

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42705**

Primera edición
2009-03-30

Coordinador de turismo estudiantil

Requisitos de competencia

Student tourism coordinator
Requirements for labour competences




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42705:2009

IRAM 2009-03-30

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 por IRAM en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 DEFINICIONES	5
4 REQUISITOS	6
Anexo A (Informativo) Tabla síntesis de requisitos	8
Anexo B (Informativo) Bibliografía	11
Anexo C (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	12

Coordinador de turismo estudiantil

Requisitos de competencia

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma establece los requisitos de competencia laboral del coordinador de turismo estudiantil para:

- definir las responsabilidades y requisitos del coordinador de turismo estudiantil;
- contar con un marco de referencia a fin de la optimización de la prestación de sus servicios satisfaciendo los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las personas que desarrollen actividades en la prestación de servicios de coordinador de turismo estudiantil.

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 30400 - Guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000 en servicios turísticos.

IRAM 42720:2008 - Informante turístico. Requisitos de competencia.

3 DEFINICIONES

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

3.1 cliente. Organización o persona que recibe un producto (ver IRAM-ISO 9000).

3.2 competencia. Conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo con los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo (ver IRAM 42720).

3.3 contratante. Agencia de viajes que cuenta con el certificado nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil.

3.4 turismo estudiantil. Actividad que comprende, según la Ley 25599, los viajes de estudio y los viajes de egresados, a los cuales define de la manera siguiente:

3.4.1 viajes de egresados. Actividades turísticas realizadas con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera, que son organizadas con la participación de los padres o tutores de los alumnos, con el propósito de recreación y esparcimiento, ajenos a la propuesta curricular de las escuelas y sin perjuicio del cumplimiento del mínimo de días de clase dispuesto en el calendario escolar de cada jurisdicción educativa.

3.4.2 viajes de estudio. Actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento.

3.5 usuarios. Personas que hacen uso del servicio de turismo estudiantil.

4 REQUISITOS

El coordinador estudiantil, debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.1 Criterios de desempeño

El coordinador es competente cuando:

- a) coordina la ejecución de la programación del viaje;
- b) supervisa al grupo asignado en base a información fehaciente brindada sobre el mismo;
- c) comunica al grupo asignado las características y condiciones del viaje;
- d) comunica y aplica medidas de prevención de riesgos durante la realización del viaje;
- e) actúa ante contingencias, dentro de su idoneidad, evaluando riesgos, derivando y/o comunicando los mismos a quien corresponda;
- f) conduce la actividad, ejerciendo el liderazgo;
- g) interactúa con los clientes, usuarios y proveedores en materia de cumplimiento y satisfacción del servicio pactado;
- h) promueve el respeto hacia el atractivo turístico y el cuidado hacia el medio ambiente.

NOTA. En el caso del criterio e, están fuera de la competencia del coordinador aquellas actividades que poseen un responsable idóneo de las mismas.

4.2 Requisitos asociados

El coordinador, debe cumplir con los requisitos siguientes:

4.2.1 Requisitos básicos

El coordinador debe acreditar en forma documentada:

- a) edad mínima exigida por la legislación nacional;
- b) nivel de educación secundario.

4.2.2 Requisitos de conocimiento y formación

4.2.2.1 Requisitos de conocimientos

El coordinador debe conocer:

- a) conceptos generales de la actividad turística estudiantil y turismo responsable;
- b) aspectos generales de información de la zona en la cual se desempeña.

El coordinador debe mantener los registros correspondientes.

4.2.2.2 Requisitos de formación

El coordinador debe acreditar formación en:

- a) dinámica de grupo, con un mínimo de 10 h tratando entre otros, los siguientes temas: comunicación, roles, manejo de situaciones críticas, pautas y límites de convivencia;
- b) técnicas y pautas de atención al cliente, con un mínimo de 5 h;
- c) prevención de accidentes y primeros auxilios con un mínimo de 6 h que incluya entre otros los siguientes temas: patologías más comunes, teoría y práctica de emergencias médicas, traumatismos, hemorragias y shock, intoxicación alcohólica, drogas y energizantes, hipotermia, diabetes, convulsiones, asma, deshidratación, con certificado otorgado por organismo competente;
- d) actuación ante emergencias de incendios, que incluya definiciones y conceptos técnicos en materia de incendios, técnica y procedimientos de evacuación y socorro de víctimas, y prácticas de simulacros de evacuación con certificado otorgado por organismo competente;
- e) normativa, legislación y documentación requerida para la realización del viaje;
- f) pautas de buenas prácticas ambientales.

El coordinador debe mantener los registros correspondientes.

4.2.3 Atributos personales

El coordinador debe:

- a) demostrar respeto, atención y cortesía hacia el cliente;
- b) mantener controladas las reacciones en casos de provocaciones, oposición u hostilidad del cliente o cuando se trabaje bajo condiciones de stress;
- c) desenvolverse naturalmente en actividades al aire libre;
- d) demostrar una conducta coherente con la práctica profesional, respetando las políticas organizacionales;
- e) cuidar su aspecto personal en cuanto a la higiene, y con los elementos que utiliza para llevar adelante su tarea.

El coordinador debe mantener los registros correspondientes.

4.2.4 Habilidades

El coordinador debe reunir las siguientes habilidades:

- a) manejar la documentación requerida para la realización del viaje;
- b) manejar grupos de personas de turismo estudiantil;
- c) identificar las características y necesidades de los clientes a fin de hacer seguimiento de los mismos y de las actividades que realizan;
- d) trabajar en equipo y resolver problemas;

- e) comunicar al grupo asignado las características del viaje, las pautas de seguridad y conductas necesarias a cumplir para la realización del mismo;
- f) interactuar para el cumplimiento de la ejecución de las prestaciones contratadas a terceros.

El coordinador debe mantener los registros correspondientes.

4.2.5 Experiencia laboral previa

La experiencia laboral previa requerida para el coordinador debe ser como mínimo de 3 viajes en rol de integrante de la coordinación de viaje de grupos para una organización, de como mínimo de 2 pernóctes cada uno.

Cuando hubiese organismos reconocidos que califican competencias del coordinador, se requiere la presentación de la acreditación correspondiente.

El coordinador debe mantener los registros correspondientes.

4.2.6 Satisfacción por los servicios prestados

El coordinador debe establecer los métodos para obtener información sobre la satisfacción de sus clientes y contratantes. Si se identificaran no conformidades, el coordinador debe analizar y determinar las causas de las mismas, a fin de planificar acciones correctivas al respecto.

Así también, debe dar tratamiento a las oportunidades de mejora que se obtuvieran de la información proveniente de la retroalimentación con el cliente y con el contratante.

El coordinador debe mantener registro de la satisfacción de los clientes y contratantes y de las acciones derivadas de la información obtenida.

Anexo A

(Informativo)

Tabla síntesis de requisitos

Las siguientes tablas establecen la relación entre los criterios de desempeño y los requisitos asociados, definiendo además los niveles de exigencia relativos a cada requisito. El significado y definiciones de las letras que contiene la tabla son los siguientes:

C - Conocer:

Que tiene referencias detalladas y actuales sobre un tema determinado y su manejo.

D - Dominar:

Que tiene el conocimiento y la experiencia suficientes que le permiten el acertado manejo de un tema determinado, con total conciencia de la implicancia que la práctica del manejo tiene sobre los temas relacionados, y el desarrollo de una solución técnica nueva ante un problema.

Tabla A.1 – Requisitos requeridos para el coordinador estudiantil

CRITERIO DE DESEMPEÑO A		
Coordina la ejecución de la programación del viaje		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.1 a) conceptos generales de la actividad turística estudiantil y turismo responsable	X	
4.2.2.1 b) aspectos generales de información de la zona en la cual se desempeña	X	
4.2.2.2 e) normativa, legislación y documentación requerida para la realización del viaje	X	
4.2.3. c) desenvolverse naturalmente en actividades al aire libre		X
4.2.4 a) manejar la documentación requerida para la realización del viaje		X
CRITERIO DE DESEMPEÑO B		
Supervisa al grupo asignado, en base a información fehaciente brindada sobre el mismo		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.2 a) dinámica de grupo, con un mínimo de 10 horas tratando entre otros, los siguientes temas: comunicación, roles, manejo de situaciones críticas, pautas y límites de convivencia	X	
4.2.3 b) mantener controladas las reacciones en casos de provocaciones, oposición u hostilidad del cliente o cuando se trabaje bajo condiciones de stress		X
4.2.4 c) identificar las características y necesidades de los clientes a fin de hacer seguimiento de los mismos y de las actividades que realizan		X

(Continúa)

Tabla A.1 (continuación)

CRITERIO DE DESEMPEÑO C		
Comunica al grupo asignado las características y condiciones del viaje		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.4 e) comunicar al grupo asignado las características del viaje, las pautas de seguridad y conductas necesarias a cumplir para la realización del mismo		X
CRITERIO DE DESEMPEÑO D		
Aplica medidas de prevención de riesgos durante la realización del viaje		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.2 c) prevención de accidentes y primeros auxilios con un mínimo de 6 horas que incluya entre otros los siguientes temas: patologías más comunes, teoría y práctica de emergencias médicas, traumatismos, hemorragias y shock, intoxicación alcohólica, drogas y energizantes, hipotermia, diabetes, convulsiones, asma, deshidratación, con certificado otorgado por organismo competente		X
CRITERIO DE DESEMPEÑO E		
Actúa ante contingencias, dentro de su idoneidad, evaluando riesgos, derivando y/o comunicando los mismos a quien corresponda		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.2 d) actuación ante emergencias de incendios, que incluya definiciones y conceptos técnicos en materia de incendios, técnica y procedimientos evacuación y socorro de víctimas, y prácticas de simulacros de evacuación con certificado otorgado por organismo competente	X	
CRITERIO DE DESEMPEÑO F		
Conduce la actividad, ejerciendo el liderazgo		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.4 b) manejar grupos de personas de turismo estudiantil		X
4.2.4 d) trabajar en equipo y resolver problemas		X

(Continúa)

Tabla A.1 (fin)

CRITERIO DE DESEMPEÑO G		
Interactúa con los clientes, usuarios y proveedores en materia de cumplimiento y satisfacción del servicio		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.2 b) técnicas y pautas de atención al cliente, con un mínimo de 5 h	X	
4.2.3 a) demostrar respeto, atención y cortesía hacia el cliente		X
4.2.3 d) demostrar una conducta coherente con la práctica profesional, respetando las políticas organizacionales		X
4.2.3 e) cuidar su aspecto personal en cuanto a la higiene, y con los elementos que utiliza para llevar adelante su tarea		X
4.2.4 f) interactuar para el cumplimiento de la ejecución de las prestaciones contratadas a terceros		X
CRITERIO DE DESEMPEÑO H		
Promueve el respeto hacia el atractivo turístico y el cuidado hacia el medio ambiente		
REQUISITOS ASOCIADOS	Exigencia	
	C	D
4.2.2.2 f) pautas de buenas prácticas ambientales	X	

Anexo B (Informativo)

Bibliografía

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

INEN - INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

NTE INEN 2 443:2007 - Turismo. Guía Nacional. Requisitos de Competencia Laboral.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN

Norma Chilena Oficial NCh 2950.Of 2005 - Guías de Turismo Especializados. Requisitos.

Otras publicaciones

- Ley 25599/2002. Agencias de viajes estudiantiles. Modificada por la Ley 26.208.
- Res ST 237/07 modificada por Res ST 435/08.

Anexo C

(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 Coordinador estudiantil

Integrante	Representa a:
Sra. Mónica Andrea BEBER	PROATUR – PROFESIONALES ASOCIADOS DE TURISMO
Sr. Tomas BECEYRO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Javier BENCOCHEA	TRAVEL ROCK ARGENTINA
Sr. Eduardo BIDINI	ASOCIACIÓN PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
Lic. María Amanda BISCARO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Lic. Ricardo BOTANA	SECRETARÍA DE TURISMO – GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Erika L. CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Sr. Diego Oscar CHAVARRI	UNIVERSAL ASSISTANCE
Sr. Marcelo CONFORTI	FLECHA BUS
Sr. Miguel FIGUEROA	INTI JET E.V. y T.
Lic. Andrés GLOGER	SWIMMING ACTIVIDADES RECREATIVAS
Sr. Edmundo GOLD	ORGANIZACIÓN GRUPAL S.R.L.
Sra. Cristina GRUNDLER	ESTANCIA LA MERCEDES
Sr. Juan Pablo HERÉNU	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. José Fernando LAPROVITTA	PARQUES Y RESERVAS DE CORRIENTES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Ricardo MALDONADO	SECRETARÍA DE TURISMO - GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Srta. Soledad MANCHÓ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Lic. Adrián MANZOTTI	DOMCAR TURISMO
Sr. Gabriel MAZZEO	BAXTTER VIAJES
Prof. Javier PEDERNERA	UNIVERSIDAD DE LA PUNTA – SAN LUIS
Sr. Juan Carlos PEREA	GRANJA EDUCATIVA CASABLANCA
Sr. Gustavo PIÑEIRO	ORGANIZACIÓN GRUPAL S.R.L.
Sr. Héctor PISSONI	ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
Lic. Adriana ROMERO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Lic. Leonardo SANTOS	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Walter SEREN NOVOA	ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
Sr. Otto WAIDELICH	LA ARIPUCA
Tca. Gladys WOITES	INVITADA ESPECIAL
Sr. Pablo WOLOWSKI	SWIMMING ACTIVIDADES RECREATIVAS
Lic. Andrea BARRIGA	IRAM
Srta. María Angélica DOLDÁN	IRAM
Lic. Néstor TACCONI	IRAM
Lic. Mariela WAGNER	IRAM

Subcomité Gestión en turismo y TC 228 Internacional

Integrante	Representa a:
Lic. Ricardo BOTANA	SECRETARÍA DE TURISMO
Lic. Erika CELAURO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Dr. Juan Carlos CHERVATIN	CONSULT HOUSE
Sra. María Angélica DOLDÁN	INVITADA ESPECIAL
Lic. Julieta ESPINDOLA	INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A
Sr. Marcelo GORDIN	ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
Sra. María Julia GUERRERI	ANA JUAN CONGRESOS
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Alexey MORON HESSLING	ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
Lic. Graciela MUNDIELLI	INVITADA ESPECIAL
Sr. Héctor PISSONI	ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
Sr. Federico Martín POLESEL	HOSTELLING INTERNACIONAL
Arq. Irene RAIZBOIM	CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
Sr. Sergio VENTURA	ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y PROVEEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
Lic. Emilio VITALE	INVITADO ESPECIAL
Lic. Any VODOVOSOFF	ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE EVENTOS
Lic. Mariela WAGNER	INVITADA ESPECIAL
Lic. Pablo WEIL	IT&C EVENT PLANNERS / ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ORGANIZADORES Y PROVEEDORES DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS.
Tca. Gladys WOITES	INVITADA ESPECIAL
Arq. Daniel BELTRAMI	IRAM
Ing. Alejandro FARINA	IRAM
Lic. María Soledad PEREIRA	IRAM
Ing. Cristian VAZQUEZ	IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante	Integrante
Dr. José M. CARACUEL	Tco. Hugo D. MARCH
Lic. Alberto CERINI	Ing. Samuel MARDYKS
Ing. Ramiro FERNÁNDEZ	Ing. Tulio PALACIOS
Dr. Federico GUITAR	Tco. Ángel TESTORELLI
Ing. Jorge KOSTIC	Ing. Raúl DELLA PORTA
Ing. Jorge MANGOSIO	

ICS 03.100.30; 03.200

* CNA 00.00