

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM SECTUR
42300**

Primera edición
2008-01-15

**Servicios turísticos en áreas naturales
protegidas**

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

Requisitos

Tourism services in protected natural areas
Quality, safety and environmental management for a
protected natural area
Requirements



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42300:2008

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42300**

Primera edición
2008-01-15

Servicios turísticos en áreas naturales protegidas

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

Requisitos

Tourism services in protected natural areas.
Quality, safety and environmental management for a protected natural area.
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42300:2008

IRAM 2008-01-15

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prólogo

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

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

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

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

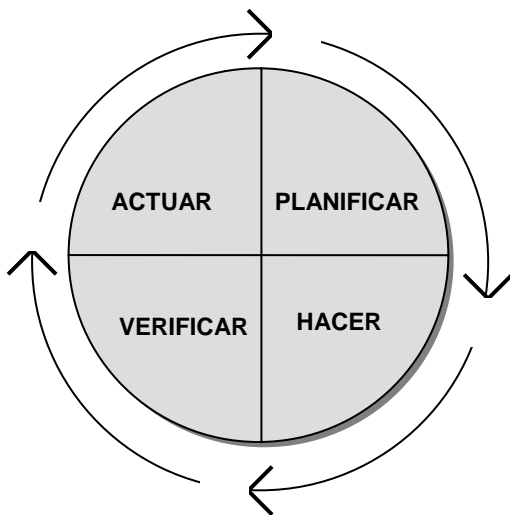
	Página
0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4 PLANIFICACIÓN	9
5 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN.....	12
6 COMPRAS Y CONTRATACIONES.....	20
7 VERIFICACIÓN	20
Anexo A (Informativo) Categorías de manejo Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), utilizadas en Argentina.....	22
Anexo B (Informativo) Zonificación	23
Anexo C (Informativo) Bibliografía.....	24
Anexo D (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio.....	25

Servicios turísticos en áreas naturales protegidas

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

0 INTRODUCCIÓN

La presente norma surge como iniciativa de instituciones privadas y públicas a fin de dar respuesta a las necesidades de contar con normas que integren la gestión de la calidad, ambiental y de la seguridad, en la prestación de servicios turísticos en área natural protegida.



Este documento tiene ordenado sus requisitos siguiendo el esquema P-H-V-A Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. Metodología que puede aplicarse a todos los procesos y puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los

requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma especifica los requisitos para la gestión de los servicios turísticos dentro de un área natural protegida a fin de mejorar la interfaz con los prestadores turísticos, con el objeto final de asegurar a los turistas y visitantes calidad ambiental, de servicios y seguridad de las personas, garantizando el objetivo de conservación para el que fue creada.

Estos requisitos son de aplicación a aquellas áreas naturales protegidas que presten o concesionen servicios turísticos dentro del área teniendo como objetivo:

- a) asegurar el cumplimiento de los criterios de sustentabilidad y responsabilidad social;
- b) establecer criterios para gestionar el uso de los recursos de manera eficiente y organizada;
- c) demostrar la conformidad con esta norma por medio de la certificación o registro por un organismo externo a la organización.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este documento son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las personas físicas o jurídicas que administran áreas naturales protegidas sin importar su tipo (privada, pública o mixta), clasificación, tamaño o jurisdicción.

Los requisitos de esta norma son extensivos también a las áreas protegidas culturales.

Cuando uno o varios requisitos de este documento no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y/o de su servicio, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realizan exclusiones, no se puede alegar conformidad con este documento excepto que dichas exclusiones no afecten la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y las leyes y reglamentos aplicables.

Las exclusiones deben documentarse y justificarse.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

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

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

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

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se entiende en el desarrollo y comprensión de los requisitos establecidos en la presente norma lo siguiente:

3.1 área natural protegida (ANP). Zonas de la superficie, subsuelo terrestre y/o cuerpos de agua existentes que, por razones de interés general, especialmente de orden científico, económico, estético o educativo deban sustraerse de la libre intervención humana a fin de asegurar la existencia a perpetuidad de uno o más elementos naturales y/o culturales, especialmente consagrada a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica, así como de los recursos naturales y los recursos culturales asociados, y supervisada a través de medios jurídicos u otros medios eficaces.

3.2 aspecto ambiental. Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

3.3 capacidad de carga. Es la cantidad de personas y el tipo de uso que un sitio puede soportar, sin degradar los recursos, el ambiente, ni la calidad de la visita.

3.4 centro de visitantes. Unidad con servicios integrales de información y asistencia al turista.

3.5 centro de interpretación. Unidad física localizada en el área protegida donde se comunican y explican in situ las elementales informaciones que posibiliten *entender* un área visitada.

3.6 cliente. Organización o persona que recibe un producto o servicio (ej.: visitante, turista, consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador).

NOTA. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

3.7 conservación. Preservación y manejo del patrimonio natural, cultural y su entorno.

3.8 desarrollo sostenible. Proceso de cambio dirigido a satisfacer las necesidades tanto de las generaciones presentes como de las futuras. El concepto de desarrollo sostenible involucra dimensiones económicas, sociales y ecológicas.

3.9 impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, resultante total o parcialmente de los aspectos ambientales de una organización (IRAM-ISO 14050).

3.10 medio ambiente o ambiente. Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones (IRAM-ISO 14050).

NOTA. El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global.

3.11 parte interesada. Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

3.12 peligro. Fuente o situación que tiene un potencial de producir un daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño sobre el ambiente donde se desarrolle la actividad, o una combinación de los anteriores.

3.13 responsabilidad social. Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad;
- tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas;
- se encuentra en conformidad con la ley aplicable y es consecuente con los códigos internacionales de comportamiento, y
- es integrada a lo largo de la organización.

3.14 zonificación. Ordenamiento del uso del espacio que consiste en una subdivisión del área protegida en zonas con diferentes grados de restricciones al uso y actividades admitidas,

a través de las cuales se espera alcanzar los objetivos de la unidad.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Política y objetivos

La organización debe:

- a) establecer, mantener, documentar y comunicar una política que incluya el compromiso con:
 - conservación de los recursos;
 - responsabilidad social;
 - educación en la valoración de áreas naturales protegidas;
 - desarrollo de prácticas ambientales sostenibles;
 - seguridad del área;
 - recursos humanos;
 - calidad de los servicios;
 - relación con prestadores asociados.
- b) establecer los objetivos de la calidad, seguridad y ambiente, necesarios para cumplir los requisitos de uso público. Los objetivos deben ser medibles y coherentes con la política establecida;
- c) comunicar la política y los objetivos al público de forma visible y eficaz.

NOTA. La comunicación puede ser por medio de un documento, panel o similar que la contenga, también se puede utilizar material promocional como folletos, carpetas, u otro material promocional.

4.2 Organización

La organización debe:

- a) identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y dar evidencia de su cumplimiento;

- b) efectuar una declaración del objetivo del área natural protegida;
- c) designar un responsable técnico que asegure la implementación y el mantenimiento de los requisitos de esta norma, la interacción con el cliente y otras partes interesadas y la participación en el diseño de los programas;
- d) contar con un plan para el manejo del área que incluya:
 - caracterización de las áreas socio-económicas; histórico-cultural, biogeográfica y ecológica del área natural protegida a su cargo, y áreas de influencia;
 - planes específicos para uso público y de servicios turísticos (ver capítulo 5);
- e) identificarse con un nombre o razón social y disponer de Clave de Identificación Tributaria otorgado por autoridad competente;
- f) disponer de un domicilio, para la recepción de documentación, teléfono, correo electrónico y sitio web, que facilite la tramitación de reservas de servicios, contrataciones, gestión de reclamos y procesamiento y archivo de la documentación correspondiente a la actividad turística;
- g) la zonificación interna debe avalarse técnicamente por una entidad o profesional independiente y habilitado.

4.3 Estudio de mercado

La organización debe realizar un estudio de mercado que le permita contar con datos sobre la oferta y la demanda real del destino/área natural protegida, el cual permite segmentar y determinar el mercado meta.

4.3.1 Análisis de la demanda

Se debe definir cuál es el perfil del turista que visita el lugar (demanda real) lo cual se puede realizar a través de la implementación de sistemas de recopilación de datos (por ejemplo encuestas y/o entrevistas) que se realicen a in-

formantes claves y/o a todas las personas que ingresan al área natural protegida, o por un muestreo representativo.

Los datos obtenidos deben estar disponibles para su consulta por otras partes interesadas, y pueden ser utilizados para la toma de decisiones en cuanto a infraestructura, equipamiento, promoción y planteo de nuevos objetivos.

Para poder identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, la organización puede utilizar algunos de los indicadores siguientes:

- cantidad de visitantes (por mes/año/temporada);
- procedencia;
- edad;
- sexo;
- nivel socioeconómico/profesión o actividad;
- composición del grupo;
- lugar de permanencia/alojamiento;
- modalidad de alojamiento;
- duración de la visita/permanencia;
- medio de transporte utilizado;
- motivación;
- frecuencia de visita a área natural protegida;
- actividades que realiza y que desea realizar;
- opinión respecto a infraestructura y servicios;
- atención recibida;
- medio de información sobre el sitio.

4.3.2 Análisis de la oferta

De modo de poder diferenciar los productos y servicios a ofrecer y fijar precios acordes al mercado, la organización puede realizar:

- **Estudios de la competencia directa:** analizar los prestadores, destinos y otras áreas naturales protegidas que existen en la zona y que son competencia directa.

- **Estudios de los productos sustitutos:** se deben analizar todos aquellos productos, servicios turísticos, destinos que los visitantes puedan elegir en lugar del área natural protegida.
- **Estudios de localización:** se deben analizar los pro y contra de la localización de los distintos servicios a prestar dentro del área natural protegida de modo de que se logre el equilibrio entre el impacto ambiental y el disfrute de los visitantes. Se deben tener presentes las restricciones propias del área natural protegida.

4.3.3 Definición del mercado meta

Una vez realizados los análisis de oferta y demanda, la organización está en condiciones de determinar cual es el mercado meta con el que pretende trabajar y de esa manera puede determinar los productos y servicios más convenientes a prestar y direccionar eficazmente las estrategias de comercialización.

4.4 Consideraciones ambientales

4.4.1 Gestión ambiental

La organización debe:

- a) desarrollar programas de educación ambiental que incluyan la difusión de prácticas de bajo impacto. Las metas perseguidas a través de los programas de educación ambiental deben ser claras y sus resultados deben poder verificarse mediante indicadores objetivos que midan los cambios de actitud o conducta del público;
- b) documentar y comunicar al personal y a los visitantes los criterios o instrucciones a seguir para alcanzar una buena gestión ambiental, incluyendo, como mínimo, aspectos de ahorro de energía y de agua, tratamiento de residuos, contaminación del suelo, descargas al agua, emisiones al aire, control del ruidos y, propiciar el uso de fuentes de energía alternativas;
- c) difundir en las comunidades locales de la importancia de los valores del área natural

protegida, y los beneficios directos e indirectos generados por su existencia;

- d) incorporar criterios ambientales en todas las decisiones de compra procurando entre otros:
 - el uso de productos de limpieza que, sean menos agresivos con el ambiente, biodegradables y que no generen contaminación de las aguas superficiales o del suelo,
 - la sustitución de productos agresivos por otros naturales de similar eficacia;
 - reducir al mínimo las publicaciones en material impreso, privilegiando el uso de papel reciclado o ecológico;
- e) la arquitectura y la estructura general de los equipamientos deben ser respetuosas con el entorno, incorporando el criterio de mínimo impacto visual para todos los proyectos de actuación;
- f) restringir el ingreso de especies exóticas (flora y fauna), y cuando se deba incorporar alguna para su uso (ej. caballos, perros) se debe controlar que no afecte o modifique el ecosistema y de ser así, minimizar sus efectos;
- g) contar con un programa o plan de identificación y seguimiento de los impactos generados por el uso público.

4.4.2 Gestión del impacto social

La organización debe:

- trabajar desde el turismo responsable, con políticas activas de responsabilidad social empresarial, donde se incluya a la comunidad local en la toma de decisiones y las utilidades económicas-ambientales;
- desarrollar programas de sensibilización turística y promover planes de desarrollo estratégico local, sistemas de dialogo comunitario, integrando personal propio y vecinos directos, promoviendo las producciones locales y el comercio local, en el marco del

comercio justo, y practicar y fomentar el trabajo local y legal;

- adoptar acciones concretas para promover el entendimiento y respeto hacia las culturas y costumbres autóctonas, teniendo en cuenta la diversidad étnica, reconociendo los valores políticos, sociales y culturales de los distintos grupos.

5 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

5.1 Generalidades

La organización debe asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión. Estos incluyen los recursos humanos e infraestructura de la organización, y recursos financieros y tecnológicos.

Las funciones, responsabilidades y autoridad se deben definir, documentar y comunicar para facilitar una gestión eficaz.

5.2 Gestión de recursos humanos

La actitud institucional respecto a la atención y servicios al visitante, debe manifestarse ofreciendo un trato cordial al público, calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de servicios, para lo cual los empleados de cualquier nivel y de cualquier puesto de trabajo, deben asumir esta actitud en el trato diario con el público y serán capacitados al efecto.

La organización debe:

- a) definir, documentar y mantener una descripción de todos los puestos existentes en la organización, incluidos los correspondientes a la administración de la organización, incluyendo responsabilidades y autoridad que correspondan a dichos puestos;
- b) asegurarse que en todos los turnos de atención al público hay al menos una persona que hable un idioma extranjero, entre los más utilizados por los visitantes, personal con capacitación en primeros auxilios, y per-

sonal con manejo de idioma para hipoacúsicos;

- c) asegurar que el personal transmita una imagen de profesionalidad y pulcritud, y sea fácilmente identificable por los visitantes;
- d) establecer y documentar los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos en base a educación, formación, habilidades y experiencia, entre otros que defina la organización, en concordancia con los requisitos definidos en la descripción de puestos y funciones; y con los requisitos legales y reglamentarios;
- e) profesionalizar y capacitar a su personal para que tengan elementos efectivos para el seguimiento ambiental y administrativo de las actividades de uso público;
- f) implementar programas de incentivos y beneficios a modo de estímulo para su personal;
- g) definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la administración de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo.

La capacitación debe incluir los conocimientos necesarios para la correcta implementación de la presente norma, contemplando entre otros los siguientes temas:

- 1) política de la calidad, la seguridad y el ambiente;
- 2) leyes y reglamentos aplicables, conocimientos específicos para el puesto de trabajo;
- 3) conocimiento e interpretación del ecosistema específico del área natural protegida;
- 4) conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona;
- 5) documentos y registros;
- 6) pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva, e información que se debe brindar a los

clientes en cuanto a los valores del área, servicios disponibles, recorridos y visitas, seguridad y protección del ambiente;

- 7) equipamiento, instalaciones e infraestructura (uso y mantenimiento de equipos);
 - 8) técnicas de bajo impacto (cuidados ambientales, uso de recursos, control de emisiones, manejo de residuos);
 - 9) respuesta a emergencias y primeros auxilios adecuados al área operativa;
 - 10) los valores naturales y socio culturales de la región;
 - 11) prevención de accidentes de trabajo;
 - 12) objetivos del área protegida;
 - 13) zonificación;
 - 14) indicadores a medir;
 - 15) normas y procedimientos internos;
 - 16) situaciones de riesgo inminente.
- h) establecer, programar y ejecutar la capacitación y entrenamiento, con una frecuencia mínima anual, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante;
- i) mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

5.3 Gestión del recurso físico

5.3.1 Infraestructura

La organización debe asegurar que:

- a) la localización de la planta turística y administrativa (oficinas, viviendas del personal, centros de interpretación, alojamiento para turistas y otros) están ubicadas dentro de las zonas de amortiguamiento, en especial en terrenos periféricos ubicados en la entrada del área natural protegida;
- b) la infraestructura responda a diseños funcionales y tipos constructivos (técnicas y materiales) armoniosos con el entorno y los estilos arquitectónicos locales, energética-

mente eficientes y accesibles para personas con capacidades restringidas;

- c) el centro de visitantes disponga de un área de recepción e información, sanitarios aptos para el uso público, botiquín de primeros auxilios, agua potable, contenedores para residuos y dispositivos de comunicación eficaces;
- d) para cumplir con su función específica, deben contar en sus salones con equipamiento que facilite la interpretación exacta y comprensible para cualquier clase de público, tales como: información gráfica, maquetas, paneles, planos, esquemas, fotografías y/o videos;
- e) el área natural protegida disponga de un sistema de tratamiento de aguas residuales;
- f) la zona de estacionamiento y/o amarre para los visitantes esté debidamente señalizada, lo que supone que tanto los límites del área, como las plazas de estacionamiento/amarre estén convenientemente identificadas, reservando espacios para minusválidos, bicicletas y vehículos de servicio;
- g) los senderos estén diseñados y acondicionados utilizando los estándares de diseño más adecuados y las mejores técnicas disponibles para senderos agrestes en áreas naturales, de manera de evitar la erosión y el deterioro de las áreas que atraviesan;
- h) en caso que se realicen distintas modalidades de prestación (por ejemplo cabalgatas, bicicletas), deben contemplarse los estándares de construcción específicos para esas actividades (ver como referencia Manual de Senderos de Administración de Parques Nacionales);
- i) la red de senderos y caminos sea apta para facilitar el acceso seguro de los visitantes a los sitios permitidos y estén señalizados para proveer al usuario la información y orientación necesaria, y permita el acceso de personas con capacidades restringidas (cuando sea posible), señalizados según sus características (nivel de dificultad, tipo de suelo, entre otros) y la fragilidad del me-

dio, que permita su reconocimiento por diferentes tipos de visitantes;

- j) la señalización incluya identificación del itinerario, origen y destino, distancia y tiempo medio de recorrido y el grado de dificultad;
- k) cuente con puntos de información suficientes y adecuadamente distribuidos, ubicados en los principales accesos al área natural protegida y/o en los principales centros de interés;
- l) el equipamiento de uso público esté señalado en las rutas, caminos y senderos del área mediante señales direccionales, facilitando la orientación del visitante;
- m) se desarrollen programas de mantenimiento y conservación de las instalaciones, garantizando el uso público, disminuyendo los riesgos que involucren la seguridad de los visitantes y del área natural protegida.

5.3.2 Diseño de infraestructura

La cartelería y señales se deben construir con materiales, colores y diseños que respondan a las características del entorno y deben ser del menor tamaño posible atendiendo a su funcionalidad y estar integradas en el entorno, evitando el uso de elementos naturales como soporte de la señalización.

Los símbolos, señales y signos deben responder a un diseño universal y se deben incluir textos en castellano, la lengua nativa local, y el idioma más utilizado por los extranjeros que visiten el sitio (caracterización de la demanda).

La organización debe considerar al momento de proyectar y construir obras de infraestructura los siguientes aspectos:

- seguridad durante las obras;
- seguridad al visitante;
- seguridad del personal operativo (propio o contratado);
- aspectos ambientales relevados;
- accesibilidad.

Cuando existan áreas de campamento el terreno debe tener condiciones adecuadas, siempre en coherencia con las políticas ambientales que hayan sido definidas. Las áreas de acampe controladas deben estar equipadas, como mínimo, con sanitarios, medios de recolección, fuente de agua y punto de información.

Cuando existan áreas recreativas deben estar equipadas, como mínimo, con sanitarios, área de uso diurno equipada con mesas y bancos, medios de recolección y punto de información. Además dichas áreas deben estar delimitadas en su perímetro.

Cuando existan refugios orientados a estancias cortas y ofrecer a sus usuarios una estancia sencilla y agradable, el refugio debe estar equipado, como mínimo, con un área comunitaria, sanitarios, botiquín.

Deben existir miradores u observatorios en puntos de especial interés del área natural protegida los que deben estar mimetizados con el medio, estar dotados con senderos señalizados para facilitar el acceso y disponer de paneles de información sobre las especies observables.

5.3.3 Otros recursos para la operación del área

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el equipamiento necesario para la realización de las actividades dentro del área.

Debe asegurarse las condiciones de operatividad y funcionalidad de:

- vehículos principales y de apoyo, propios y contratados;
- vehículos para traslado de pasajeros (propios y contratados);
- equipos de comunicaciones;
- animales de uso doméstico.

La organización debe definir, de acuerdo con las características del área, los elementos con que deben contar los vehículos de apoyo para la atención de contingencias (médicas, meteorológicas, mecánicas, entre otras).

Los vehículos deben ser fácilmente identificables como pertenecientes al área.

Cuando la organización disponga de animales como parte del proceso, deben establecerse prácticas que resguarden la salud de los mismos.

La organización debe establecer un procedimiento documentado donde se establezca la metodología y las responsabilidades para la gestión del equipamiento identificado, incluyendo el control del estado y la documentación, previo a su uso.

La organización debe establecer y documentar un plan de mantenimiento de equipos, el que debe incluir entre otros:

- instrucciones o guía de uso;
- metodología de mantenimiento y frecuencia;
- normativa aplicable para el mantenimiento cuando exista;
- control actualizado del tiempo de uso de los equipos, respetando la vida útil establecida por el fabricante.

Cuando el equipamiento sea contratado a terceros, se debe tener constancia del mismo tratamiento por parte del proveedor.

5.4 Gestión de documentos y registros

La organización debe establecer un procedimiento para:

- asegurar que los documentos del sistema sean aprobados antes de ponerlos en vigencia. Debe evidenciarse la aprobación de manera fidedigna;
- garantizar que sólo estén disponibles los documentos y registros vigentes necesarios para la realización de las diferentes actividades;
- identificar, proteger y conservar los documentos y registros para evitar su pérdida o deterioro, estableciendo el tiempo de retención y su disposición final;

- controlar que aquellos que han perdido vigencia, sean identificados fehacientemente y retirados de circulación para evitar confusiones con la versión vigente.

Los documentos y registros deben estar disponibles para consultas o reclamos por otras partes interesadas.

NOTA. Los documentos pueden evidenciarse en diversos soportes: papel, magnético, entre otros

5.5 Gestión de operación del área

5.5.1 Comunicaciones

La organización debe definir los medios y métodos para una comunicación eficaz interna y externa, asegurando que se establecen los procesos adecuados para el registro y que la comunicación se efectúe considerando:

- la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización;
- las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas externas.

Se deben realizar reuniones periódicas con el personal, para el análisis y tratamiento de los problemas, dejando constancia documentada de ello.

5.5.2 Límites y zonificación

La organización debe determinar documentalmente los límites y zonas, e identificar los usos recreativos y de servicios en coherencia con la política ambiental.

NOTA. La determinación puede delimitarse físicamente a través de señalización o cartelera y/o documentalmente a través de mapas.

Se deben demarcar los sitios destinados al uso público y se debe adecuar la intensidad de uso a la capacidad de los sitios adoptándose las medidas de control para garantizar que no impacte negativamente en los objetivos de conservación.

El área natural protegida debe estar registrada catastralmente en las jurisdicciones correspondientes.

Los principales accesos deben estar determinados y claramente señalizados tanto para medios de transporte (vehículos o embarcaciones) como para peatones.

Las rutas autoguiadas deben estar debidamente identificadas y señalizadas.

5.5.3 Seguridad, control y vigilancia

5.5.3.1 Generalidades

La organización debe identificar y documentar los peligros y amenazas existentes y desarrollar y documentar planes orientados a minimizarlos. Éstos deben incluir a los concesionarios y a otras partes involucradas.

Los planes deben incluir la siguiente información, como mínimo:

- caracterización del espacio;
- análisis de los riesgos potenciales;
- reseña histórica de las emergencias;
- evaluación de recursos materiales (elementos necesarios para atender contingencias);
- evaluación de recursos humanos y definición de roles;
- protocolos y roles que se deben ejecutar según sea la emergencia (sanitaria, por accidentes o catástrofes naturales, fuego, entre otros). Se recomienda que los roles sean los mismos en cualquier situación (pueden ser: responsable médico, de evacuación, de comunicaciones, entre otros) y los responsables deben estar capacitados y entrenados;
- equipos y elementos básicos necesarios para la atención de emergencia;
- comunicación de las medidas preventivas;

Los protocolos a su vez deben estar divididos en:

- atención primaria de situaciones;
- respuesta a emergencias;
- evacuación: determinando las salidas y los itinerarios de evacuación, las comunicaciones a efectuar, los centros de atención, los medios de transporte, (primario y alternativos), entre otros.

El plan debe revisarse anualmente o cada vez que ocurra un incidente o accidente.

5.5.3.2 Del ambiente

La organización debe elaborar programas de control y vigilancia ambiental, dándole prioridad a las acciones de prevención, apoyo logístico, la celeridad en la intervención y una adecuada disposición espacial de la infraestructura y del personal. Se deben especificar las funciones y responsabilidades.

Estos programas deben contemplar los principios de la conservación del área.

Cuando las circunstancias así lo requieran, y de acuerdo con los programas establecidos, se debe asegurar la colaboración y/o oportuna intervención de servicios de asistencia externa (Bomberos, Defensa Civil, Seguridad Pública, Judiciales).

5.5.3.3 Del personal

La organización debe:

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

5.5.3.4 Seguridad e higiene alimentaria

Cuando el área natural protegida cuente con servicios gastronómicos propios o concesiona-

dos, se debe definir, documentar e implementar un programa de seguridad e higiene alimentaria, cumpliendo con la reglamentación vigente y asegurando la calificación del personal interviniente.

5.5.3.5 Del usuario

La organización debe tomar todas las precauciones que garanticen la seguridad y protección del visitante en el área natural protegida, informando y advirtiendo adecuadamente sobre las restricciones y/o los riesgos inherentes si los hubiere.

La organización debe contar con planes que incluyan:

- seguridad de los bienes de los usuarios;
- prevención de situaciones de riesgos por la existencia de especies animales y vegetales peligrosas;
- prevención y mitigación de riesgos, situaciones delictivas, actos de vandalismo y otros;
- identificación y articulación con los organismos de seguridad y rescate de los sitios donde desarrollan las actividades;
- plan de evacuación o traslado en caso de emergencias;
- disponibilidad de equipos y elementos de comunicación;

Los planes deben ser comunicados a los visitantes utilizando entre otros:

- señalética (circuitos, sistemas interpretativos, cartelería, senderos);
- demarcación y clasificación de la dificultad de circuitos y senderos, según la modalidad de visita y desplazamiento;
- georeferenciación (mapas u otros) de senderos y circuitos disponible para el visitante;
- recomendaciones de seguridad (folletos, cartillas con medidas de seguridad).

5.5.4 Atención y servicios al visitante

La organización debe:

- organizar el uso público bajo criterios de recreación y turismo sustentable, conjugando de manera armónica los principios relativos a la defensa de los derechos del consumidor, la lealtad comercial y la eliminación de toda forma de discriminación, procurando asegurar que los beneficios derivados de estas actividades reviertan mayoritariamente en las comunidades locales;
- poner a disposición del visitante información con respecto a: normativa de uso público, localización y uso del equipamiento, horarios de atención, características de los servicios, teléfonos de emergencia y valores naturales y culturales del área natural protegida. La información debe estar disponible en folletería (ver uso de papel reciclado) y en cartelería (ver 5.3.1);
- establecer diferentes circuitos y sistemas interpretativos (ver 5.3.1), categorizados en función de su dificultad, y ofrecer oportunidades de disfrute de la naturaleza para personas con capacidades diferentes;
- procurar que las concesiones y autorizaciones para el desarrollo de servicios se otorguen preferentemente y cuando fuere posible, a pobladores del área natural protegida, vecinos a estos, o a empresas locales, siempre que la calidad de esos servicios se ajuste a los estándares establecidos para el área.

5.5.5 Diseño de programas turísticos propios en el área natural protegida

5.5.5.1 Relevamiento de los datos para el diseño

- a) relevamiento y categorización del atractivo turístico-natural y cultural- (por ejemplo: puntos panorámicos, nivel de dificultad, limitaciones y riesgos, distancias, determinación de paradas);

- b) relevamiento de los recursos atractivo turístico-natural, infraestructura y cultural;
- c) investigación de mercado;
- d) experiencias vivenciales esperadas durante el desarrollo de la actividad;
- e) época del año y condiciones meteorológicas del lugar;
- f) capacidad de carga máxima física, real y efectiva;
- g) límite de cambio aceptable;
- h) marco legal aplicable;
- i) estudio de factibilidad ambiental, cuando el marco legal no exija evaluación ambiental.
- j) sitios a visitar (indicando su ubicación en un mapa - posición geográfica de la actividad);
- k) senderos, caminos o cuerpos de agua involucrados. (indicando su ubicación en el mapa);
- l) actividades a realizar (de corresponder, indicar sitios y modalidades previstos para el pernocte -acampe, preparación de los alimentos, entre otros);
- m) duración aproximada de la excursión/servicio (horarios);
- n) frecuencia con la que se espera operar (diariamente, tres veces por semana, etc.);
- o) periodo de desarrollo de la actividad (meses del año, estacionalidad);

5.5.5.2 Resultado del diseño

- a) descripción y objetivos de la actividad;
- b) cantidad de personal participante y función (choferes, guías, baqueanos, entre otros);
- c) clase o grado de dificultad según el medio y las condiciones climáticas donde se desarrolle la actividad;
- d) evaluación del nivel de riesgo (seguridad para las personas) de la actividad;
- e) identificación de proveedores y prestadores críticos en el producto turístico (transporte, alimentos, alojamiento, logística, entre otros);
- f) medios de transporte a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- g) medios de transporte de apoyo a emplear en la prestación: tipo, capacidad;
- h) efectos del impacto ambiental del producto turístico y su mitigación;
- i) técnicas de bajo impacto asociadas al programa;
- p) tarifa de los servicios al público;
- q) información al cliente previa a la contratación del servicio;
- r) número de participantes mínimo y máximo por evento, por sector (circuito) y por guía;
- s) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros);
- t) servicios incluidos;
- u) determinación de ropa y equipo personal (para el personal propio y del visitante);
- v) detalle de la documentación contractual;
- w) experiencia y aptitud necesaria del visitante (cuando corresponda);
- x) criterios para la suspensión de la actividad;
- y) pautas de conducta y convivencia para los participantes;
- z) educación ambiental asociada al producto turístico;
- aa) procedimientos a seguir ante posibles escenarios de riesgo (planes de contingencias).

Debe mantenerse documentado el resultado del diseño y los cambios posteriores.

5.5.5.3 Validación del diseño

La organización debe validar el diseño del programa, así como los cambios posteriores por un profesional o idóneo de la actividad a desarrollar.

5.5.6 Programas turísticos concesionados

La organización debe promover el desarrollo de un sistema de la calidad de los concesionarios con el objetivo que estos cumplan con esta norma y con los objetivos de conservación del área.

5.5.6.1 Calidad del servicio

La organización debe asegurar que el concesionario demuestre que realiza sus programas siguiendo los lineamientos establecidos en 5.5.5.

Debe establecer los criterios para la evaluación de:

- la calificación y capacitación del personal del concesionario (ver 5.2);
- el cumplimiento de todas las leyes y disposiciones emanadas de las autoridades con jurisdicción en la zona de la concesión (ver 4.2);
- el mantenimiento, uso y aseo de la infraestructura y equipamiento a su cargo (ver 5.3.1);
- el suministro de información tendiente a la comprensión y apreciación de los valores ambientales y culturales del área;
- la colaboración con la organización del área natural protegida en la recolección de datos estadísticos de la demanda, censos y/o encuestas, que se establezcan o formulen oportunamente.

5.5.6.2 Calidad ambiental

La organización debe asegurar que el concesionario:

- implementa técnicas de bajo impacto que consideren gestión de residuos, consumo de agua y energía;
- supervisa los impactos negativos que genere la actividad que desarrolla;
- adopta una actitud responsable, colaborativa y proactiva hacia los senderos por los cuales transita, aportando a su correcto diseño, fortalecimiento y mantenimiento (ver manual de senderos de Administración de Parques Nacionales).

5.5.6.3 Seguridad

La organización debe asegurar que el concesionario implementa medidas de disminución de riesgos y prevención de accidentes a los que esté expuesto el usuario de sus servicios, el personal propio y contratado del concesionario, en consonancia con el plan general de contingencia del área natural protegida.

5.5.7 Seguros

El área natural protegida debe contar con los siguientes seguros como mínimo:

- a) seguros de vida para el personal en relación de dependencia;
- b) seguro de ART para el personal en relación de dependencia;
- c) seguro de accidentes personales del personal autónomo;
- d) seguro de responsabilidad civil, que sea comprensivo de todas las actividades que se desarrollen bajo su responsabilidad o que resulten de prestaciones brindadas por el área natural protegida o los concesionario;
- e) seguro de accidentes personales de los visitantes;
- f) seguros para los vehículos automotores.

Se debe informar a los pasajeros los riesgos, medidas de prevención y seguridad, que debe respetar así como las limitaciones de estado de

salud, edad, peso, u otros que puedan afectar el normal desarrollo de la actividad.

La organización debe velar por la disponibilidad de seguros por parte de los concesionarios, solicitándole ser coasegurado en los mismos.

6 COMPRAS Y CONTRATACIONES

6.1 Evaluación de proveedores, contratistas y prestadores

La organización debe evaluar y seleccionar a sus proveedores, contratistas y prestadores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.

Los criterios para la evaluación, deben incluir entre otros:

- a) cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad;
- c) cumplimiento de requisitos mínimos de cuidado ambiental.

Asimismo, la organización debe asegurarse que el proveedor cumpla con las exigencias propias de sus políticas de gestión, de manera de ofrecer un servicio coherente. Para ello, es responsabilidad de la organización el evaluar el potencial grado de aceptación de las mismas por parte del proveedor.

6.2 Alcance de la compra, la contratación o concesión

La información de las compras debe describir el producto a comprar, servicio a contratar o concesionar incluyendo, cuando sea apropiado

- a) requisitos para la aprobación del producto, de los procedimientos, de los procesos o de los equipos (por ejemplo: certificado de calidad, certificados de habilitación, procedimientos de emergencia, equipo de comunicaciones, cobertura de seguros);

- b) requisitos para la calificación del personal. (por ejemplo chofer con capacitación en primeros auxilios, traductores de idioma, personal bilingüe, entre otros).

La organización debe asegurarse la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

6.3 Verificación de las compras

La organización debe establecer e implementar metodologías para la inspección de los productos comprados y verificación del cumplimiento de las contrataciones. En ambos casos se deben mantener registros.

6.4 Requisitos para prestadores

Los servicios y/o actividades complementarias que la organización decida no ofrecer directamente serán desarrollados preferentemente por terceros a través de concesiones o autorizaciones de explotación.

Los productos o servicios ofrecidos por terceros deben estar desregulados en lo que respecta a sus precios, pero se deben buscar mecanismos para evitar injustificados desfasajes respecto a los precios vigentes en el exterior de las áreas naturales protegidas para servicios y productos similares.

7 VERIFICACIÓN

7.1 Seguimiento y medición

La organización debe establecer indicadores y programas de seguimiento sobre:

- gestión ambiental;
- relaciones con los usuarios y otras partes interesadas (por ejemplo sistemas de sugerencias y reclamos);
- responsabilidad social;
- gestión de seguridad (ver 5.5.3.);
- desempeño de los servicios.

Estas mediciones deben demostrar la capacidad de la organización para alcanzar resultados esperados y establecer metas para la mejora.

La organización debe mantener registros de las mediciones, de su desempeño y de la toma de acciones ante desvíos.

7.2 Satisfacción del cliente

La organización debe:

- disponer de un sistema que permita al área natural protegida recoger todas las quejas y sugerencias que manifiestan sus visitantes, y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información;
- tener un procedimiento documentado para el tratamiento de los reclamos y sugerencias recibidos, el que debe incluir como mínimo:
 - a) un mecanismo que permita informar al cliente de los medios y tiempos dispuestos para que pueda formular sus reclamos y sugerencias, y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización;
 - b) un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo;
 - c) un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo;

- d) un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la acción adoptada;
- e) comunicar a los empleados y prestadores de servicios turísticos los resultados obtenidos a través de los sistemas de información de la opinión de los visitantes.

7.3 Mejora

La organización debe:

- a) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, el análisis de los datos de seguimiento y medición (ver 7.1) y las acciones preventivas y correctivas;
- b) tomar acciones para eliminar las causas de desvíos, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de los desvíos encontrados;
- c) registrar:
 - las no conformidades y/o desvíos (incluyendo las quejas de los clientes);
 - la determinación de las causas;
 - las acciones correctivas necesarias para asegurar que no vuelvan a ocurrir;
 - los resultados de las acciones tomadas.

Anexo A (Informativo)

Categorías de manejo Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), utilizadas en Argentina

UICN I Protección estricta: áreas protegidas administradas principalmente para la ciencia o para la protección de la vida silvestre.

UICN II Conservación de ecosistemas y turismo: áreas protegidas que se administran principalmente para la conservación de ecosistemas y para la recreación.

UICN III Conservación de características naturales: áreas protegidas administradas para la conservación de características naturales específicas.

UICN IV Conservación a través de manejo activo: áreas protegidas administradas principalmente para la conservación mediante la intervención y manejo.

UICN V Conservación de paisajes terrestres y marinos y recreación: áreas protegidas administradas principalmente para la conservación de zonas terrestres y marina y para la recreación.

UICN VI Utilización sostenible de ecosistemas naturales: áreas protegidas administradas principalmente para la utilización sostenible de los ecosistemas naturales.

Protección total: áreas protegidas con categorías I, II y III.

Protección parcial: áreas protegidas con categorías IV, V y VI.

Anexo B

(Informativo)

Zonificación

La siguiente denominación corresponde a la Administración de Parques Nacionales y puede adoptarse otra conforme con la legislación vigente aplicable en cada región.

USO PÚBLICO INTENSIVO

Es el área que por sus características acepta la mayor concentración de público visitante y actividades de más alto impacto compatibles con los objetivos de conservación de la unidad. Las actividades y usos admitidos son los contemplados en las zonas anteriores a las que se agrega el uso público masivo sujeto a la regulación de la APN. Se admite la construcción e instalación, previo estudio de impacto ambiental, de servicios de mayor envergadura para la atención de los visitantes tales como campamentos organizados con servicios, centro de visitantes, estacionamientos, servicios gastronómicos y alojamientos cuando corresponda. Esta zona debe ser de escasa extensión frente a la superficie total del área protegida.

USO PÚBLICO EXTENSIVO

Es el área que por sus características permite el acceso del público con restricciones, de forma tal que las actividades y usos aceptados causen un impacto mínimo a moderado sobre el ambiente, los sistemas o componentes naturales o culturales. Las actividades y usos permitidos son los contemplados en la zona intangible, a las que se agrega el uso científico y el uso educativo y turístico-recreativo de tipo extensivo, es decir no masivo ni concentrado. En materia de infraestructura solamente se admite la construcción de facilidades mínimas y de bajo impacto (ejemplos: senderos, miradores, refugios tipo *vivac*, observatorios de fauna, campamentos de tipo agreste, refugios de montaña y otros).

ZONA INTANGIBLE

Es el área de mayor protección de los recursos naturales y culturales y máximas restricciones al uso. Su finalidad es la preservación de determinados ambientes, sistemas o componentes naturales o culturales en condiciones intangibles. Las actividades estarán limitadas a las relacionadas con la vigilancia, con medidas de manejo esenciales para la conservación de los recursos y el mantenimiento de los procesos naturales de los ecosistemas o de las condiciones que conforman una unidad cultural y su entorno. La investigación científica estará restringida a proyectos de bajo impacto, salvo raras excepciones debidamente justificadas.

Anexo C (Informativo)

Bibliografía

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

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

IRAM 3800 - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

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

IRAM-ISO 9000:2000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 9001:2000 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

IRAM-ISO 42100 - Gestión de la calidad, la seguridad y ambiental en balnearios. Requisitos.

Otras publicaciones

- Parque provincial Moconá. Plan de manejo (www.misiones.gov.ar).
- Administración de Parques Nacionales. Plan de gestión. (www.parquesnacionales.gov.ar/_pp_cc_.htm)
- Estándar para comunidades Green Globe 21 (www.greenglobe21.com).
- Agulló María Aurora; Gainza María Andrea y Alejandro Pouchet. Modelo de auditoría de gestión ambiental para áreas naturales protegidas. OLACEFS. 1997
- Organización Mundial del Turismo. Turismo sostenible en áreas protegidas – Directrices de planificación y gestión. 2002

Anexo D (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 Áreas Naturales Protegidas

Integrante	Representa a:
Sra. Claudia Rita ÁLAMO	FACULTAD DE FILOSOFÍA, HUMANIDADES Y ARTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN
Lic. Martín BADR	B.F.P. VIAJES
Sra. Ana BALABUSIC	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sr. Sergio BALATORRE	YABOTI MULTIAVENTURA
Sr. Sergio BENÍTEZ	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES
Sr. Emilio BERALDI	COMISIÓN DE TURISMO DEL SENADO DE LA NACIÓN
Sr. DANIEL BERMANN	BECKFORD, BERMANN & ASOC. - CONSULTORES
Sra. Jéssica BERNAREGGI	EQUINOCCIO AVENTURA
Sra. Paula BERTOTTO	CEDIT - PROYECTO CABURE-Í
Biol. Silvia BIANCO	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sra. María Amanda BISCARO	ASOCIACIÓN DE EJECUTIVAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS
Biol. María Constanza BISOGNO	INVITADA ESPECIAL
Lic. Jaime BRAMM	UNEFAM - UNIÓN DE LAS ESCUELAS DE LA FAMILIA AGRÍCOLA DE MISIONES
Sr. Hugo CÁMARA	MINISTERIO DE ECOLOGIA Y RECURSOS NATURALES RENOBABLES Y TURISMO
Sra. Patricia CAPOVILLA	DIRECCIÓN DE TURISMO DE CHAJARÍ
Sr. Alejandro Gabriel CARDENAS	IGUAZÚ BIKE TOURS
Lic. Alejandra CARMINATI	FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA
Sr. Héctor CASENAVE	LATITUDE X
Sr. Pablo CASSINO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Pablo CHAMPAGNA	SOUTH TREKKING TRAVEL
Sr. Claudio CHEHEBAR	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES - DELEGACIÓN REGIONAL PATAGONIA
Sr. Eduardo CORTEZ	PARQUE ISCHIGUALASTO
Sra. Liliana FAROUX	CENTRO CULTURAL RICARDO ROJAS
Lic. Jorge Luis FARRO	BAYSIDE TOURS
Lic. Maximiliano FIAMENI	SECTUR – DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sra. María FOURCADE DE RUIZ	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Sra. Alejandra GALERA	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Tca. María Asunción GALLARDO	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES – PARQUE NACIONAL LANÍN
Sra. Virginia GASSIBE	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES

Integrante

Representa a:

Lic. Alicia GEMELLI	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE
Sra. Mirta GONZÁLEZ	COLEGIO DE PROFESIONALES DE TURISMO
Sr. Oscar GONZÁLEZ	MUNICIPALIDAD DE MALARGÜE
Sra. Cindy GONZÁLEZ CANDEAGO	MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Sra. Mónica Paola GRYGORUK	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Lic. Cristina IGLESIAS	ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Sr. Andrés KARK	GOBIERNO DE MENDOZA
Sr. Ariel KREMAR	SUBSECRETARÍA DE TURISMO
Sra. Daniela KRIEGER	PARQUE MONTE AVENTURA
Lic. Alicia LEDESMA DE WINGER	GRUPO CONSULTOR ALPHA
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Lucas LOZA	PARQUE NACIONAL IGUAZÚ
Sr. Jorge LUCERO	PARQUE ECOLÓGICO CULTURAL GUILLERMO E. HUDSON
Sr. Arnaldo MARTÍNEZ	DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJÁN DE CUYO
Sra. Mariana MARTÍNEZ	PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
Sra. Soledad MARTINO	STOPPINI & ASOC. CONSULTORES
Sra. Anita MINDER	COLEGIO DE PROFESIONALES DE TURISMO
Sr. Jorge MIRCHAK	PRO CONSULTORÍA TURÍSTICA
Sr. Lisandro MÓNACO	INGENIERÍA EN DESARROLLOS TURÍSTICOS
Lic. Diego MORENO	FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA
Sr. Alexey Esteban MORÓN HESSLING	QUEHUAR ADVENTURES EXPEDITIONS
Sra. María Rosana MOSQUERA	DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUJÁN DE CUYO
Ing. Mario MURO	SECRETARÍA DE TURISMO DE CHUBUT – DIRECCIÓN GENERAL CONSERVACIÓN Y ÁREAS PROTEGIDAS
Sra. Carolina NUÑEZ	VERDAGUA EVT
Psi. Mirta Lidia OCHOA	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
Lic. Marianela OSORIO	CEPRODEC - CENTRO PROFESIONAL POR EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
Sra. Johanna PÁEZ	ARGENTINA RAFTING EXPEDICIONES
Sr. Mariano PELLEGRINO	GOBIERNO DE MENDOZA
Sra. Silvina PIÑEIRO	DUCHER VIAJES SAN JUAN
Sr. Fabián PIQUE	SER AUSTRAL
Dra. Andrea POLIZZOTTO	ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ECOTURISMO Y TURISMO AVENTURA
Sra. Gladis QUEZADA	MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Sr. Cesar QUIROZ	ACONCAGUA TREK
Sr. Raúl ROMARION	PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
Lic. Adriana ROMERO	FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
Sr. Pablo SAMPANO	DIRECCIÓN DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES DE MENDOZA
Sr. Fernando SÁNCHEZ	MUNICIPALIDAD DE MALARGÜE
Sra. Ana Julia SANDOBAL	PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
Sr. Mauricio SASO	SOUTH TREKKING TRAVEL
Sra. María Laura SCIMONE	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN – DIRECCIÓN DE DESARROLLO

Integrante

Sr. Federico SORIA
 Sr. Gustavo Arturo SORIA
 Sr. Jorge Cesar SUÁREZ
 Sra. María Laura SUÁREZ
 Sr. Sebastián TETILLA
 Sra. María Ernestina TORO
 Lic. Mauro ZAGEL

Lic. María Aurora AGULLO
 Sra. Stella Maris ALTAMIRANO
 Ing. Florencia CHAVAT
 Ing. Alejandro FARINA
 Arq. Marcelo VIDELA
 Tca. Gladys WOITES

Representa a:

DIRECCIÓN DE RECURSOS NATURALES R.E.N.
 PARQUE NACIONAL EL LEONCITO
 IVANTUR
 SUBSECRETARÍA DE TURISMO
 INKA TURISMO
 ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE ÁREAS
 PROTEGIDAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS
 AIRES - ÁREA ISLA BOTIJA
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Subcomité Gestión en Turismo

Integrante

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

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

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

Representa a:

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

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

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

Integrante

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

ICS 03.120.10; 03.200; 13.020.10
* CNA 0000