



**UCI**  
Universidad para la  
Cooperación Internacional



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA**  
Ministerio de Producción, Trabajo  
y Desarrollo Sustentable  
*Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable*

# Taller de Formación

## Aplicación de Sistemas de Gestión Ambiental como Herramienta de Preservación de Destinos Turísticos

**Semana 1.5**  
**Certificaciones turísticas y normas técnicas**

**22 – 28 de mayo**

Universidad para la Cooperación Internacional



# Certificación de turismo sostenible

1. Certificación de Turismo Sostenible
2. Normas técnicas del IRAM
3. Otras certificaciones relacionadas con Turismo
  - Código ECPAT - OMT - UNICEF
  - Comercio Justo
  - HACCP
  - Orgánica

# ¿Qué es la certificación?

*Ofrece un sello o garantía de cumplimiento con una norma establecidas*

*Voluntaria*

- **Debe ofrecer ventajas, tanto para las empresas como para sus clientes**

*Con credibilidad*

- **Verificada por una entidad imparcial y reconocida**

# Principios fundamentales de la certificación

- **Participación voluntaria por parte de las empresas**
- **Mecanismos participativos para definir estándares**
- **Estándares y criterios bien definidos**
- **Evaluación y auditoría**
- **Reconocimiento y logotipo**
- **Mejoramiento continuo**
- **Transparencia – no ser juez y parte**
- **Auditorías periódicas de seguimiento para renovar el logotipo**

# ¿Qué caracteriza la certificación?

1. Norma establecida
  - Procedimientos claros y escritos.
  - Estándar y los criterios bien definidos y escritos .
  - Estándar disponible al público (aunque sea vendido)
2. Voluntaria
  - Empresas participan voluntariamente
3. Con credibilidad
  - Programa verificado por entidad imparcial y reconocida.
  - Programa debe garantizar que las empresas certificadas cumplan con el estándar.

# ¿Qué caracteriza la certificación?

## 4. Transparencia

- Definición de estándares deben ser participativos.
- La asesoría, auditoría y certificación son procesos independientes.

## 5. Ofrece un sello para mercadeo

- Uso del logotipo controlado
- Se puede utilizar sello en promoción.

## 6. Mejoramiento continuo

- Para mantener la certificación se requiere un proceso de mejora continua.
- Debe existir un sistema de monitoreo y evaluación.
- Auditorías periódicas para mantener la certificación.

# Tipos de certificación

- Interna o externa  
(1ª, 2ª o 3ª parte)
- Sobre procesos o resultados
- Certificación simple o clasificación
- Certificar a los certificadores =  
acreditación

# Certificación basada en procesos o en resultados

## BASADOS EN PROCESOS

- Sistemas de gestión interna de calidad (ISO 9.001, Service Best)
- Sistemas de gestión interna ambiental (ISO 14.001, Green Globe)

## BASADOS EN RESULTADOS

- Cumplimiento con normas establecidas (UL, CST, permisos sanitarios, sistemas de estrellas)

# Certificación basada en procesos o en resultados (2)

## BASADOS EN PROCESOS (2)

- Más fácil implementar en empresas grandes
- No se permite utilizar el sello para promoción del producto final
- Costo en exceso de \$5.000 por empresa
- Tiempo > 6 meses

## BASADOS EN RESULTADOS (2)

- Más fácil para empresas pequeñas
- Sí se permite utilizar el sello para promoción del producto final
- Barato y rápido
- No funciona bien en medición de calidad de servicio.

# ¿Qué se certifica?

- Una empresa, un proceso, una actividad o una parte de una empresa o actividad.
- La certificación debe indicar qué es lo que se certificó.
- En turismo sostenible, generalmente se certifica empresas o destinos.
- En ecoturismo algunas normas certifican actividades específicas pero no empresas.

# Actores tienen diferentes intereses.

---

Los clientes para el producto certificado

- Mayor calidad del producto
- Responsabilidad social
- Responsabilidad ambiental
- Participación y entretenimiento

# Actores tienen diferentes intereses.

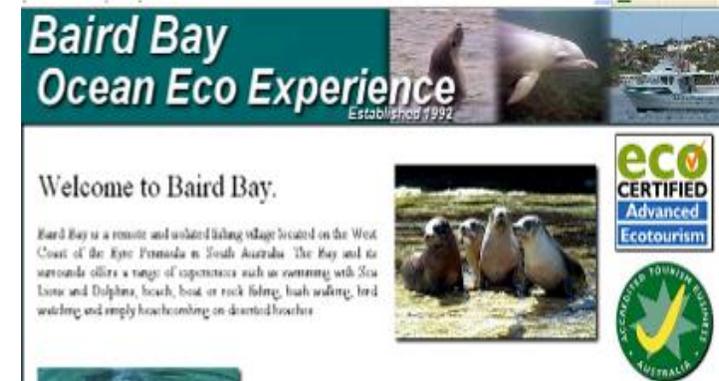
---

Las empresas que se certifican

- Aumentar ingresos
- Disminuir costos
- Mejorar imagen
- Convicción personal del empresario
- Mejor acceso a seguros y financiamiento – menos riesgo

# Limitaciones a la certificación

- Cuando se certifica un servicio (por ejemplo, un hotel, una excursión o una agencia de viajes), se debe evaluar el desempeño del servicio. Se puede – y se debe – utilizar el logotipo de la certificación para promover el producto.
- Cuando se certifica un proceso (un sistema de gestión), como ISO 9000 o 14.001, no se permite promover el servicio con el logotipo de la certificación, ni decir que el servicio está certificado.



# Buenas prácticas internacionales de certificación

- Normas ISO para normalización, evaluación de conformidad y auditoría
- Normas ISO para certificación de productos y servicios, certificación de procesos y ecoetiquetas
- Normas ISO e IAF para acreditación de certificadores y auditores
- Normas ISEAL para normalización, certificación y acreditación
- Normas OMC sobre normalización

# Documento técnico 5.1

El qué, quién, cuándo, cómo,  
para qué y a quién de la  
certificación



AENOR



**NORMAS**  
IRAM-SECTUR

<http://www.iram.org.ar/>



Instituto Argentino  
de Normalización  
y Certificación

[INICIO](#)

[QUIÉNES SOMOS](#) ▾

[SERVICIOS](#) ▾

[NORMAS](#) ▾

[CONTACTO](#)

[BUSCADOR](#)

## Normas IRAM SECTUR

---

Producto del convenio firmado entre ambas instituciones el 14 de febrero del 2007, ponemos a disposición de todos los actores e interesados en las actividades de turismo las siguientes normas IRAM-SECTUR.



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42200 - 2008**

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



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42210-2008**

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



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42220-2008**

Casa de huéspedes. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

---



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42230-2009**

"Hostel" Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

---



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42240-2009**

Campamento ("camping") Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

---



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42250 -2009**

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

---



### **NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42300-2008**

Servicios turísticos en áreas naturales protegidas.

Gestión de la calidad, y el ambiente para un área natural protegida.



## Certificaciones específicas para Turismo y ocio



### Calidad

- › **Q de Calidad Turística**
- › **EN 13816** Transporte público de pasajeros
- › **UNE 175001** Calidad comercial
- › **ISO 9001** Gestión de la calidad
- › **UNE 178501-2** Destino turístico inteligente



### Seguridad

- › **ISO 39001** Seguridad vial
- › **ISO 22000** Seguridad alimentaria
- › **ISO 27001** Seguridad de la información
- › **ISO 45001** Seguridad y salud en el trabajo
- › **Marca N** de productos de seguridad y protección

<https://www.aenor.com/>

## Medio Ambiente

---

- ▶ **ISO 14001** Gestión ambiental
- ▶ **EMAS** Reglamento CE 1221/2009
- ▶ **ISO 14064** Huella de carbono de organizaciones (**GHG Protocol** y especificaciones sectoriales)



## Responsabilidad Social

---

- ▶ **UNE 170001** Gestión de la accesibilidad universal
- ▶ **UNE 139803** Accesibilidad web mantenida

## Gestión Energética

---

- ▶ **ISO 50001** Gestión de la eficiencia energética



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

**SACT**

# Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)

- Conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional.
- Para mayor información del SACT visita esta página:

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>

# Objetivo

- Desarrollar la competitividad de las organizaciones turísticas del país a través de la aplicación de estándares de calidad que promueven la preservación de la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental.



# Certificación a la Calidad Norma IRAM-ISO 9001:2015

- Estas herramientas cuentan con Certificación a la Calidad de la Norma IRAM-ISO 9001:2015, bajo el siguiente alcance:
- “Diseño de herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística. Planificación, implementación y monitoreo de herramientas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística.”

# ¿Cómo hacer para implementar las herramientas de Calidad?

Se trata de una metodología de trabajo conjunta entre la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación con todas las jurisdicciones provinciales y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, quienes han adherido voluntariamente al SACT para atender las necesidades detectadas en materia de calidad en los destinos de todo el país.

Si tu organización desea implementar alguno de los programas del SACT, tenés que comunicarlo formalmente al Municipio y Provincia al que pertenezcas, quienes harán llegar la solicitud a la Secretaría de Gobierno de Turismo. Luego se incorpora a la planificación anual que determinará el momento en que se va a implementar el SACT en la localidad.

Consultá acerca de los [Programas de calidad](#)

## Programas de calidad

Anfitriones turísticos

Planificación y gestión  
sustentable de la calidad para  
destinos turísticos

Directrices de gestión  
ambiental

Directrices de accesibilidad

Directrices de gestión  
turística para bodegas

# Programas de calidad

Compartir en  
redes sociales



Conocé todos los programas de calidad y recordá que en todos los casos los participantes reciben certificado de asistencia.



<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas>



Aplicaciones



Oficina Virtual - Caj...

**Directrices de gestión  
turística para bodegas**

**Directrices de competitividad  
para organizaciones turísticas**

**Directrices de gestión  
turística de spa**

**Directrices de gestión  
turística para ferias de  
artesanías**

**Directrices de gestión  
turística para municipios**

**Directrices para termas**

**Normas sectoriales IRAM-  
SECTUR**

**Premio nacional a la calidad**

**Club de excelencia**



**Argentina.gob.ar**

Los contenidos de Argentina.gob.ar están licenciados bajo [Creative Commons](#)

[Trámites y servicios](#)

[Turnos](#)

[Organismos del Estado](#)

[Acerca de este sitio](#)

[Términos y condiciones](#)

[Ayuda](#)



## Programas de calidad

Anfitriones turísticos

Planificación y gestión sustentable de la calidad para destinos turísticos

**Directrices de gestión ambiental**

Directrices de accesibilidad

Directrices de gestión turística para bodegas

Directrices de competitividad para organizaciones turísticas

# Directrices de gestión ambiental

Compartir en redes sociales



Es un programa que tiene por objetivo garantizar la calidad ambiental, social y cultural de las organizaciones turísticas, proporcionándoles un conjunto de recomendaciones capaces de guiarlas hacia la implementación de un sistema de gestión ambiental, contribuyendo a la calidad de servicio, solucionando y atenuando los impactos producidos y minimizando los costos.

El mismo fue diseñado para asegurar el desarrollo del Turismo Sustentable de los destinos turísticos nacionales en su conjunto, tal como lo dicta el principio de Desarrollo Sustentable de la Ley Nacional de Turismo.

Se distinguen dos tipos de directrices según el grupo destinatario:



principio de Desarrollo Sustentable de la Ley Nacional de Turismo.

## **Se distinguen dos tipologías de directrices, según el grupo destinatario:**

### **Para prestadores turísticos**

Del sector público y privado de diferentes rubros: hotelero, gastronómico, empresas de viajes y turismo, centros de convenciones, centros culturales, museos, empresas de transporte, entre otros.

Les permite aumentar la productividad, gestionar eficientemente sus recursos, mejorar la calidad de sus servicios y su competitividad, lograr la fidelización de sus clientes/usuarios y posicionarse como organización sustentable, difundiendo y comunicando sus valores ambientales.



fidelización de sus clientes/usuarios y posicionarse como organización sustentable, difundiendo y comunicando sus valores ambientales.

### **Para municipios turísticos**

Se trata de orientar y mejorar la organización y la gestión de los Organismos Municipales de Turismo; instalar la cultura de la calidad; mejorar el posicionamiento del destino; optimizar la administración de los recursos; incrementar la afluencia de turistas; garantizar el desarrollo sustentable del destino; concientizar a la población sobre la importancia del turismo; a la vez que promueve el intercambio de experiencias entre las diferentes áreas de gestión del Municipio Turístico.

# Directrices de gestión turística para municipios

Compartir en  
redes sociales



Estas directrices tienen como propósito aumentar la competitividad del destino. Para ello se proporciona a las áreas de turismo de los Municipios recomendaciones relacionadas a la capacitación de los recursos humanos del sector, la identificación y fortalecimiento de las relaciones existentes entre el ámbito público y el privado, y el incremento de la satisfacción de los turistas.

## **turística para bodegas**

### **Directrices de competitividad para organizaciones turísticas**

### **Directrices de gestión turística de spa**

### **Directrices de gestión turística para ferias de artesanías**

### **Directrices de gestión turística para municipios**

### **Directrices para termas**

Su aplicación a su vez colabora en la optimización de la administración de los recursos, la instalación de la cultura de la calidad, la mejora del posicionamiento del destino y el incremento de la afluencia de turistas, garantizando el desarrollo sustentable del destino. Asegura, a su vez, la profesionalización de la cadena de valor del sector turístico y promueve el desarrollo local para brindar una mejor calidad de vida a los residentes.

Este programa trabaja a partir de los siguientes conceptos: liderazgo del Organismo Local de Turismo en el Destino; articulación interinstitucional, asociativismo y participación de la comunidad local en iniciativas de interés turístico; estrategias de promoción y comunicación del destino; adopción de una cultura de la calidad ambiental; implementación de la gestión de la calidad en las organizaciones y servicios turísticos; gestión de los recursos humanos y del conocimiento; y disposición de herramientas técnicas de soporte.



[Inicio](#) / [Secretaría General](#) / [Turismo](#) / Planificación y gestión sustentable de la calidad para destinos turísticos

## Programas de calidad

Anfitriones turísticos

**Planificación y gestión  
sustentable de la calidad para  
destinos turísticos**

Directrices de gestión  
ambiental

Directrices de accesibilidad

# Planificación y gestión sustentable de la calidad para destinos turísticos

Compartir en  
redes sociales



En este taller se invita a reflexionar sobre la importancia de la gestión de la calidad basada en la sustentabilidad en pos del logro de la competitividad en los destinos.

# SELLO SALTEÑO DE ECOEFICIENCIA

- En estos link puedes encontrar información al respecto
- <http://ambiente.salta.gov.ar/noticia/131/httpambientesaltagovar.html>

<https://slideplayer.es/slide/1607218/>





**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Relación del turismo con otros programas de certificación

Subtítulo

# Documento técnico 5.2 ¿Es la certificación algo para mí?



## ¿QUÉ ES LA AGRICULTURA ORGÁNICA?



## ¿Qué es la certificación SA8000?



## ¿Qué es la certificación de la Alianza para Bosques?

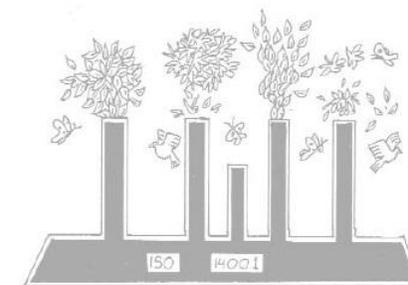
## ¿Qué es EUREPGAP?

EUREPGAP es un programa **privado** de certificación **voluntaria** relativamente nuevo, creado por 24



## ¿Qué es el Comercio Justo?

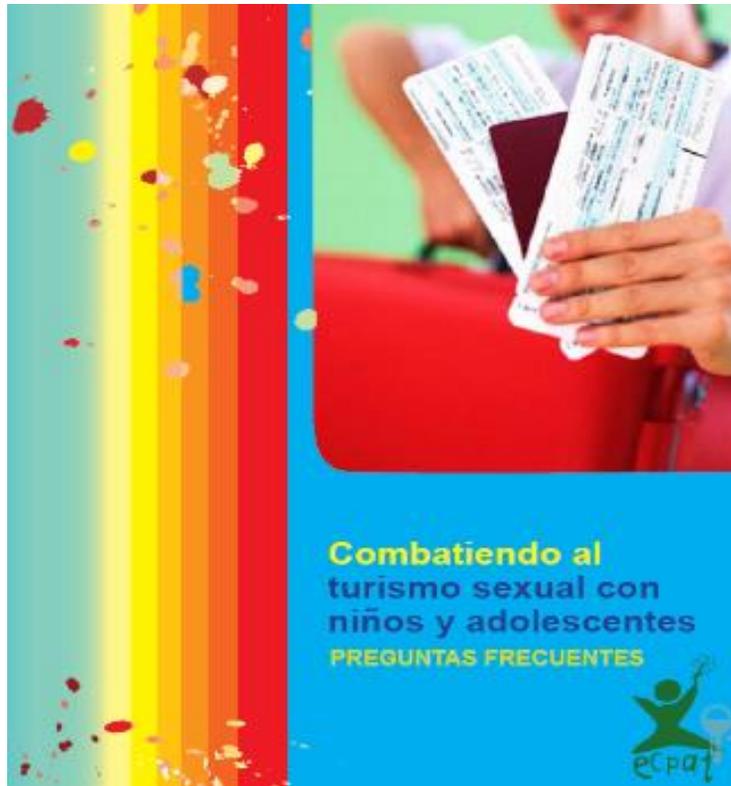
## ¿Qué es la certificación ISO 14001?



**CATEGORÍAS DE PRODUCTORES Y  
OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS**

<b>PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>PRINCIPALES CATEGORÍAS DE PRODUCTORES QUE TIENEN LA CERTIFICACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS</b>
Orgánica	Pequeños, medianos y grandes productores	Producir utilizando al máximo los recursos de la finca, protegiendo el medio ambiente y la salud humana
Comercio Justo	Pequeños productores agrupados en asociaciones y plantaciones con una fuerza laboral organizada	Mejorar el acceso a los mercados y las condiciones comerciales para los pequeños productores
Alianza para Bosques	Principalmente grandes productores, pero recientemente, también algunos pequeños y medianos productores	Motivar a los productores para que busquen la sostenibilidad medioambiental y social
SA8000	Una pequeña cantidad de plantaciones y agroindustrias	Mejorar las condiciones laborales y la seguridad en el lugar de trabajo
EUREPGAP	Una pequeña cantidad de medianas y grandes agroindustrias	Mejorar la producción de alimentos seguros y el rastreo de los productos
ISO 14001	Grandes agroindustrias, incluyendo las de procesamiento de alimentos	Poner en práctica un plan de protección del medio ambiente

# Documento técnico 5.3 Combatiendo al turismo sexual con niños y adolescentes.

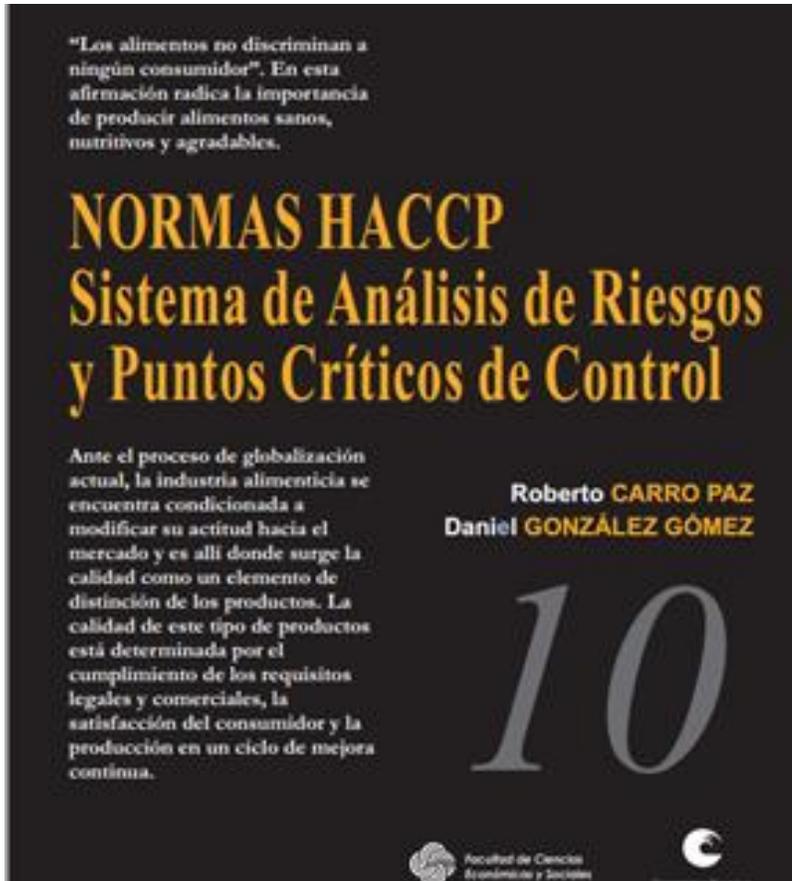


Es una publicación de ECPAT, la red mundial de organizaciones y personas que trabajan para poner fin al turismo sexual en el sector turismo.

Presenta información vital para la comprensión de esta trágica situación a nivel mundial.

## Documento técnico 5.4 Certificación HACCP

Este es un documento elaborado por Roberto Carro Paz y Daniel González para la Universidad del Mar del Plata, contiene valiosa información sobre el Sistema HACCP, cuyo objetivo es mejorar la inocuidad de los alimentos ayudando a detectar y eliminar los puntos de riesgo en la preparación de alimentos. Es una herramienta muy importante en alimentos y bebidas en toda la industria turística.





**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Videos

Subtítulo

## Código ECPAT:

Este video muestra información general sobre el código contra la explotación sexual comercial de niños y niñas en el turismo.

<https://www.youtube.com/watch?v=7AWhazn1nDk>



## Comercio justo:

<https://www.youtube.com/watch?v=jqOMOPKuWds>

Este video de 7 minutos expone brevemente los principales aspectos del comercio justo.



## Comercio Justo en 6 pasos:

<https://www.youtube.com/watch?v=U2JlrrspnA>

Este es un video corto que complementa al anterior y explica en 6 pasos las características del comercio justo.

breve y amena explicación de  
**qué es**  
y en qué consiste el  
**Comercio Justo**  
en seis sencillos pasos  
de manera que no te aburras  
y te quede tiempo para ir  
luego a la compra

## Carbono neutral:

Este video explica brevemente en qué consiste una empresa carbono neutral. Hace una introducción al tema, presentando conceptos generales y luego se enfoca en la experiencia de Perú.

<https://www.youtube.com/watch?v=NPit9kivupI>





**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

**Damaris Chaves**

t. +506 8380 6909

c. [dchaves@agua-grande.com](mailto:dchaves@agua-grande.com)

