo requiera;
- c) el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- d) característica y condiciones de la oferta indicando:
  - 1) localización del camping, plano de ubicación con vías y tipos de acceso y servicios primarios disponibles cercanos al área de influencia;
  - 2) localización de las parcelas;
  - 3) cantidad de parcelas;
  - 4) aspectos distintivos y facilidades para personas con capacidades diferentes, en caso de ofrecerlos;
  - 5) aceptación o no de mascotas;

- 6) los servicios, horarios de prestación y formas de contratación si correspondiera, en los idiomas definidos por la organización;
- 7) los servicios opcionales, no brindados por el establecimiento;
- 8) prácticas ambientales adoptadas por la organización;
- 9) actividades deportivas y recreativas en caso de ofertarlas;
- 10) programa de entretenimientos.

##### **6.1.1.2 Comercialización**

La dirección debe establecer las tarifas para la prestación de los servicios del camping 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 incluir:

- a) tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- b) contratos;
- c) documentación de reservas;
- d) documento de confirmación de reservas y recepción de depósitos a cuenta, en caso de que su operatoria lo requiera.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad del camping y definir un procedimiento documentado que permita la identificación y solución en caso de sobre ocupación.

Las situaciones de saturación deben ser comunicadas a los canales de ventas y a todas las unidades de servicios para planificar correctamente los servicios. Las situaciones de lista de espera deben ser siempre comunicadas al cliente directo o al intermediario para su consideración.

La dirección debe, en el caso de que el establecimiento preste servicios adicionales al alojamiento, exhibir una lista de los mismos, con sus respectivas tarifas.

NOTA. Se recomienda la conexión a una central de reserva o página web con contenidos actualizados.

### 6.1.1.3 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe:

- a) exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta;
- b) asegurar que se informa a los clientes en forma clara y visible los diferentes medios de pago.

### 6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- a) disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- b) mantener el método de reservas, de modo tal que permita en todo momento conocer la situación de ocupación prevista del establecimiento;
- c) garantizar la reserva confirmada según las condiciones pactadas;
- d) documentar las reservas, indicando: identificación del campista, cantidad, tipo y características de las parcelas, cantidad de personas, datos del contacto, tarifa aplicable, formas de pago, y cuando la organización lo requiera identificar a quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- e) documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud;
- f) responder a las solicitudes en los plazos establecidos por la organización de acuerdo con las condiciones de la reserva y las políticas definidas por la organización;

- g) comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación;
- h) comunicar a quienes designe la organización, las previsiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad.

### 6.1.3 Ingreso de campista

El espacio disponible para recepción debe ser amplio y acorde a las necesidades del camping, sin dificultad de acceso y suficientemente iluminado.

El acceso al recinto, parcelas y zonas de alquiler desde la recepción debe ser fácil, atendiendo a las particularidades de cada camping y debe estar bien señalado.

Cuando los espacios de servicio al campista estén diferenciados estos deben estar claramente identificados a la vista del cliente.

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

- a) realizar el registro de ingreso de los campistas en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- b) prever las sustituciones y guardias necesarias para asegurar este servicio, incluido si es necesario el turno de noche, independientemente de la vigilancia necesaria;
- c) que el personal tiene capacidad de respuesta formación y aptitudes suficientes para poder atender satisfactoriamente los imprevistos;
- d) la existencia de un método que registre todas las sugerencias o quejas de los clientes;
- e) definir el horario de apertura y atención en recepción de acuerdo al régimen interno y las necesidades del "camping", este debe ser registrado y expuesto al público;
- f) facilitar la orientación precisa para el acceso del campista, ofrecer al cliente la información básica sobre el manejo de equipos a

su disposición y principales horarios de los servicios;

- g) informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- h) alternativas para clientes que llegan antes de la hora de ingreso o para los casos en que las parcelas no estén disponibles a la llegada del campista.

#### **6.1.4 Atención al campista durante la estadía**

La dirección debe asegurar que:

- a) el personal dispone de toda la información necesaria sobre el camping para satisfacer detallada y precisamente las solicitudes del campista, incluyendo:
  - 1) funcionamiento;
  - 2) tarifas de servicios adicionales ofertados;
  - 3) localización de todas las dependencias del establecimiento;
  - 4) eventos especiales organizados como actividad de disfrute.
- b) cuenta con personal capacitado y entrenado, a disposición del campista para atender y resolver sus quejas y solicitudes, según sea el cargo o funciones, o derivarlo hacia quién corresponda;
- c) las solicitudes del campista durante su estadía se resuelven en los tiempos estipulados por la organización;
- d) dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios de la zona de influencia;
- e) informa a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, las dependencias y el equipo, las que deben estar exhibidas en idioma castellano y en un idioma extranjero, cuando el camping disponga de esta facilidad;

- f) tiene definido e informa por escrito el reglamento de convivencia de los campistas y otras disposiciones relativas al uso de los espacios comunes, que debe estar exhibido en un lugar visible en un área de uso común, en español y en idioma extranjero, cuando se informa esta facilidad;
- g) se confirma con el cliente la fecha y hora de salida previstas.

#### **6.1.5 Atención telefónica**

La organización debe:

- a) disponer de servicio telefónico para uso del cliente, cuando el servicio se preste en la localidad donde se encuentre emplazado;
- b) informar al cliente sobre las tarifas y modo operativo del teléfono a su llegada al establecimiento;
- c) contar con un instructivo para el personal de atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos de derivación telefónica;
- d) disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el establecimiento lo requiera.

#### **6.1.6 Egreso del campista**

La organización debe:

- a) disponer de un método para gestionar el egreso del campista, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- b) disponer de un método eficaz para la custodia de equipaje, en caso de prestar dicho servicio.

### **6.2 Procesos de apoyo**

#### **6.2.1 Mantenimiento**

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

- a) el buen estado de conservación y funcionamiento. Debe reparar o sustituir cualquiera que presente anomalías;
- b) contar con un plan de mantenimiento que debe incluir requisitos de prevención para la verificación periódica de instalaciones y equipos;
- c) contar con los elementos de seguridad y protección establecidos en la legislación aplicable cuyo funcionamiento debe comprobarse periódicamente; tales como fusibles, interruptores térmicos, diferenciales y otros;
- d) una comunicación eficaz del personal para informar cualquier novedad detectada, que permita la toma de acciones correctivas;
- e) garantizar el suministro de agua necesario proporcional al número de parcelas y capacidades de las mismas;
- f) la revisión del sistema que provee el agua comprobando su correcto funcionamiento;
- g) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se producen, con la fecha prevista para su reparación o corrección.

La revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento debe ser efectuada por personal capacitado.

Los equipos industriales sometidos a reglamentaciones técnicas deben cumplir con las inspecciones previstas en los correspondientes reglamentos por su fabricante o instalador.

## 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 el equipamiento, que asegure:

- a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza;
- b) la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- c) 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;
- d) la identificación de los productos de limpieza;
- e) el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

NOTA. La limpieza incluye el acondicionamiento de las parcelas, las parrillas, retiro de residuos, entre otros.

## 7 GESTIÓN AMBIENTAL

### Requisitos generales

La dirección debe:

- a) definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales;
- b) designar a una persona responsable de la gestión ambiental para el camping para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los campistas;
- c) prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los aspectos siguientes:
  - 1) energía,
  - 2) agua,
  - 3) gestión de residuos,
  - 4) sensibilización y capacitación dirigida al personal,
  - 5) sensibilización e información a los campistas,
  - 6) cuidado y protección de flora y fauna dentro de los límites del establecimiento;

- d) revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados;
- e) promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental.

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

## 8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### Requisitos generales

La dirección debe:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los campistas;
- c) 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;
- d) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias.

## 9 MEJORA

### 9.1 Medición

#### 9.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- a) definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación de los servicios;

- b) medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio 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, la seguridad y el ambiente definido.

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

#### 9.1.2 Auditorías internas

La organización 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.

#### 9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- a) implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los campistas que establezca los medios y soportes que faciliten su presentación;
- b) 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:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los campistas;

- b) avisos de reparaciones;
- c) no conformidades detectadas;
- d) indicadores que haya establecido la organización;
- e) resultados de mediciones de la satisfacción del campista;
- f) resultados de auditorías externas e internas.

### **9.2.2 Acciones correctivas**

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relaciona-

dos con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- a) el desvío o no conformidad;
- b) el responsable de establecer acciones correctivas;
- c) el responsable de implementar acciones correctivas, en los tiempos establecidos por la organización;
- d) 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)

### **Acciones de responsabilidad social**

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

- a) Favorecer y respaldar activamente a las empresas locales relacionadas con el turismo.
- b) Adquirir bienes y servicios a prestadores locales y comunidades originarias.
- c) Contratar personal local.
- d) Ejecutar programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad más adelante.
- e) Organizar cursos de idiomas para los empleados locales que no conozcan el idioma predominante de los campistas.
- f) Alentar al personal a integrarse en proyectos para la comunidad local y a seguir las prácticas ecológicas en el hogar.
- g) Informar a los campistas de las características culturales y religiosas locales, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
- h) Donar el equipamiento, los productos o los materiales del establecimiento en desuso y en buen estado a la comunidad local.
- i) Facilitar información a los campistas sobre los artículos de producción local y orientarlos a la compra de productos locales.
- j) 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.
- k) Auspiciar la sensibilización y/o educación ambiental de la comunidad.
- l) Trabajar en conjunto con instituciones educativas.
- m) Promover interacciones culturales entre la comunidad local y visitante.



## **Anexo B**

(Informativo)

### **Prácticas ambientales**

Se indica a continuación algunas sugerencias sobre prácticas ambientales que la organización podría implementar.

#### **B.1 Control del consumo de energía**

- a) Establecer mecanismos para el ahorro de energía, como por ejemplo bajar la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia la habitación o utilizar los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa. Si el establecimiento dispone de piscina, apagar el motor por la noche.
- b) Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse de que su funcionamiento sea óptimo.
- c) Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas de color o productos ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- d) 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.
- e) Utilizar fuentes de energía renovable.
- f) Utilizar lámparas de bajo consumo.

#### **B.2 Control del consumo de agua**

- a) Revisar periódicamente las instalaciones de agua de cada área del establecimiento (cocina, lavandería, habitaciones, etc.) a efectos de localizar pérdidas.
- b) Proponer a los huéspedes que utilicen las toallas o las sábanas durante más de un día. Sugerir medidas que permitan ahorrar agua en la utilización de los grifos.
- c) Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido. Algunas tecnologías se basan en el criterio de reciclado.
- d) 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.

#### **B.3 Gestión de aguas residuales**

- a) Reciclar el agua residual no proveniente de cloacas para su posterior utilización como por ejemplo para lavar los suelos, llenar las cisternas de los inodoros y regar los jardines y otras áreas verdes.

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

#### **B.4 Gestión de residuos**

- a) Revisar los tipos y las cantidades de basura que se generan, para así establecer métodos para su eliminación.
- b) Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar y Reciclar.
- c) Evitar la quema de residuos y emisión de gases contaminantes.
- d) Clasificar la basura en el momento en que se produce colocando por ejemplo papeleras para productos reciclables en las habitaciones de huéspedes y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina.
- e) Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- f) Disponer de un recipiente para el descarte de baterías y pilas e informar a los huéspedes y miembros de la organización.
- g) Transformar los restos orgánicos, las hojas y los restos de plantas en abono.
- h) Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

#### **B.5 Utilización de productos químicos**

- a) Limitar el número de productos químicos que se utilizan en el establecimiento.
- b) Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono y de consumo eficiente.
- f) Para acondicionar el paisaje, seleccione plantas autóctonas que requieran menos agua, pesticidas, abonos y herbicidas.
- g) Utilizar abono orgánico u otros productos naturales equivalentes en lugar de fertilizantes sintéticos.

**B.6 Política de compras**

- a) Preferir en las compras productos con certificado de calidad ecológica.
- b) Promover y colaborar activamente con los proveedores para influir en sus prácticas ambientales.
- c) Preferir proveedores que demuestren compromiso con las buenas prácticas ambientales.
- d) Facilitar información a los huéspedes sobre compras que deben evitar por tratarse de productos confeccionados a partir de especies en peligro de extinción.
- e) Optar por productos de papel amigables con el ambiente.
- f) Preferir productos a granel y con poco embalaje a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- g) Utilizar papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al ambiente y la imagen institucional de la organización.
- h) Promover el uso responsable de señalización con materiales vinculados a la identidad típica de la región y en armonía con el establecimiento.

**B.7 Contribución con el entorno y la biodiversidad**

- a) Colaborar con distintas organizaciones en el establecimiento de las estrategias más adecuadas para la conservación de la biodiversidad.
- b) Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento.
- c) Motivar y gestionar la participación del personal como voluntarios en proyectos de conservación o similares, como por ejemplo: limpieza de las playas, escuelas, caminos.
- d) Informar a los huéspedes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.
- e) Evitar la contaminación visual y auditiva, como por ejemplo evitando el cableado aéreo, carteles de publicidad masiva.

**Anexo C**  
(Informativo)

**Reglamento interno**

Se indican a continuación aspectos a comunicar a los campistas.

- a) Hora de registro de entrada y de registro de salida.
- b) Servicios y horarios.
- c) Uso de las unidades, el equipamiento y áreas circundantes.
- d) Uso de instalaciones comunes y horario.
- e) Uso, restricciones (responsabilidad de los mayores en el cuidado de los menores) y horarios del natatorio.
- f) Áreas permitidas para la circulación de las mascotas.
- g) Política de fumadores.
- h) Aceptación de visitantes no alojados.

## **Anexo D**

(Informativo)

### **Información útil y disponible**

Se indica a continuación información que la organización podría facilitar a los campistas.

- a) Ubicación de las parcelas, de las instalaciones y salidas de emergencia.
- b) Dirección y teléfonos de organismos de turismo.
- c) Información sobre agencias receptoras.
- d) Dirección y teléfonos de servicios: bancos, casas de cambio, cajeros, correos y telefonía.
- e) Dirección y teléfonos de emergencias y servicios de asistencia médica, policía y bomberos.
- f) Información general de la zona de influencia: clima, estacionalidad, condiciones de los accesos, características hidrográficas y geológicas.
- g) Información de medios de transporte: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, embarcaciones fluviales/lacustres, alquiler de autos, taxis o remises.
- h) Dirección de establecimientos de alimentación, establecimientos recreativos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- i) Atractivos turísticos y actividades recreativas, calendario de eventos y festivales de la localidad.
- j) Mapas y folletos.

## **Anexo E** (Informativo)

### **Bibliografía**

En el estudio de esta norma 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.

IRAM-SECTUR 42210:2008 - Cabañas. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. 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 184001:2006 - Camping y ciudades de vacaciones- Requisitos para la prestación del servicio.

**INN INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)**

NCh 2948 Of2006 - Alojamiento turístico. Camping o recinto de campamentos. Requisitos para su calificación.

**INSTITUTO DE HOSPITALIDADE (Brasil)**

NIH-54:2004 - Meios de hospedagem. Requisitos para a sustentabilidade.

**REFERENTIEL AFAQ SERVICE CONFIANCE**

REF-145:2001 - Referentiel afaq service confiance. Accueil, information, séjour, service du petit déjeuner dans les hôtels classés.

### **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.
- Solsona M, Javier. Calidad en la gestión de alojamiento turístico rural. Gestión turística. Edición Especial ISSN 0717 – 1811.
- Cole, N David. Practicas de bajo impacto para actividades recreativas en áreas silvestres.
- Ley 25.019 Energía eólica. (Boletín Oficial 29.038, 7 de diciembre de 1998).

## **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 Campamento**

<b>Integrante</b>	<b>Representa a:</b>
Srta. Paula Mariel ÁLVAREZ	INVITADA ESPECIAL
Sra. Mónica Andrea BEBER	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS
Sr. Ricardo BECCACECI	CÁMARA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA
Lic. Romina BRUNO	GENERAR CONSULTORA
Sr. José CANTALEANO	CUENCA DEL PLATA
Sr. Alejo CARUGATI	LA SEGUNDA
Sra. Laura CARUGATI	LA SEGUNDA
Dr. Gonzalo CASANOVA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Liliana M. FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Lic. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Juan Carlos GEREZ	CAMPING EL YETI
TEC. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sra. María GOROSTIZA	PRO RÍO NEGRO
Sr. Juan GREGORINI	HORIZONTE VERTICAL
Cont. Alicia LEDESMA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Verónica MARQUINA	PRO RÍO NEGRO
Lic. Jorge MARTÍNEZ	CONSEJO PROFESIONAL DE ANALISTAS AMBIENTALES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
Sra. Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Lic. Liliana SÄNGARI	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
Sr. Francisco Manuel VEGA	ADMINISTRACIÓN PARQUES NACIONALES
Sra. Selva ZARAZAGA DE CARUGATI	MUSEO LOS ROSTROS DE LA PAMPA
Lic. Emilio VITALE	IRAM
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM

#### **Subcomité Gestión en Turismo y TCC 228 Internacional**

<b>Integrante</b>	<b>Representa a:</b>
Lic. Ricardo BOTANA	SECRETARIA DE TURISMO
Lic. Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Dr. Juan Carlos CHERVATIN	CONSULT. HOUSE
Sra. María Angélica DOLDAN	INVITADA ESPECIAL
Lic. Julieta ESPINDOLA	INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A.
Sr. Marcelo GORDIN	ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS

**Integrante**

Sra. María Julia GUERRERI  
 Dra. Clelia LÓPEZ  
 Sr. Alexey MORON HESSLING

Lic. Graciela MUNDIELLI  
 Sr. Héctor PISSONI

Sr. Federico Martín POLESEL  
 Arq. Irene RAIZBOIM  
 Sr. Sergio VENTURA

Lic. Emilio VITALE  
 Lic. Any VODOVOSOFF

Lic. Mariela WAGNER  
 Lic. Pablo WEIL  
 Tca. Gladys WOITES  
 Ing. Alejandro FARINA  
 Ing. Cristian VAZQUEZ  
 Lic. María Soledad PEREIRA  
 Arq. Daniel BELTRAMI

**Representa a:**

ANA JUAN CONGRESOS  
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN  
 ADOPTA - ASOCIACIÓN DE OPERADORES Y  
 PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO  
 INVITADA ESPECIAL  
 ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO  
 ESTUDIANTIL  
 HOSTELLING INTERNACIONAL  
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL  
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE  
 FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y  
 PROVEEDORES DE LA REPUBLICA  
 ARGENTINA  
 INVITADO ESPECIAL  
 ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE  
 EVENTOS  
 INVITADA ESPECIAL  
 IT&C EVENT PLANNERS  
 INVITADA ESPECIAL  
 IRAM  
 IRAM  
 IRAM  
 IRAM

**Comité General de Normas (C.G.N.)**

**Integrante**

Dr. José M. CARACUEL  
 Lic. Alberto CERINI  
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ  
 Dr. Federico GUITAR  
 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