

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM SECTUR
42250**

Primera edición
2009-06-24

Alojamiento rural
Sistema de gestión de la calidad,
la seguridad y el ambiente
Requisitos generales

Rural lodging

Quality, safety and environmental management systems
Requirements



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42250:2009

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42250**

Primera edición
2009-06-24

Alojamiento rural

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

Requisitos generales

Rural lodging
Quality, safety and environmental management systems
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42250:2009

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 DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
7 GESTIÓN AMBIENTAL	14
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	14
9 MEJORA.....	15
Anexo A (Informativo) Acciones de responsabilidad social.....	17
Anexo B (Informativo) Prácticas ambientales.....	18
Anexo C (Informativo) Reglamento interno	21
Anexo D (Informativo) Información útil y disponible	22
Anexo E (Informativo) Seguridad y prevención de siniestros.....	23
Anexo F (Informativo) Actividades afines al alojamiento rural.....	25
Anexo G (Informativo) Bibliografía	26
Anexo H (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio.....	28

Alojamiento rural

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

Requisitos generales

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 los alojamientos rurales. 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 APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento rural, cuando la dirección de la organización:

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

No aplican a esta norma las actividades de turismo rural.

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

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

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

3.1 alojamiento rural. Establecimiento ubicado en área rural y cuyas características principales responden a la identidad cultural y regional, ofreciendo actividades afines.

- a) Realizar y gestionar actividades que permitan al huésped relacionarse con el modo de vida rural y especialmente con las labores productivas propias del grupo familiar velando por la autenticidad de las mismas.

- b) Planificar actividades que el huésped pueda realizar con los anfitriones.
- c) Ofrecer actividades relacionadas con la naturaleza o con la cultura de la zona donde está situado el establecimiento.

3.2 áreas rurales. Espacios y/o pequeñas localidades con población dispersa.

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 numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios. (Revisar no solo numérica).

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 medio 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 integrada 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).

3.12 no conformidad. Incumplimiento de un requisito (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;
- b) asumir el compromiso de cumplimiento del sistema, a través de la definición de la política, los objetivos y los planes de acción;
- c) documentar el sistema de gestión y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

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

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

La organización debe establecer 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) aspectos de las normas que sean de aplicación en el establecimiento;
- c) descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización y el entorno;

- d) procedimientos requeridos por esta norma;
- e) modalidad de registro para las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos;
- f) descripción de procesos;
- g) programas requeridos por esta norma;
- h) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de ocupación y la planificación de las labores por áreas de responsabilidad específicas.

NOTA. Por ejemplo recepción, habitaciones, cocina, compras, 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 alojamiento rural, aportando las instalaciones, el equipamiento, 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 registrado el establecimiento; las mismas deben estar a disposición de toda la organización;
- b) informar a todos los integrantes de la organización sobre 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 de los servicios coherentes con la política;
- e) proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- f) realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión integrado.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

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

Esta persona es responsable por:

- a) asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en esta norma;
- b) apoyar la formalización de indicadores, procedimientos y registros de calidad;
- c) 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;
- 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.

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

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

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

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

NOTA. Son ejemplos de registros: actas de reuniones, encuestas, libro de recepción, lista de verificación de limpieza de habitaciones, resultado de ventas.

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 obje-

tivos coherentes con la misma. La política debe considerar a todas las partes interesadas.

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

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

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

- a) resultados de las auditorías internas y externas;
- b) resultados de la medición de la satisfacción del cliente;

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

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

4.2.5 Documentación del sistema de gestión

La dirección debe establecer y mantener actualizado el sistema de gestión que exprese 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 a efectos de conocer su desempeño.

4.3.1 Identificación de procesos de la prestación

La organización debe identificar los procesos principales y de soporte de la prestación, y medirlos 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:

- a) definir el perfil de cada puesto de trabajo, que considera clave en la prestación del servicio al cliente, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos;
- b) establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión, supervisión de la 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 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 esta norma;
- c) 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:

- a) definir un proceso de selección para el personal de nueva incorporación que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- 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:

- 1) gestión de calidad;
- 2) buenas prácticas ambientales;
- 3) prevención de riesgos laborales;
- 4) primeros auxilios;
- 5) resolución de situaciones de emergencia.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- a) definir y asegurar un sistema de comunicación interna que dé a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- c) establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN 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 y cadena de comercialización, del servicio que el establecimiento proporciona.

La organización debe proveer información al cliente en forma clara y visible, sobre:

- a) condiciones, políticas y disposiciones para el uso de los servicios e instalaciones en idioma castellano y en un idioma extranjero, según características del establecimiento;
- b) el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- c) los servicios, horarios de prestación y formas de contratación si correspondiera, en cada una de las habitaciones y en los idiomas definidos por la organización;
- d) los servicios opcionales, no brindados por el establecimiento;
- e) prácticas ambientales adoptadas por la organización;
- f) un sistema de señalización interna relativa a los servicios, a los recintos de uso común y áreas en las que se encuentra prohibido fumar u otras restricciones. En caso de contar con salas o espacios para reuniones debe indicar la capacidad máxima de los mismos.

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 documentos deben incluir entre otros:

- a) tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- b) documentación de reservas;
- c) documento de confirmación de reservas y 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 es-

para 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.

6.1.1.3 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta.

La dirección debe 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, indicando las condiciones de cancelación;
- d) documentar las reservas, indicando: identificación del cliente, cantidad, tipo y características de habitaciones, 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 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:

- a) realizar el registro de ingreso de los huéspedes en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- b) facilitar los trámites en caso de ingreso de grupos;
- c) acompañar al huésped a la habitación, la persona encargada de esta tarea debe comprobar el estado de la habitación y el baño, ofrecer al cliente la información básica sobre el manejo de equipos y principales horarios de los servicios;
- d) informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- e) alternativa para huésped que llega antes de la hora de ingreso o para los casos en que las habitaciones no estén disponibles a la hora de su llegada.

6.1.4 Atención al huésped durante la estadía

La dirección debe asegurar que:

- a) las solicitudes del huésped durante su estadía se resuelvan en los tiempos estipulados por la organización;
- b) reconocimiento del entorno e instalaciones de uso común;
- c) dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios de la zona o región;

- d) se cuenta con personal que esté a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quién corresponda;
- e) dispone de un servicio para la recepción y entrega de mensajes u objetos dirigidos a los huéspedes, debidamente documentado;
- f) confirmar con el cliente la fecha y hora de salida previstas.

6.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- a) disponer de servicio de comunicación para uso del cliente, cuando el servicio se presente en la localidad donde se encuentre emplazado;
- b) informar al cliente de las tarifas y modo operativo del servicio de comunicación a su llegada al establecimiento, en caso de disponer de servicio directo al exterior;
- 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 huésped

La organización debe:

- a) disponer de un método para gestionar el egreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los huéspedes;
- b) presentar el detalle de los consumos extras diarios previos a la emisión de la factura;
- c) contar con un instructivo para el egreso de los huéspedes, que establezca normas de cortesía;
- d) disponer de un método eficaz para la custodia de equipaje, en caso de prestar dicho servicio;

- e) registrar los objetos olvidados por los huéspedes, para su posterior devolución en caso de reclamo.

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 huéspedes, que asegure:

- a) se respete la modalidad de la oferta informada al cliente;
- b) se comuniquen los horarios de comienzo y fin del servicio, previendo alternativas para flexibilizar los mismos para satisfacción del huésped;
- c) el buen estado de la vajilla y utensilios de desayuno.

En caso de contar con salón de desayuno la organización debe asegurar:

- a) el montaje del salón para desayunos acorde a lo establecido por la organización;
- b) acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente;
- c) la prestación del servicio, previendo para ello un volumen de menaje, mantelería y elementos de soporte, según la capacidad del establecimiento;
- d) reponer los productos, garantizándole servicio durante el horario establecido.

NOTA 1. Se recomienda disponer de productos de carácter dietético y apto para celíacos debidamente certificados.

NOTA 2. Se recomienda ofrecer productos caseros y/o regionales y agua envasada aprobada por Salud Pública.

6.1.8 Servicio de habitaciones

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

- a) disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus

- precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos;
- b) que el plazo máximo de atención de los pedidos sea comunicada al cliente;
 - c) que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin;
 - d) las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

NOTA. Se recomienda que la carta se presente en un idioma extranjero, además del castellano, si el establecimiento así lo requiere.

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 el equipamiento, que asegure:

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

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:

- 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) contar con un espacio independiente señalado de uso exclusivo para el almacenamiento de productos;
- e) la identificación de los productos de limpieza;
- f) el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

6.2.2.2 Limpieza y alistamiento de las habitaciones

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

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

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

- b) diaria en las habitaciones ocupadas;
- c) en las habitaciones de salida.

La organización debe, en caso de proveer artículos de bienvenida, de alimentos y bebidas en la habitación, 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:

- a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- b) poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea;

- c) revisar el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera proceder a su cambio;
- d) sustituir los blancos de cama y baño en uso con frecuencia definida;
- e) establecer y comunicar al cliente la opción de la reutilización de blancos, en relación a acciones ambientales propuestas por el establecimiento;
- f) 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, que asegure:

- a) la identificación de los proveedores de insumos críticos para la prestación;
- b) la información actualizada de proveedores;
- c) la definición y el control de los productos almacenados, siendo éste un registro;
- d) que la recepción de materiales y productos se realiza considerando áreas independientes, horarios de ingreso u otros medios para no causar molestias a los clientes.

NOTA 1. Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas de desempeño a los proveedores.

NOTA 2. Se recomienda asignar un responsable de compras.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

Requisitos generales

La dirección debe:

- a) definir, implementar y documentar un programa de prácticas ambientales;
- b) designar a una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento para

su seguimiento y control, que además comunique las políticas y los objetivos al personal y a los huéspedes;

- c) prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los aspectos siguientes:
 - 1) energía;
 - 2) agua;
 - 3) gestión de residuos y efluentes;
 - 4) sensibilización y capacitación dirigida al personal;
 - 5) sensibilización e información a los huéspedes;
 - 6) sensibilización de proveedores.
- 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;
- f) establecer el carácter de opcional de las propuestas de prácticas ambientales que repercutan en los servicios ofrecidos al huésped.

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

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

8.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) establecer todas las medidas necesarias para garantizar el nivel de seguridad para los huéspedes;

- c) definir un sistema para garantizar la seguridad de los empleados y de los clientes dotando al establecimiento de los equipos y medios necesarios;
- d) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los huéspedes;
- e) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias, el cual debe estar en un lugar visible;
- f) 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.

NOTA. Se recomienda simulacros periódicos del plan de evacuación.

8.2 Recursos humanos

La dirección debe:

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

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

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 definidos.

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

NOTA. Son ejemplos de sistemas de medición de la satisfacción del cliente, encuestas, libros de sugerencias, libro de quejas, entre otros.

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 clientes que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente 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 fuentes de información siguientes:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los clientes;
- b) avisos de reparaciones;
- c) no conformidades internas detectadas;
- d) indicadores que haya establecido la organización;
- e) resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- f) 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:

- a) el desvío o no conformidad;
- b) el responsable de establecer acciones correctivas;
- c) el responsable de implementar acciones correctivas;
- d) el resultado de la implementación de las mismas.

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

Anexo A

(Informativo)

Acciones de responsabilidad social

Se indica 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 huéspedes.
- 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 huéspedes de las características culturales y religiosas locales, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
- h) Donar equipamiento, productos o materiales del establecimiento en desuso y buen estado a la comunidad local.
- i) Facilitar información a los huéspedes sobre los artículos de producción local y orientar a los huéspedes 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 el consumo de agua de cada área del establecimiento (cocina, lavandería, habitaciones, etc.) a efectos de localizar fugas para su reparación.
- b) 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.
- 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) Utilizar productos de limpieza amigables con el ambiente.
- c) 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 producen, 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 por ejemplo: papel, vidrio, aluminio y 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.
- i) Guardar el aceite y las grasas utilizados para procesarlos por separado.

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 de cocinas 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 equivalentes en lugar de fertilizantes químicos.

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 medio ambiente y la imagen institucional de la organización.

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.
- f) Promover el uso responsable de señalética con materiales vinculados a la identidad típica de la región y en armonía con el establecimiento.

Anexo C

(Informativo)

Reglamento interno

Se indican a continuación algunos aspectos que la organización podría comunicar a los huéspedes:

- a) Hora de registro de entrada y de registro de salida.
- b) Servicios y horarios.
- c) Uso de las unidades, 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) Prohibiciones de fumar.
- 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 clientes:

- a) Señalización de accesos al alojamiento. En el caso de que esto no fuera posible por cuestiones administrativas u otras, se recomienda hacer llegar al cliente la información suficiente sobre el acceso hasta el establecimiento. Esta información podría realizarse mediante una descripción, croquis, mapa o cualquier otro modo que asegure información suficiente.
- b) Vías de acceso y los medios de transporte que permiten acceder hasta el entorno inmediato al establecimiento. En caso contrario, podría informarse con antelación sobre las circunstancias especiales y ofrecer un servicio alternativo de transporte.
- c) Ubicación de las habitaciones, de las instalaciones y salidas de emergencia.
- d) Direcciones y teléfonos de organismos de turismo de la región.
- e) Datos de las agencias receptoras de la zona.
- f) Direcciones y teléfonos de servicios varios: bancos, casas de cambio, cajeros, correos y telefonía.
- g) Direcciones y teléfonos de emergencias y servicios de asistencia médica, policía y bomberos.
- h) Clima, estacionalidad, condiciones de los accesos, características hidrográficas y geológicas de la zona de influencia.
- i) Medios de transporte: aeropuertos, estaciones de ferrocarril, embarcaciones fluviales/ lacustre, alquiler de autos, taxis o remises.
- j) Dirección de establecimientos de alimentación, establecimientos recreativos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- k) Atractivos turísticos y actividades recreativas, calendario de eventos y festivales de la localidad.
- l) Actividades que dependen de un calendario de producción o de estacionalidad.
- m) Mapas y folletos.

Anexo E

(Informativo)

Seguridad y prevención de siniestros

Se indica a continuación acciones sugeridas a la organización en esta materia:

- a) Contar con dispositivos de extinción en áreas donde hay manejo de fuego, como por ejemplo: cocina, parrilla, hogar a leña.
- b) Apagar los fogones con arena, agua o tierra, verificar que no queden leños encendidos y no arrojar colillas fósforos u otros objetos inflamables al fuego.
- c) Garantizar que los itinerarios de evacuación se encuentren en todo momento libre de obstáculos, que el alumbrado de señalización, los aparatos de transmisión y extinción, los paneles de señalización permanezcan visibles y en correcto funcionamiento.
- d) Contar con instalación eléctrica de cableado contenido en cañería y realizar mantenimiento preventivo.
- e) Prevenir sobre situaciones de riesgos por la existencia de especies animales y vegetales peligrosas.
- f) Contar con botiquín de primeros auxilios con medicamentos requeridos para los riesgos existentes en el entorno, que podrán ser suministrados bajo la responsabilidad de un profesional médico matriculado.
- g) Identificar y articular las acciones con los organismos de seguridad y rescate de los sitios donde desarrollan las actividades.
- h) Disponer de equipos y elementos de comunicación.
- i) Utilizar señalética amigable con el entorno para: identificación de áreas restringidas, circuitos, senderos.
- j) Informar e identificar circuitos donde se requiera el acompañamiento de un idóneo.
- k) Prevenir y mitigar riesgos, situaciones delictivas, actos de vandalismo y otros.
- l) Informar sobre los posibles peligros del lugar donde está situado el establecimiento (pozos, barrancos, animales, etc. Especialmente en el caso de que entre los huéspedes haya niños).
- m) Señalizar los lugares que conlleven un peligro manifiesto y estén situados en las inmediaciones del establecimiento con el objeto de prevenir posibles accidentes.
- n) Contar con los medios físicos necesarios para prevenir posibles accidentes, tales como barreras, vallas, alambrados, señales de información en las zonas.

- o) Implementar medidas especiales para la seguridad infantil:
- 1) proteger las tomas de electricidad cuando no haya un artefacto enchufado;
 - 2) identificar y tener fuera del alcance de los niños los medicamentos y los productos de limpieza;
 - 3) mantener los utensilios de cocina peligrosos fuera de su alcance;
 - 4) conservar los objetos inflamables fuera del alcance de los niños y lejos de las fuentes de calor, por ejemplo: cafetera, horno, tostador, aerosoles, botellas de aceite, entre otros.

Anexo F (Informativo)

Actividades afines al alojamiento rural

Se indican a continuación algunas actividades que pueden estar comprendidas en la oferta del alojamiento rural:

- a) **Actividades deportivas o de aventura:** Cabalgatas, senderismo, rafting, canotaje, escalamiento, cicloturismo, pesca, caza, entre otras.
- b) **Actividades recreativas:** Paseo en caballos, vacas, llamas; paseos en tractores, acoplados, cosechadoras, carruajes; avistaje de flora, fauna, estrellas; contemplación desde miradores; caminatas cortas; asistencia a espectáculos de doma, yerra, carreras de sortija o cuadreras, entre otras.
- c) **Actividades didácticas:** Explicación de técnicas de cultivo, producciones de diverso tipo; descripción de la infraestructura productiva, la cosecha, el empaque, la elaboración de subproductos; descripción de técnicas productivas para la avicultura, lombricultura, bioenergía, productos orgánicos, crianza de animales de granja, frutales, ganadería, silvicultura, agricultura, apicultura, huerta, cultivos aromáticos, tambo, floricultura. Explicación de singularidades arqueológicas, antropológicas, mineralógicas, destacables en la zona. Recorrida y/o rememoración histórica de actividad aborígen o indígena, edificios históricos del establecimiento y de la región (caballerizas, molinos, aljibes, minas, antiguas producciones, entre otras).
- d) **Actividades participativas:** Recolección por parte del visitante (para consumo propio en el momento) de condimentos, hortalizas, plantas para infusiones, productos de granja.

Ordeño manual, alimentación de animales, arreo de animales, trabajos de manga, realización de viveros, destilación de esencias. Preparación de pan, de comidas, de la elaboración de postres, del asado de la carne, entre otras.
- e) **Actividades socio-culturales:** Contacto con la población local, con su folclore, con sus anécdotas, con distintas etnias; visita a personalidades de la zona en relación con la cultura, la política o la historia; recorrida exposiciones de elementos típicos de la zona. Degustación de comidas, vinos, postres, embutidos, entre otras. Presenciar y compartir eventos relevantes con la población local, asistir a fiestas o celebraciones, realizar peregrinaciones religiosas, entre otras.
- f) **Actividades con impacto comercial en la zona:** Compra de mermeladas caseras, frutas, miel y subproductos, condimentos, hortalizas, plantas, alimentos orgánicos, esencias, productos de granja, vinos, embutidos, todos ellos de producción local, así como la adquisición de artesanías, adornos, herramental artesanal, elementos de distinto tipo, entre otras, también, producidos localmente.

Anexo G (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 42200:2008 - Hotelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. 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 183001:2006 - Alojamientos rurales. Requisitos para la prestación del servicio.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)

NCh 3015 Of2006 - Alojamiento turístico - Hospedaje rural - Requisitos para su calificación.

NCh 2948 Of2006 - Alojamiento turístico - Hospedaje rural - 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, Javier- Calidad en la gestión de alojamiento turístico rurales - Guía Turística. Edición especial ISSN 0717-1811.
- Vargas Sánchez, Alfonso- Vaca Acosta, Rosa M- García de Soto Camacho, Elena- Turismo rural y medio ambiente, diagnostico medioambiental de los alojamientos rurales de la provincia de Huelva. España, julio 2004.

- Cabrini, Luigi- Representante Regional para Europa. Turismo, desarrollo rural y sostenibilidad. Organización Mundial del Turismo VII Congreso AECIT (Jaén, España, 21-23 de octubre de 2002).
- Alcalde, Jorge- Actividades en el alojamiento rural.
- La nueva ruralidad- IDR, Instituto de desarrollo rural, Tunuyán, Provincia de Mendoza.
- Resolución 213/2000 Programa Nacional de Turismo Rural. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación Bs. As., 10/5/2000.

Anexo H (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 Alojamiento rural

Integrante	Representa a:
Sr. Jorge A. ALCALDE	FACULTAD DE AGRONOMÍA. UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES - UNIDAD TURISMO RURAL
Sr. Enrique AMADASI	CENTRO DE ESTUDIOS SOBRE ECONOMÍA Y GESTIÓN DEL TURISMO - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
Sr. Néstor BARDECI	SECRETARIA DE TURISMO - GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
Téc. María del Carmen BERTONI	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Lic. María Amanda BISCARO	FORO PROFESIONALES DE TURISMO
Sr. Alejo CARUGATI	LA SEGUNDA
Sra. Laura CARUGATI	LA SEGUNDA
Dr. Gonzalo CASANOVA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Dra. Liliana FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Sr. Daniel GONZALEZ GOMEZ	FUNDACIÓN TURISMO RURAL
Téc. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sra. Mabel Rosa GRUOSSO	PAMPAS DEL SUR
Sr. Eugenio ITURRIETA	TURISMO RURAL DEL NOROESTE ARGENTINO
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Jorge LUCERO	PARQUE ECOLÓGICO CULTURAL GUILLERMO E. HUDSON
Sra. Olga MARTI DE OLIVA	RED ARGENTINA DE TURISMO RURAL
Sr. Omar NUÑEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE CATAMARCA
Sr. José Antonio ORCE	SECRETARÍA DE TURISMO DE CATAMARCA
Arq. Irene N. RAIZBOIM	CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE ARGENTINA
Sra. Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Lic. Carmen STANIAK	INVITADA ESPECIAL
Lic. German TREUER	MUNICIPALIDAD DE PILAR
Sr. Guillermo I. WEINGAST	FUNDACIÓN TURISMO RURAL
Sra. Selva ZARAZAGA DE CARUGATI	MUSEO LOS ROSTROS DE LA PAMPA
Lic. María Soledad PEREIRA	IRAM
Lic. Emilio VITALE	IRAM
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM

También asistieron**Integrante**

Lic. Graciela AMESTOY
 Sr. Julio BARCHUK
 Lic. Romina BRUNO
 Sra. Cecilia CAMOU
 Sr. Alberto CASTAGNOLO

Lic. Alicia Mónica CASTELLO
 Sr. Norberto CUBER
 Lic. Maximiliano FIAMENI
 Sra. María GOROSTIZA
 Sra. Cristina GRÜNDLER
 Sra. Ana María LAGUYAS
 Sr. David LÓPEZ DIB
 Sra. Verónica MARQUINA
 Sr. Juan MOLA
 Sra. Yamila OSTENEROS
 Sra. Mariana PÉREZ
 Lic. Edith PISCITELLI
 Sr. Jorge SCELISE
 Sra. Alicia SOSA
 Sra. Nilda VERA
 Téc. Gladys WOITES
 Sra. Nora YORNET

Representa a:

MAC VIP
 DIRECCIÓN DE TURISMO OBERÁ
 GENERAR CONSULTORA
 INVITADA ESPECIAL
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE JUJUY
 MAC VIP
 FORO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 PRO RÍO NEGRO
 ESTANCIA LAS MERCEDES
 EL VARADERO (CASA DE CAMPO)
 CABALGATAS GAUCHAS
 PRO RÍO NEGRO
 HOSTERÍA MOLA
 LOS VENCEJOS
 SECRETARIA DE TURISMO DE ENTRE RÍOS
 UNIVERSIDAD DEL SALVADOR
 UNIVERSIDAD NACIONAL GENERAL SAN MARTÍN
 MISIONES ON LINE
 I.TEC.
 INVITADA ESPECIAL
 GRANJA LOMA VERDE

Subcomité Gestión en Turismo y TC 228 Internacional**Integrante**

Lic. Ricardo BOTANA
 Lic. Erika CELAURO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN
 Sra. María Angélica DOLDAN
 Lic. Julieta ESPINDOLA
 Sr. Marcelo GORDIN
 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

Representa a:

SECRETARIA DE TURISMO
 FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 CONSULT. HOUSE
 INVITADA ESPECIAL
 INEXPORT MESSE FRANKFURT S.A.
 ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
 ANA JUAN CONGRESOS
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ADOPTA - ASOC. 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

Integrante

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:

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