



PLAYAS Y BALNEARIOS DE CALIDAD: *GESTION TURISTICA Y AMBIENTAL*

DIRECTRICES Y GUA DE AUTOEVALUACION



PLAYAS Y BALNEARIOS DE CALIDAD: *GESTIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL*

DIRECTRICES Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

Se prohíbe la reproducción total o parcial del presente trabajo sin previa autorización del Sr. Editor General y/o sin mencionar la fuente.

+ Staff editorial

Editor General: José R. Dadon

+ COMITÉ EDITORIAL

Alicia Gemelli
Cristina Iglesias
Cristina Morales
Juan Carlos Mantero
Mónica Rábano
Marcelo Tovar
Ángela Leonor Armentía
Marisa Rojas

+ SECRETARÍA DE REDACCIÓN

Mabel Fragoso
Leandro Ferreira Novo

+ DISEÑO

Celeste Breide
Juan Manuel Rivas

+ FOTOGRAFÍAS:

Mar del Plata - Playa Escondida: gentileza Municipio de General Pueyrredon

Necochea - Balneario A CA: gentileza Municipio de Necochea

Villa Gesell - Balneario La Punta: gentileza Dra. Cristina Iglesias

ISBN

Nro:

Catalogación:

Nro. Edición: 1º

Fecha: Agosto 2005

Tirada: 10.000 ejemplares

Agradecimientos: quienes trabajamos en la elaboración de las Directrices para la Gestión de Calidad y Gestión Ambiental en Playas y Balnearios, queremos agradecer al personal municipal de las localidades de Mar del Plata, Necochea, Villa Gesell y Chapadmalal por la colaboración y el apoyo brindados para el desarrollo de nuestra tarea.

 **PLAYAS Y BALNEARIOS DE CALIDAD:**
GESTIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL

DIRECTRICES Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

+ *Autoridades Nacionales*

Presidente de la Nación: Dr. Néstor Carlos Kirchner

Ministro de Salud y Ambiente: Dr. Ginés González García

Secretario de Ambiente y Desarrollo Sustentable: Dr. Armando Atilio Savino

Jefe de Gabinete de Asesores: Lic. Rubén Patrouilleau

Secretario de Turismo: D. Carlos Enrique Meyer

Subsecretario de Turismo: D. Daniel Aguilera

Director Nacional de Gestión de Calidad Turística: Dr. Leonel Villella

Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva

Presidente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET):

Dr. Eduardo Hernán Charreau

+ *Autoridades de la Provincia de Buenos Aires*

Gobernador: Ing. Felipe Solá

Secretario de Turismo y Deporte: D. Miguel Ángel Cuberos

+ *Autoridades Municipales*

Municipalidad de General Pueyrredón

Intendente: Arq. Víctor Daniel Katz

Dirección de Recursos Turísticos: Dr. Sergio Paleo

Municipalidad de Necochea

Intendente: Dr. Daniel Molina

Secretario de Planeamiento y Medio Ambiente: Arq. Martín Sarasíbar

Directora de Medio Ambiente: Lic. Mónica Favero

Secretaria de Turismo, Cultura y Deportes: Lic. Ángela Leonor Armentia

Director de Marketing: Lic. Carlos Bergara

Municipalidad de Villa Gesell

Intendente: D. Luis Baldo

Secretario de Turismo y Cultura: D. Jorge Ziampris

+ *Autoridades Académicas*

Universidad de Buenos Aires

Rector: Dr. Guillermo Jaim Etcheverry

Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo

Decano: Arq. Berardo Dujovne

Universidad Nacional de Mar del Plata

Rector: Arq. Daniel Medina

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Decano: C.P. Daniel Pérez

Centro de Investigaciones Turísticas

Director: Mg. Arq. Juan Carlos Mantero

PLAYAS Y BALNEARIOS DE CALIDAD:
GESTIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL

DIRECTRICES Y GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN



CONICET



Secretaría de
Turismo y Deporte

Gobierno de la Provincia
de Buenos Aires



FADU



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACION



- + El Turismo, es una actividad económica de creciente importancia en las sociedades actuales, y un instrumento generador de bienestar individual y colectivo en tanto herramienta de relevancia para la integración de los pueblos y, en el marco de un modelo de desarrollo sustentable, elemento respetuoso del medio ambiente y los recursos naturales.

La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación (SECTUR), como organismo responsable del sector, tiene por misión concertar, implementar y fomentar las políticas para el desarrollo turístico sustentable y la competitividad del sector; promover y regular la actividad turística para el aprovechamiento y conservación del patrimonio turístico nacional y la satisfacción de los destinatarios de sus servicios. Destinatarios cuyas expectativas respecto de más y mejores servicios, se incrementan al tiempo que se diversifica la oferta del sector. En este orden es que la SECTUR promueve y potencia el desarrollo de la cultura de la calidad en el sector turístico argentino.

A través de la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística, la SECTUR trabaja para mejorar las competencias de los actores intervinientes e incrementar su capacidad de gestión y competitividad para responder con prontitud y eficacia a los cambios, satisfaciendo los requisitos tecnológicos, sociales, ambientales y aquellos que plantea el mercado mundial; por ello se abocó a una continua mejora en la prestación de los servicios con especial énfasis en el establecimiento de herramientas de gestión que permitan optimizar el desempeño de las organizaciones públicas y privadas favoreciendo la adaptabilidad al cambio y la capacidad de gestión estratégica.

La **Gestión de la Calidad** constituye uno de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo (No 25.997), donde se expresa el mandato y la preferencia por desarrollar una dinámica de mejora continua hacia la excelencia, basada en el compromiso de todos los actores, en la renovación de los métodos de gestión y producción, y en la generación de valor e innovación a través del conocimiento.

Asimismo, **asegurar y mejorar la calidad** constituye uno de los cuatro campos de acción del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) presentado en junio de 2005. Se trata de una estrategia orientada hacia la difusión de una cultura de la calidad tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental, a través de la promoción de buenas prácticas para el uso racional de los recursos.

Las autoridades del organismo nacional trabajan conjuntamente con el sector privado, con el campo académico, con las direcciones de turismo provinciales y con otros organismos oficiales, a fin de acordar políticas nacionales que apunten a elevar el nivel de calidad de la actividad. Es en este marco que se trabajó la gestión de calidad en playas y balnearios, en pos de hacer un uso racional del recurso, mejorar la competitividad del sector y aportar a un desarrollo equilibrado de destinos turísticos con litorales/costas.



- + La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS), dependiente del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, como autoridad nacional responsable de proponer, coordinar, dirigir y evaluar la política ambiental nacional, tiene entre sus objetivos promover la conservación del ambiente a fin de coadyuvar al desarrollo integral de las personas, garantizar una adecuada calidad de vida y propiciar el equilibrio entre el desarrollo socioeconómico, el uso sostenible de los recursos naturales y la conservación del ambiente.

La Política Ambiental para el crecimiento y la equidad formulada en el año 2004 por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, con amplia participación de los estados provinciales, ha rediseñado la agenda ambiental nacional incorporando nuevas temáticas con el objeto de traducir la visión estratégica en políticas públicas que consideren los nuevos escenarios emergentes.

En este marco, se ha incorporado como línea de trabajo de esta Secretaría el tratamiento del turismo responsable, por considerar que se trata de una de las actividades productivas con mayor potencial para lograr la conservación y uso sustentable de la biodiversidad y el desarrollo de las comunidades locales. Se considera así la sustentabilidad de las actividades productivas como la meta de una política de Estado que articule las diferentes competencias no sólo entre organismos nacionales, sino también entre éstos, los gobiernos provinciales y las administraciones locales.

Es eje prioritario de esta línea de trabajo la conjunción del turismo y el ambiente en el logro del desarrollo nacional, favoreciendo estrategias tendientes a que las actividades turísticas se realicen en forma sostenible a través de programas, proyectos, y actividades destinadas a emprender una gestión proactiva en materia de protección ambiental y de promoción de formas de turismo respetuosas del medio natural, económico y cultural.

En tal sentido se ha comenzado a trabajar en forma conjunta con la Secretaría de Turismo de la Nación, y aquellos organismos competentes, provinciales y municipales, con el fin de coordinar las acciones que permitan mejores niveles de sustentabilidad de la oferta turística nacional y en consecuencia una apropiada conservación de nuestro patrimonio natural y cultural.



+ Autores de las Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas y Balnearios	_12
+ Resumen	_14
+ Antecedentes:	
Contexto Internacional	_16
Contexto Nacional	_18
Calidad en el Mercado Turístico:	_19
¿Por qué implementar Sistemas de Gestión de la Calidad?	_19
Alcances y Beneficios de la Gestión de la Calidad en Turismo	_19
Sobre la Normativa de Calidad	_20
Problemática de Calidad en Playas y Balnearios	_21
+ Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas y Balnearios	
Objetivos	_23
Destinatarios y Beneficiarios	_23
Identificación de los Núcleos Temáticos	_24
Alcance	_24
Bibliografía y Documentación Consultada	_25
1- Directrices referidas al Ambiente, Recursos y Paisaje	_26
1.1 - Sistema de Seguimiento de la Calidad del Agua de Baño (río, lago, laguna, mar, etc.).	_26
1.2 - Sistema de Gestión de Recursos	_26
1.3 - Calidad del Suelo	_27
1.4 - Fauna, Flora y Paisaje	_27
1.5 - Contaminación Visual y Sonora	_28

2 - Directrices referidas a la Infraestructura y a los Servicios Básicos	29
2.1 - Condiciones Pre-Existentes	29
2.2 - Estructura Edilicia	29
2.3 - Entorno Inmediato	30
2.4 - Áreas No Construidas	30
2.5 - Accesibilidad	30
2.6 - Señalética	31
2.7 - Servicios Básicos	31
3 - Directrices referidas a la Seguridad	32
3.1 - Instrumentación y Coordinación de la Seguridad	32
3.2 - Seguridad en Zona de Baño	32
3.3 - Seguridad Náutica	33
3.4 - Seguridad de las Personas	33
3.5 - Seguridad Alimentaria	34
3.6 - Seguridad del Personal	34
3.7 - Seguridad en las Instalaciones	34
4 - Directrices referidas al Personal	35
4.1 - Descripción y Requisitos para cada puesto y función	35
4.2 - Capacitación y Toma de Conciencia para el Personal	35
5 - Directrices referidas a la Información y a la Educación Ambiental	37
5.1 - Capacitación y Toma de Conciencia de los Usuarios y Turistas	37
6 - Directrices referidas a la Documentación del Sistema de Gestión	38
+ Guía de Autoevaluación	39
1. Instructivo	39
1.1 - Cómo utilizar la Guía de Autoevaluación	39
2. Formulario	40
+ Acerca de la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial:	53
Constitución y Plan de Acción	53

|Objetivos y Metodología de Trabajo

_54



+ Experiencia Piloto

_56

1. Objetivos de la Experiencia PILOto

_56

2. Metodología

_57

3. Alcance (Áreas de Aplicación)

_59

4. Perfil de los Balnearios Participantes

_59



4.1 - Playa Escondida (General Pueyrredon)

_59

4.2 - Balneario del Automóvil Club Argentino (ACA) (Necochea)

_60

4.3 - La Punta (Villa Gesell)

_60

5. Los Balnearios Cuentan sus Experiencias

_61

6. Evaluación de la Experiencia PILOto

_63

7. Un Futuro Sustentable

_63

+ Glosario

_64

+ ANEXO

_65



+ Representante de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación:

- **Alicia Gemelli. Coordinadora de la Unidad de Turismo Sustentable**
Licenciada en Turismo (Universidad de Morón); Licenciada en Psicología (Universidad de Buenos Aires), con postgrados en Planificación Turística (CICATUR - OEA, México) y Desarrollo de Mercados (CHET - Facultad de Droite, d'Economie et Sciences - Centre d' Hautes Etudes Touristiques de la Université d' Aix Marseille III).

+ Representantes de la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR):

- **Leonel Villella. Director Nacional de Gestión de Calidad Turística.**
Técnico Superior en Turismo (Instituto Cardenal Ferrari). Abogado (Universidad Nacional de Lomas de Zamora). Auditor Líder en Sistemas de Gestión de la Calidad, certificado por IRAM/IRCA (Inglaterra).
- **Cristina Iglesias. Asesora de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística.**
Licenciada en Turismo (Universidad de Morón). Abogada (Universidad de Buenos Aires). Postgrado en Gestión Ambiental Del Desarrollo Urbano (Universidad Nacional de Mar del Plata). Auditor Líder en Sistemas de Calidad, certificado por IRAMMMQ (Italia).
- **Cristina Morales. Miembro de la Dirección de Inversiones Turísticas de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.**
Licenciada en Trabajo Social (Universidad Nacional de Córdoba). Postgrado en Control y Gestión de Políticas Públicas (FLACSO). Postgrado en Organizaciones de la Sociedad Civil y Tercer Sector (FLACSO).
- **Esteban Frere. Asesor de Gabinete en Temas Ambientales.**
Doctor en Ciencias Biológicas (Universidad de Buenos Aires). Profesor Asociado de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Caleta Olivia.
- **Beltrán Fernández Górgolas**
Consultor en Sistemas de Gestión de Calidad.

+ Representante del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) (Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva); y de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo (FADU) de la Universidad de Buenos Aires (UBA):

- **José R. Dadon. Director.**
Doctor en Ciencias Biológicas (Universidad de Buenos Aires). Investigador del CONICET. Profesor de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo (Universidad de Buenos Aires). Director del Laboratorio de Ecología Marina de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (Universidad de Buenos Aires).

+ **Representantes de la Municipalidad de General Pueyrredon:**

- **Mónica Rábano. Responsable del Área de Servicios Turísticos de la Dirección de Recursos Turísticos, Secretaría de Economía y Hacienda.**
Arquitecta (Universidad Nacional de Mar del Plata). Docente Investigadora (Secretaría de Ciencia y Técnica, Universidad Nacional de Mar del Plata).
- **Marcelo Ricardo Tovar. Miembro de la Dirección de Recursos Turísticos, Secretaría de Economía y Hacienda.**
Contador Público (Universidad Nacional de Mar del Plata).

+ **Representantes de la Municipalidad de Necochea:**

- **Ángela Leonor Armentía. Secretaria de Turismo, Cultura y Deportes.**
Licenciada en Turismo (Universidad Nacional de Mar del Plata).
- **Carlos Bergara. Director General de Marketing, Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes.**
Licenciado en Turismo (Facultad de Ciencias Turísticas, Universidad Nacional de Mar del Plata).
- **Mónica Favero. Directora de Medio Ambiente.**
Licenciada en Sociología (Universidad de Buenos Aires)

+ **Representante de la Municipalidad de Villa Gesell:**

- **Jorge Ziampris. Secretario de Turismo y Cultura.**
Presidente del Consorcio de Municipios Turísticos de Buenos Aires - COTAB.

+ **Representante del Centro de Investigaciones Turísticas (CIT) de la Universidad Nacional de Mar del Plata:**

- **Juan Carlos Mantero. Director.**
Arquitecto (Universidad de Buenos Aires), especializado en Desarrollo Integral y Ordenación Territorial (IRFEDH Paris Francia). Magíster en Gestión Ambiental del Desarrollo Urbano (Universidad Nacional de Mar del Plata). Profesor Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (Universidad Nacional de Mar Del Plata).

+ **Representante del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM):**

- **Daniel Beltrami. Responsable del Área Turismo.**
Arquitecto (Universidad Católica de La Plata). Postgrado Universidad Nacional de La Plata - Universidad de Reutlingen, Alemania. Auditor Líder ISO 9000. Profesor de la Maestría Gestión de la Calidad Agroalimentaria IRAM-INTA-USAL.



- + El turismo es una de las actividades económicas más importantes del mundo contemporáneo. Desde hace décadas, ha ido incrementando su presencia en el mercado económico global de forma sostenida y, más allá de cuestiones coyunturales, es hoy un tema prioritario en las agendas internacionales.

La actividad turística impacta en diversos campos tales como la cultura, la economía y el ambiente, por lo que su desarrollo, sin una adecuada planificación, puede generar graves problemas. Por ello, el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo para satisfacer las expectativas económicas y al mismo tiempo considerar las exigencias ambientales y respetar la estructura socioeconómica y física de cada destino, contribuyendo así a la conservación y protección de los recursos culturales y naturales.

La ampliación de la oferta turística aumenta los requerimientos por parte del usuario, que demanda cada vez más y mejores servicios. Los sistemas de gestión de la calidad constituyen valiosas herramientas para responder a esas demandas y lograr un mejor posicionamiento de los destinos turísticos.

Por otra parte, el desarrollo sostenible del turismo implica instrumentar propuestas integrales elaboradas con decisión política, así como promover la formación de profesionales con capacidades técnicas avanzadas y la participación activa y coordinada de todos los agentes representantes de los distintos sectores implicados: turistas, empresarios, profesionales, trabajadores, pobladores locales y autoridades públicas.

En este contexto, y en atención a una serie de demandas planteadas por asociaciones de vecinos y algunos municipios costeros de la provincia de Buenos Aires -respecto de la imperiosa necesidad de abocarse sistemáticamente a mejorar la calidad ambiental y turística de la prestación de servicios en playas-, diversos organismos e instituciones fueron convocados por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y la Secretaría de Turismo de la Nación para integrar una Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial para la redacción de Directrices que, a través de la identificación de áreas de acción específicas, promuevan el desarrollo del turismo sustentable en áreas costeras y litorales fluviales, lacustres y marítimos.

De la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial participaron representantes de la Secretaría de Turismo de la Nación, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Secretaría de Turismo y Deporte del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, el Municipio de General Pueyrredon, la Municipalidad de Necochea y la Municipalidad

de Villa Gesell; junto a miembros del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICET), la Facultad de Arquitectura Diseño y Urbanismo (FADU) de la Universidad de Buenos Aires (UBA), del Centro de Investigaciones Turísticas (CIT) de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP) y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

Para mejorar la calidad de los servicios, la calidad ambiental y en pos del uso sustentable de los recursos naturales, la Comisión así conformada trabajó en el diseño de las Directrices para la Gestión de la Calidad en Playas y Balnearios, las que se aplicaron, a modo de prueba piloto, en la temporada 2004-2005 en tres balnearios de la costa bonaerense, en las ciudades de Mar del Plata, Villa Gesell y Necochea.

Estas Directrices establecen una normativa específica para la gestión de la calidad y la gestión ambiental; proveen un marco de referencia para la prestación de servicios; promueven el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales; identifican indicadores de calidad ambiental y regulan su utilización; establecen pautas de acción para las intervenciones físicas en el litoral; facilitan la accesibilidad y la tipificación de las modalidades de prestación de servicios y la articulación de los sistemas comprometidos en el desarrollo de la actividad balnearia; al tiempo que proponen acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad, con desarrollo de programas educativos e informativos dentro y fuera del ámbito del balneario.

Los campos de acción de las Directrices son seis: 1) Ambiente, Recursos y Paisaje; 2) Infraestructura y Servicios Básicos; 3) Seguridad; 4) Personal; 5) Información y Educación Ambiental y 6) Documentación del Sistema de Gestión

La aplicación de las Directrices está indicada para aquellos proveedores de servicios turísticos, ya sea que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (el estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.), implementando prácticas adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas en los balnearios y áreas adyacentes.

Sin excluir otras acciones, esta iniciativa contribuye a garantizar la calidad ambiental y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos, a partir de la gradual y persuasiva implementación de estas Directrices y de aquellas que en el futuro las prácticas críticas exijan adoptar y las buenas prácticas sugieran proponer.

+ Contexto Internacional

El turismo es una de las actividades económicas más importantes y con crecimiento más rápido en el mundo actual.

A modo de ejemplo puede mencionarse que:

- En 1999 el turismo internacional representó el 8% de los ingresos mundiales totales por exportaciones y el 37% de las exportaciones del sector servicios. De acuerdo a dicha información, al considerarse al turismo conjuntamente con el transporte de pasajeros, se ubica al frente de todas las categorías de comercio internacional.

- en el año 2000 se registraron en el mundo cerca de 699 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que significa un 7.3 % de incremento con relación al año anterior (el mayor índice de crecimiento en todo el decenio y cerca del doble del registrado en 1999), generando 475.9 mil millones de dólares; alrededor de un 5% más que el año anterior.

El incremento de la actividad turística ejerce un efecto importante en diversos campos tales como la cultura, la economía y el ambiente. Sin embargo, el crecimiento no planificado y no sostenible del turismo puede producir efectos no deseados en tales campos, generando a largo plazo graves consecuencias.

En 1987, la Comisión Mundial de la Organización de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo adoptó por unanimidad las propuestas plasmadas en el documento 'Nuestro futuro en común' (Informe Brutland) que sintetiza los desafíos globales en materia ambiental a través de la adopción de la primera definición del concepto de desarrollo sustentable: "El desarrollo sustentable satisface las necesidades esenciales de la generación presente sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades esenciales de las generaciones futuras"

Como resultado de la Cumbre de la Tierra, conferencia auspiciada por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU, celebrada en Río de Janeiro en 1992, se acordó la declaración de principios que dio amplitud al concepto con el objetivo central de crear un marco que asegure el mejoramiento en la calidad de vida asociando formas de coordinación, gestión económica y social que contribuyan a consolidar las capacidades locales.

Por su parte, en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (Islas Canarias, España, 1995), tres organizaciones globales líderes del sector, la Organización Mundial del Turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo y el Consejo de la Tierra, unieron esfuerzos para realizar un estudio sobre la denominada "Agenda 21" y formularon la "Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo", cuyo programa de acción orienta y apoya a los organismos gubernamentales responsables del turismo, a las administraciones turísticas nacionales y a los representantes comerciales y a las empresas, impulsándolos a comprometer su potencial hacia el logro del desarrollo sustentable local y nacional.

El Turismo Sostenible es hoy prioritario en la agenda internacional: la séptima sesión de la Comisión para el Desarrollo Sustentable se centró en el turismo; la Convención para la Diversidad Biológica se ha involucrado en programas de turismo sustentable; las instituciones financieras bilaterales y multilaterales han colocado al turismo en un lugar destacado en su lista de temas prioritarios. Asimismo, la relevancia adquirida por este concepto hizo que las Naciones Unidas (ONU) declararan el año 2002 como el Año Internacional del Ecoturismo y en ese marco se realizó en Canadá la Cumbre Mundial del Ecoturismo a la que asistieron representantes de más de un centenar de países del mundo, entre ellos Argentina, generándose entonces una serie de recomendaciones para su implementación y contribución al desarrollo sustentable de cada nación.

Los nuevos principios vigentes en el turismo a nivel mundial han sido enunciados en documentos formulados por organizaciones claves tales como el World Travel & Tourism Council (WTTC), la World Tourism Organization (WTO), el Consejo de la Tierra y otros; la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, la Declaración de La Haya, la Carta del Turismo y Código del Turista, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, las recomendaciones emanadas de la Agenda 21, la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, la Declaración de Berlín y otros, así como en los convenios regionales sobre turismo, medio ambiente y desarrollo sostenible.

Dichos documentos enfatizan que el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo, contribuyendo a la conservación, protección y restauración del ecosistema terrestre. En tal sentido, consideran que los asuntos de desarrollo turístico deben manejarse con la participación de ciudadanos interesados, y las decisiones de planificación deben ser tomadas a nivel local, satisfaciendo las expectativas económicas y las exigencias ambientales, y respetando la estructura socioeconómica y física de cada destino. Asimismo, proponen que el desarrollo turístico sea soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales. También señalan la necesidad de establecer alianzas eficaces entre los principales actores que participan en la actividad turística con el fin de forjar un turismo responsable con el patrimonio común.

En los mencionados documentos se establece que la actividad turística debe prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos, adoptando instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas. Asimismo, se reconoce que el turismo puede poner en peligro especies y ambientes, siendo necesario valorizar y proteger la naturaleza y la diversidad biológica como base esencial para el desarrollo sostenible.

Respecto de las áreas costeras, los documentos citados enfatizan la necesidad de tener en cuenta los principios del manejo integrado, prestando especial atención a la conservación de zonas vulnerables, tales como islas pequeñas, arrecifes de coral, aguas costeras, manglares, humedales costeros, playas y dunas.

En tal contexto, el logro de formas sostenibles de turismo resulta ser responsabilidad de todos los participantes involucrados, incluyendo al Estado en todos sus niveles, organizaciones internacionales, el sector privado, los grupos ambientales y ciudadanos,

tanto en los destinos como en los lugares de origen. Dicha concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación en todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.

Es por lo antes mencionado que los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.

+ Contexto Nacional

La actividad turística, como cualquier actividad humana, comporta riesgos para el medio ambiente y origina conflictos que deben ser resueltos, como por ejemplo los cada vez más comunes riesgos de urbanización excesiva y desordenada en los destinos turísticos, el aumento del tránsito de los vehículos de doble tracción y su impacto ambiental, el deterioro de los recursos naturales ante el incremento de visitantes, o el impacto negativo que sufren los monumentos patrimoniales, entre otros.

No obstante, y reconociendo el valor del turismo como actividad productiva de relevancia para el desarrollo de economías sustentables, sus acciones deben enmarcarse en el desarrollo sostenible, de modo que resulta necesario incorporar esta temática entre las prioridades de forma gradual e irreversible. En este marco, debe tenderse a un mejor equilibrio en las complejas interrelaciones entre visitantes, entorno turístico y comunidad local receptora. Por otra parte, la ampliación de la oferta ha aumentado los requerimientos por parte del usuario que demanda cada vez más y mejores servicios. Ante tal estado de situación, la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad resulta imprescindible.

En Argentina el mejoramiento de la calidad de los procesos es de interés nacional desde 1992 (Ley No 24.147). Mediante el Decreto No. 1.474 se creó en 1994 el Sistema Nacional de Normas de Calidad y Certificación que establece un organismo de normalización reconociendo a la actividad normativa su importancia como apoyo a la gestión de la calidad. El Instituto Argentino de Normalización (IRAM), el más antiguo de Latinoamérica, fue designado entidad responsable de esa actividad en la Argentina.

Para lograr un desarrollo sostenible en el sector turístico es necesario elaborar propuestas integrales, ya que el turismo está relacionado de forma estructural con la mayoría de los sectores económicos. Obtener un turismo sostenible será, por lo tanto, el objetivo de todos los agentes implicados en la actividad: los protagonistas principales son los turistas, el sector empresario, la población local y las autoridades públicas nacionales, provinciales y locales. Cada uno de ellos tiene su propio punto de vista que les lleva a destacar distintos factores sociales, económicos, culturales y ecológicos. Se requiere así la asociación activa y equilibrada de todos los actores, los cuales tienen la obligación de garantizar la gestión sostenible de la infraestructura turística, con el fin de crear una situación favorable que beneficie no sólo al turista sino también a las agencias organizadoras, la población local y 'el lugar de destino' en el sentido más amplio.

+ Calidad en el Mercado Turístico

¿Por qué implementar Sistemas de Gestión de la Calidad?

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un método de trabajo por el cual se asegura la conformidad de los productos y servicios con los requisitos especificados.

Consta de dos partes:

- a) una escrita, que consiste en una serie de documentos en los cuales se describe el sistema, los procedimientos, las instrucciones, los planos, etc., ajustándose a una norma
- b) una práctica que a su vez se compone de dos variables:
 - b1) los aspectos físicos, tales como las maquinarias, los instrumentos de control, etc.
 - b2) los aspectos humanos, tales como el adiestramiento en técnicas de calidad del personal de todos los niveles jerárquicos, a fin de crear un equipo motivado y cooperador cuyas actitudes positivas ayuden a desarrollar el proyecto.

La implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad consiste en la aplicación de herramientas de gestión modernas, reconocidas internacionalmente, y enfocadas en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos que los organismos, las organizaciones y las empresas llevan a cabo en el marco de sus procesos de producción de bienes y servicios. El objetivo final al aplicar criterios de calidad es elevar la competitividad del hacer en pos del desarrollo sustentable de los distintos sectores.

En los mercados globalizados, con estructuras de comercialización casi universales, gustos y hábitos mundializados, la competitividad externa de las empresas y productos se realiza en todos los espacios regidos por los mercados, incluido el mercado interno. A fin de aumentar la competitividad, muchas organizaciones han adoptado normativas internacionales como la ISO o sus equivalentes, como herramientas para organizar y optimizar sus Sistemas de Gestión de la Calidad.

Alcances y Beneficios de la Gestión de la Calidad en Turismo

Las actividades turísticas no han estado ajenas a los procesos de normalización y certificación de calidad. Durante la última década han surgido iniciativas para crear sellos, etiquetas y certificaciones que muestren a los consumidores las diferencias en los servicios y la calidad de las empresas turísticas.

Los fundamentos principales para la certificación por parte de las organizaciones del sector, son los siguientes:

- a) el mejoramiento en los Sistemas de Gestión y la eficiencia en el uso de los recursos.
- b) la preocupación creciente de los consumidores y usuarios por prácticas ambientales responsables. Según un informe de la OMT, existen en el mundo más de cien iniciativas de las cuales el 60% son certificados que aseguran al turista que las empresas realizan importantes esfuerzos para mejorar el servicio, la calidad y la actitud proactiva hacia el ambiente.
- c) el mejor posicionamiento de los destinos turísticos tanto local como internacionalmente.

Sobre la Normativa de Calidad

Las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener así como actualizar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de forma tal de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente, e incluso superar las expectativas de estos.

Una norma es un documento ordenador de una cierta actividad que contiene especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances de la tecnología; es de público conocimiento; y, en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede ser aprobada como tal por un organismo acreditado al efecto.

Entre las normas de mayor aplicación se encuentran las ISO series 9000 y 14000.

El grupo de Normas ISO 9000 proporciona a las organizaciones una metodología para el mejoramiento de la calidad y de la eficiencia de los procesos productivos. Han sido adoptadas por más de setenta países como normas de calidad nacional; en Argentina comenzaron a certificarse en el año 1982.

La familia de normas ISO 14000 para Sistemas de Gestión Ambiental asegura el cumplimiento con estándares de gestión y desempeño ambiental. Contiene más de veinte estándares, guías y otras publicaciones, sobre una gran variedad de temas como la gestión de bosques y el ciclo de vida de los productos. Establece lo que la organización necesita para alcanzar sus metas de eficiencia ambiental. Un principio fundamental de la norma de sistema de gestión ambiental es que son las organizaciones quienes fijan sus propias metas ambientales, basadas en las consideraciones de cada organización, tales como: las demandas de sus clientes, las regulaciones ambientales, las necesidades de la comunidad, o los grupos ambientalistas.

Con anterioridad al establecimiento de las normas, se definen las Directrices de Gestión que, aún cuando no normalizan la actividad, pueden ser utilizadas a modo de guía para que la organización evalúe por sí misma, e inicialmente, el nivel de calidad alcanzado.

Las Directrices son pautas voluntarias de acción. Abiertas y modificables, son un instrumento en evolución, desarrollo y perfeccionamiento continuo. Estas características hacen de ellas herramientas de sencilla adaptabilidad a una gran diversidad de realidades.

En el caso específico de los ecosistemas costeros, la formulación de Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas y Balnearios promoverá el desarrollo

de sistemas de gestión bajo una gran diversidad de situaciones, que incluyen distintas modalidades de dominio (público, privado, concesionado), de tipo de servicios (balnearios, sólo gastronómicos, etc.), de tipo de infraestructura predominante (consolidada, desmontable, etc.) , de tipo de costa (fluvial, lacustre, marítima), etc.

Problemática de Calidad en Playas y Balnearios

La problemática de la calidad en playas y en balnearios resulta del devenir de una práctica turística que en Argentina reconoce su origen y gradual difusión a partir de fines del siglo XIX, en una modalidad que luego se identificara como 'turismo de sol y playas' y cuyo desarrollo se planteara primordialmente en el litoral atlántico bonaerense, sin excluir su presencia en el litoral fluvial y a orillas de lagunas diseminadas en el territorio. La práctica del turismo de sol y playas ha constituido la actividad que concitara la afluencia más amplia y diversa en el espontáneo proceso de acceso al turismo de los argentinos a través del tiempo. Hoy convoca y sustenta el flujo turístico más intenso de nuestro país y propone la inclusión más diversificada de los diferentes sectores de nuestra sociedad.

Signado por el veraneo de los orígenes, las vacaciones de mediados de siglo XX y las oportunidades de fin de siglo, el desarrollo del turismo de sol y playas ha estado delineado por los diferentes sucesos y procesos que definen el devenir cultural, social, económico y político de la Argentina, que a partir del turismo de élite originario, transitando por la apertura al turismo de masas posteriormente, en la actualidad acredita una presencia significativa de los argentinos en el uso y goce de oportunidades de descanso y recreación en el litoral durante la temporada estival.

Las condiciones indicadas han incidido en el desarrollo de las localidades del litoral atlántico y en la conformación de las urbanizaciones turísticas del litoral que ampliaron el territorio de las opciones turísticas 'de sol y playa', sin perjuicio de aquellas de alcance regional que, a orillas de ríos y lagunas, identificaron oportunidades recreativas en las diversas regiones del espacio nacional.

La diversidad de destinos del 'turismo de sol y playas' que, en la semejanza y la diferencia, tuviera a Mar del Plata como destino paradigmático por la magnitud y diversidad de la afluencia, hoy plantea la convivencia y competencia de destinos muy diversos y diferenciados que proponen alternativas de singulares paisajes naturales y culturales, atribuibles a la disposición del ambiente natural y al acondicionamiento del ambiente urbanizado adyacente, aún en la apreciación de cualitativas diferencias paisajísticas y ambientales.

El impacto de la espontánea afluencia masiva en destinos inclusivos y aún en destinos exclusivos, tanto en la producción del espacio turístico urbano, cuanto en la afectación del espacio recreativo de las playas, ha implicado efectos no previstos, con certeza no deseables, que han suscitado problemas ambientales por excesos y defectos que gradualmente se han cuestionado, de modo creciente, los diferentes actores sociales y los sujetos del desarrollo turístico, el turista y el residente, en su atributo compartido de usuarios del ámbito urbano y natural del litoral.

La preocupación respecto de las condiciones urbanas ha tenido en el habitante y en el municipio los agentes cotidianos de las necesarias acciones tendientes a asumir y resolver los temas inherentes a la definida problemática ambiental de las urbanizaciones. Respecto

de la compleja problemática ambiental de las playas, su reconocimiento y resolución excede al habitante y al municipio y, en tal sentido, la aspiración de soluciones perdurables requiere planificación y gestión integral, y por tanto, estudios interdisciplinarios y acciones plurisectoriales; en consecuencia, requiere inversiones significativas.

Sin embargo, la condición *sine qua non* que adquiere la playa como recurso y atractor, nacional y regional, para el desarrollo de la actividad turística al conferirle sustento primordial, y que propone la playa como recurso y satisfactor de las necesidades de descanso y recreación periódica de los argentinos, sin excluir usuarios de otras procedencias, persuade y exige la proposición, adopción y realización de acciones y obras que contribuyan a garantizar la calidad del ambiente de las playas y del servicio en los balnearios, como umbral necesario, visible y persuasivo de la disposición de la comunidad, en sus diferentes actores, y del Estado, en sus diferentes niveles, de asumir el desafío y afrontar el problema planteado.

+ Objetivos

Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva acciones sistemáticas para el mejoramiento de los servicios y la preservación de la calidad ambiental en los balnearios de las costas fluviales, lacustres y marítimas.

Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.

Promover el desarrollo de sistemas de calidad de servicios en turismo, que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales.

Identificar indicadores de calidad ambiental que permitan evaluar el estado de los recursos y regular su utilización por parte de los usuarios, a fin de disminuir los efectos negativos de las actividades humanas sobre los procesos naturales.

Favorecer en las comunidades localizadas en las costas fluviales, lacustres y marítimas el uso sustentable de las mismas.

Establecer pautas de acción que regulen las intervenciones físicas en el sector costero, con especial atención en la preservación del paisaje y la calidad medioambiental, en la inclusión de todos los usuarios al facilitar la accesibilidad y en la tipificación de las modalidades posibles de prestación de servicios de playa, aspirando con ello a la obtención de niveles de desarrollo de calidad.

Definir el universo posible de acciones con un carácter genérico instrumental, atento a la diversidad de estructuras físico-ambientales de playas, la existencia de modelos alternativos de apropiación edilicia de las mismas y la aplicación de normativas particulares preexistentes que regulan las distintas actividades.

Asegurar la articulación de los distintos sistemas comprometidos en el desarrollo de la actividad balnearia, a fin de elaborar una estructura orgánica que resuelva el impacto ambiental de apropiación del recurso natural.

Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad, con desarrollo de programas educativos e informativos dentro y fuera del ámbito del balneario.

+ Destinatarios y Beneficiarios

En la cadena de servicios turísticos relacionados con los balnearios costeros se identificaron tres niveles de responsabilidad diferentes: los municipios, los balnearios (públicos y privados) y los usuarios.

La administración municipal genera normas mediante las cuales establece cuáles son los derechos y las obligaciones propias, de los administradores de los balnearios y de los usuarios. Asimismo, la administración de los balnearios tiene la capacidad de establecer normas internas dentro de la normativa vigente, que regulan la calidad del servicio al tiempo que condicionan la conducta del usuario.

En consecuencia, la calidad de los servicios turísticos depende de los tres niveles de actuación, cada uno regulado por su propia dinámica y por su interacción con los restantes, contemplados de manera explícita o implícita en la formulación de las Directrices.

La aplicación de las Directrices está indicada para aquellos proveedores de servicios turísticos, ya sea que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (el estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.) a través de su aplicación eficaz, implementando prácticas adecuadas que promuevan el uso sustentable de los recursos naturales y culturales en las actividades desarrolladas en los balnearios y áreas adyacentes.

Cabe tener en cuenta que los beneficiarios de la aplicación de estas Directrices no sólo serán los implicados directos, en tanto las mejoras en la calidad del turismo incrementan la demanda y son susceptibles de generar efectos benéficos sobre las comunidades locales.

Por otra parte, la preservación de la calidad ambiental implica sostener los atractivos naturales que originan el turismo costero, al tiempo que evitan el deterioro de los procesos naturales (por erosión, contaminación, etc.), cuya mitigación resulta cada vez más onerosa, en las diversas zonas costeras, aún en los países de mayor desarrollo económico, para la sociedad en su conjunto, en tanto los costos deben ser asumidos por la administración pública.

+ **Identificación de los Núcleos Temáticos**

Para definir los núcleos temáticos a incluir en las Directrices se consideraron los componentes de la cadena de valor y se identificaron las actividades desarrolladas por el usuario en un día tipo en un balneario costero, así como los recursos y servicios requeridos a tal fin, entre ellos, la calidad del agua, la calidad del suelo, la disponibilidad de espacios recreativos, la accesibilidad a los distintos sectores, los servicios sanitarios, etc. También se consideraron el acceso a la información, la valorización de recursos y servicios, los sistemas de comunicación, los sistemas de seguridad y su articulación, la capacitación y actualización del personal.

+ **Alcance**

Las unidades de aplicación de las Directrices son los balnearios de áreas costeras fluviales, lacustres o marítimas, bajo administración pública o privada, de dominio propio o bajo un sistema de concesión.

Los requisitos incluidos en las Directrices son genéricos y aplicables a todas las organizaciones que desarrollan actividades en la prestación de servicios en balnearios costeros, cualesquiera sean su tipo, tamaño, ubicación geográfica, clientes, usuarios o servicios prestados.

La aplicación de las Directrices puede ser de carácter voluntario u obligatorio, por disposiciones o por contrato entre partes, según lo decida la autoridad correspondiente. Sin perjuicio de tal decisión, al respecto, la administración del balneario podrá aplicarlas de manera voluntaria.

Cabe señalar que es plausible que las Directrices sean también aplicadas a áreas costeras fluviales, lacustres o marítima en las que tengan asiento actividades recreativas y turísticas aún cuando no existan balnearios, en tanto su aplicación sea posible.

+ Bibliografía y Documentación Consultada

Los siguientes documentos normativos, informes y material bibliográfico, fueron observados para el trabajo de la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial en tanto contienen recomendaciones para la implantación de sistemas de gestión integrados alineados a los requisitos del presente documento. Se consideraron además los ejemplos internacionales de Costa Rica, México, Brasil, España y Francia.

Ley Nacional No. 24.314 y su Decreto Reglamentario No. 914/97.

Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo. Informe Final de la experiencia realizado en forma conjunta por la OMT, la Secretaría de Turismo de la Nación y el Municipio de Villa Gesell en la localidad de Villa Gesell. Buenos Aires, Argentina. 2000 (Inédito).

Áreas Lúdicas: Seguridad y Accesibilidad en Áreas de Playa. Grünewald, L; G. Sánchez; Wagner, M. Fundación Turismo para Todos. Villa Gesell, Buenos Aires, Argentina. 2001.

Manual Bandera Azul. Publicación de la Secretaría General de Turismo e Instituto de Turismo de España y ADEAC-FEE. I.S.B.N.: 84-604-5454-1. Madrid, España. 1993.

Guía Práctica para el Desarrollo y Uso de Indicadores de Turismo Sostenible. O.M.T. 2000.

ISO Serie 9000:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad.

ISO Serie 14000:1996 - Sistema de Gestión Ambiental.

IRAM 3800:1998 - Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

IRAM 14201:2001 - Buenas Prácticas de Manufactura en Servicios de Alimentos.

GMC R80/96 - Buenas Prácticas de Manufactura.

+ 1.1 - Sistema de Seguimiento de la Calidad del Agua de Baño (río, lago, laguna, mar, etc.)

Con el objeto de conocer y difundir el estado de calidad del agua, la dirección debería:

- a. Identificar los indicadores de calidad de agua aplicables, respecto de los niveles de contaminación orgánica y condición sanitaria
- b. Controlar la calidad del agua, a través de análisis realizados por organismos habilitados a tal fin, durante la temporada de baños y de forma periódica (cada dos semanas como mínimo y una quincena antes de comenzar la temporada), en el lugar y el momento más desfavorables.

Observaciones:

Como ejemplos de indicadores habituales, pueden mencionarse la concentración de bacterias coliformes, DBO, detergentes, etc.

Cuando pudiera sospecharse razonablemente de contaminación por actividades industriales o agrícolas, o por accidentes catastróficos tales como derrame de hidrocarburos, debería ampliarse el control incluyendo los indicadores correspondientes.

- c. Mantener registro de las mediciones realizadas, e informar periódicamente y de manera fehaciente a las autoridades competentes sobre los resultados de estos análisis.
- d. Comunicar de manera fehaciente a los usuarios sobre el resultado de los análisis, en el caso en que las condiciones sanitarias del agua, de acuerdo a la normativa vigente, resulten inadecuadas para el baño.

Observaciones:

La calidad de servicio debería incluir un compromiso efectivo, responsable y permanente a favor de la salud de los usuarios, actuando también de manera preventiva e independientemente de si le competen o no las responsabilidades del caso.

+ 1.2 - Sistema de Gestión de Recursos

La dirección debería:

- a. Establecer métodos, mecanismos y reglamentos que aseguren el uso racional de los recursos, evitando el consumo innecesario de los mismos.

Ejemplos: los sistemas de corte automático en grifos, la provisión eléctrica activada por sensores de movimiento o regulada por interruptores automáticos temporales, la reglamentación de los usos permitidos de las duchas externas e internas, la disponibilidad de piletas para usos específicos, etc.

- b. Establecer, implementar y controlar un sistema de tratamiento y disposición de las aguas residuales de los núcleos sanitarios y áreas de preparación gastronómica, a fin de evitar cualquier forma de contaminación de las aguas de baño.

- c. Establecer un reglamento y comunicar a los usuarios sobre la cantidad y calidad de efluentes aceptables de acuerdo a su disposición final.

Ejemplos: reglamentar el uso de duchas externas para evitar el uso de jabones o detergentes que puedan ser vertidos directa o indirectamente al suelo, especificando, entre otros, que las mismas sólo pueden ser utilizadas para refrescarse o para remover la arena del cuerpo.

- d. Suministrar, por lo menos, un punto de provisión de agua potable, de acceso libre, gratuito, sin restricciones para bebida y en condiciones de uso permanente.

+ 1.3 - Calidad del suelo

La dirección debería:

- a. Establecer, implementar y controlar un sistema propio de recolección, depósito y disposición de residuos en el ámbito del balneario y hasta el borde del cuerpo de agua.
- b. Diseñar e implementar un sistema específico para la disposición de colillas de cigarrillos, pañales y otros residuos que requieran tratamiento especial.

Observaciones:

Los ejemplos mencionados contienen sustancias que son tóxicas aún a bajas concentraciones o son insalubres. La nicotina de los cigarrillos es un tóxico que puede acumularse en los cuerpos de agua, produciendo mortandad de animales acuáticos. Los pañales no deberían ser depositados ni siquiera transitoriamente junto con los residuos comunes al aire libre en los balnearios.

- c. Prever un sistema de limpieza del suelo (arena, canto rodado, césped, etc.) que contemple el mantenimiento adecuado (aireación, remoción, etc.) en el área de concesión y el entorno hasta el borde del cuerpo de agua.

+ 1.4 - Fauna, Flora y Paisaje

La dirección debería:

- a. Establecer, implementar y controlar un plan propio de cuidado y mantenimiento de la flora, la fauna y el paisaje nativo pre-existentes.
- b. No introducir: a) forestación, excepto en caso de mediar normativa de aplicación obligatoria en contrario; b) parquización, excepto en caso de mediar normativa de aplicación obligatoria en contrario; c) cualquier especie animal o vegetal exótica, excepto en caso de mediar normativa de aplicación obligatoria en contrario.

Observaciones:

Estas medidas tienden a preservar y valorizar la flora, la fauna y el paisaje nativos, a impedir la forestación y la parquización (salvo que exista normativa que explícitamente obligue a hacerlo en el ámbito del balneario), a evitar la introducción o expansión de invasiones biológicas y a preservar los procesos naturales que mantienen la calidad ambiental (sedimentación, drenaje, etc.).

- c. Prohibir el acceso, el tránsito o la permanencia de animales domésticos a la zona de playa, salvo normativa local que lo permita.

Observaciones:

La normativa que al presente lo permite es sumamente específica, prevé condiciones excepcionales y tiene alcance local. Como ejemplo pueden mencionarse ordenanzas que en algunos municipios permiten el ingreso a la playa de perros especialmente entrenados durante la realización de operativos policiales o de perros lazarillo acompañando a personas privadas de la vista.

- d. Dar evidencia de cumplimiento de las medidas de protección del sistema natural costero establecidas por las normativas municipales, provinciales, nacionales e internacionales.

+ 1.5 - Contaminación Visual y Sonora

La dirección debería:

- a. Permitir publicidad exclusivamente: a) en el área de ingreso al balneario, siempre y cuando las mismas no superen las alturas de las edificaciones y/u obstruyan las visuales desde y hacia la playa; b) dentro de los edificios del balneario
- b. No aceptar la instalación de estructuras de cualquier tipo (inflables, modulares, etc.) con fines de: esparcimiento, publicidad, etc. que generen contaminación visual o cuyas dimensiones sean superiores a la altura máxima de las instalaciones, pudiendo ser excedidas sólo si la normativa local expresamente lo permite en el área del balneario.
- c. Establecer e instrumentar un plan de ordenamiento de las actividades potencialmente generadoras de contaminación visual y/o sonora, estableciendo áreas, horarios y condiciones en los cuales pueden llevarse a cabo.
- d. Mantener de manera permanente el nivel de sonido generado por el conjunto de todas las actividades desarrolladas en el área del balneario por debajo de 65 decibeles.

+ 2.1 - Condiciones Pre-existentes

La dirección debería:

Establecer cuáles son las condiciones pre-existentes en cuanto a la infraestructura, a fin de determinar el grado de avance en el proceso de consolidación del balneario, del cual dependerá cuál es la opción correspondiente dentro de cada Directriz que deberá aplicarse.

+ 2.2 - Estructura Edilicia

Con respecto a la estructura edilicia:

- a. En las áreas costeras sin balnearios consolidados o donde se prevean futuras intervenciones, la dirección debería valorar el grado de apropiación física del recurso natural (superficie cubierta de ocupación, esquema tipológico adoptado, permeabilidad visual y nivel de desarrollo vertical), la resolución constructiva (modificación del suelo natural para fijación de estructuras, la naturaleza de los elementos componentes: permanentes, removibles y/o desmontables, calidad de degradación de los componentes), la respuesta técnica y/o tecnológica a la generación de productos contaminantes del ambiente tales como aguas servidas, detergentes y grasas, evacuación de humos (sistemas de decantación, plantas de tratamiento, filtros) y la definición y calidad de la materialidad de las construcciones (utilización de materiales de naturaleza orgánica, no contaminante y reciclable).
- b. En los balnearios en proceso de consolidación, la dirección debería 1) reformular el proyecto de origen, en el cual conste la revisión de las obras en ejecución; 2) realizar un plan de obras para redistribuir las áreas de uso, sustituir al llegar a su período de obsolescencia los materiales no reciclables por materiales reciclables y suprimir la generación de productos efectiva o potencialmente contaminantes.
- c. En los balnearios consolidados, donde predominen las estructuras fijas e irremovibles, la dirección debería elaborar un plan de obras para redistribuir las áreas de uso, sustituir al llegar a su período de obsolescencia los materiales no reciclables por materiales reciclables y suprimir la generación de productos efectiva o potencialmente contaminantes.

Observaciones:

En ausencia de normativa específica en contrario de aplicación local que prevea, por ejemplo, reducir la superficie edificada, se considerará la historia previa del balneario, sin obligación de reemplazar la infraestructura no obsoleta. En ese sentido, se privilegia la generalización en la aplicación de las Directrices y el cambio gradual de balnearios consolidados hacia balnearios no consolidados.

+ 2.3 - Entorno Inmediato

a. En las áreas costeras sin balnearios consolidados o donde se prevean futuras intervenciones, la dirección debería observar en la formulación y/o resolución del entorno inmediato las siguientes variables: el respeto de las cualidades naturales preexistentes, el esquema de apropiación de las áreas naturales, la ejecución de obras no agresivas, la utilización de estructuras removibles, con materiales de naturaleza orgánica, reciclables y no contaminantes del recurso natural.

b. En los balnearios en proceso de consolidación, la dirección debería: 1) revisar las decisiones adoptadas en cuanto a obras de futura ejecución; 2) elaborar e instrumentar un programa de adecuación de las áreas comprometidas, considerando en su definición la reestructuración y/o rectificación de áreas de uso, la extensión de las superficies y su grado de materialidad, y procurando la recuperación y puesta en valor del recurso natural.

c. En los balnearios consolidados, la dirección debería elaborar e instrumentar un plan de adecuación de las áreas comprometidas, considerando en su definición la reestructuración y/o rectificación de áreas de uso, la extensión de las superficies y su grado de materialidad, procurando la recuperación y puesta en valor del recurso natural.

Observaciones:

En ausencia de normativa específica en contrario de aplicación local, se considerará la historia previa del balneario, sin obligación de cambiar el entorno inmediato consolidado no obsoleto. En ese sentido, se privilegia la generalización en la aplicación de las Directrices y el cambio gradual de balnearios con entornos inmediatos consolidados hacia balnearios con entornos inmediatos no consolidados.

+ 2.4 - Áreas No Construidas

La dirección debería:

Elaborar e instrumentar un plan para preservar las áreas no construidas de acciones y/o actividades invasivas, cuidar su calidad natural y resguardar su integridad de agentes externos, sean estos producidos por actividades de otras áreas del mismo balneario o ajenos al mismo, previendo cuando sea necesario la instalación de unidades de sombra removibles y realizadas con materiales reciclables, módulos desmontables con instalaciones mínimas para realizar actividades comerciales, recreativas o deportivas.

+ 2.5 - Accesibilidad

La dirección debería:

Instrumentar un plan para realizar las modificaciones necesarias en la totalidad de las áreas componentes del balneario a fin de tornarlo "playa accesible", definiendo un plan de obras que resuelva y optimice la accesibilidad y uso del mismo por parte de las usuarios con capacidades restringidas.

Observaciones:

Como ejemplos de las adaptaciones necesarias, se debe disponer de sanitarios adaptados, circulación con rampas o medios mecánicos de traslado vertical para salvar desniveles, caminos y senderos de dimensiones, diseño y materialidad de acuerdo a los estándares vigentes, áreas niveladas de permanencia tanto en áreas cubiertas, semicubiertas y descubiertas, áreas reservadas para estacionamiento de vehículos, señalización específica y apoyatura complementaria (personal capacitado) y, de manera optativa, equipo mecánico de movilidad fuera y dentro del mar.

+ 2.6 - Señalética

La dirección debería:

Elaborar un programa de comunicación con pautas de diseño unificadas, realizado en materiales reciclables, cuyos elementos sean removibles y que incluya señalización para personas con capacidad visual restringida según los estándares específicos vigentes.

+ 2.7 - Servicios Básicos

La dirección debería:

- a. Disponer la provisión a los usuarios de servicios de comunicación telefónica, primeros auxilios y disposición de residuos, con operatividad asegurada durante toda la temporada alta.
- b. Proveer sanitarios públicos, limpios, gratuitos y de libre acceso durante la temporada alta.
- c. Contar con un servicio de limpieza general para las áreas construidas y no construidas, con áreas de disposición temporaria de residuos separadas de las áreas de uso de los usuarios y bajo estricto control y supervisión específicos, con retiro diario de los elementos recolectados y limpieza y desinfección diarios de los contenedores.

+ 3.1 - Instrumentación y Coordinación de la Seguridad

La dirección debería:

a. Identificar los puntos críticos e instrumentar planes de acción preventivos, planes de contingencia, seguimientos y sistemas / programas de seguridad con respecto a:

Seguridad en zona de baño
Seguridad náutica
Seguridad de las personas
Seguridad alimentaria
Seguridad del personal
Seguridad en las instalaciones

b. Elaborar planes de acción conjuntos y coordinados entre el personal propio implicado en la seguridad del balneario y las fuerzas de seguridad regulares.

Observaciones:

Se entiende por personal propio implicado en la seguridad del balneario a toda persona cuyas funciones se relacionan directamente con cualquiera de los planes / sistemas / programas, por ejemplo, guardavidas, timoneles, inspectores, vigilantes, médicos, enfermeros, etc.

En el caso de las fuerzas de seguridad regulares se incluye a la Jefatura de Seguridad en Playas, el Servicio de Emergencias Médico, la Prefectura Naval, la Policía, servicios sanitarios municipales, cuerpos de bomberos, etc.

La coordinación de las acciones debería incluir, entre otras, la identificación de acciones a seguir ante cada tipo de emergencia, la asignación de personal directamente responsable, el sistema de comunicaciones implicado, etc.

c. Instrumentar un programa de actualización periódica para el personal de seguridad propio, proveyendo los medios para cumplimentar las exigencias psico-físicas, operativas y teórico prácticas necesarias para el cumplimiento de las tareas previstas.

Ejemplos de exigencias necesarias: entrenamiento en técnicas de primeros auxilios, actualización en técnicas de resucitación cardiopulmonar (RCP), manejo competente de códigos de comunicación y emergencias.

+ 3.2 - Seguridad en Zona de Baño

Como parte de los planes y programas de seguridad en zona de baño, la dirección debería:

a. Proveer de elementos al personal de seguridad para: a) identificación, equipamiento, uso profesional; b) socorro, inmovilización y traslado de personas accidentadas.

b. Instalar cartelería indicativa específica.

Ejemplos: Identificación: indumentaria acorde a la Convención Universal de Rescate, salvo normativa específica de aplicación local obligatoria en contrario; Equipamiento: mangrullas, casillas; Uso profesional: prismáticos "rosca"; Socorro: salvavidas "torpedo"; Inmovilización: collar de inmovilización cervical con férulas inflables; Traslado: camilla rígida con sujetadores; Cartelería indicativa específica para seguridad en zona de baño: código de señales sobre estado del mar, horario de prestación de servicio de guardavidas, señalización de zonas de succión, fondos rocosos cortantes, canales, etc.

+ 3.3 - Seguridad Náutica

Como parte de los planes y programas de seguridad náutica, la dirección de los balnearios con boca náutica autorizada debería:

a. Instrumentar un programa específico de seguridad náutica que contemple no sólo la normativa aplicable vigente sino también el entorno local y sus características, capacitando en tal sentido al personal habilitado.

b. Instalar cartelería específica para usuarios y no usuarios sobre áreas, actividades y tipo de embarcaciones permitidas.

Ejemplos: delimitación de la zona de entrada y salida con el correspondiente boyado reglamentario; cartelería indicativa sobre qué tipo de embarcaciones están permitidas, en qué áreas de navegación, qué actividades están permitidas y cuáles son las restricciones vigentes o recomendables; habilitación ante la Prefectura Naval; contratación de Seguros de Responsabilidad Civil; mapas locales detallados con áreas de navegación y sus características; etc.

+ 3.4 - Seguridad de las Personas

Como parte de los planes y programas de seguridad de las personas, la dirección debería:

a. Garantizar de manera permanente la existencia de un servicio de atención de emergencias médicas propio o a través de contrato a terceros.

Ejemplos: contar con una sala de primeros auxilios en el balneario, contratar un servicio médico para emergencias

b. Garantizar la seguridad de los bienes personales dentro del área del balneario.

Ejemplos: contratar seguros de responsabilidad civil, contar con servicio de vigilancia propio, instalar armarios con llave, demarcación de áreas exclusivas para clientes del balneario.

c. Identificar, demarcar y señalar correctamente las áreas del balneario, indicando usos y actividades permitidas y prohibidas.

Ejemplos: áreas de acceso, permanencia y tránsito de usuarios; áreas de juegos infantiles; área de servicios y mantenimiento; área de disposición de residuos; etc.

+ 3.5 - Seguridad Alimentaria

Como parte de los planes y programas de seguridad alimentaria, la dirección debería:

- a. Instrumentar un programa de capacitación específica para el personal habilitado.
- b. Identificar y señalar correctamente las áreas específicamente relacionadas con la seguridad alimentaria, manteniendo la condición estanca de las mismas cuando sea necesario.

Ejemplos de áreas, alguna de ellas estancas: áreas de depósito, de refrigeración, de manipulación de carnes, de disposición de residuos, etc.

+ 3.6 - Seguridad del Personal

Como parte de los planes y programas de seguridad del personal la dirección debería:

- a. Definir, documentar e instrumentar un sistema de prevención de accidentes de trabajo.
- b. Proveer al personal de todo el equipamiento necesario para el desempeño seguro de sus tareas.
- c. Capacitar periódicamente al personal en el uso adecuado del equipamiento.
- d. Identificar y señalar correctamente las áreas de trabajo, indicando el equipamiento de uso obligatorio en cada una.

Ejemplos: áreas de alta tensión, sala de máquinas, zonas de duchas con piso resbaladizo, etc.

+ 3.7 - Seguridad en las Instalaciones

Como parte de los planes y programas de seguridad en las instalaciones, la dirección debería:

- a. Definir, documentar e instrumentar un sistema de higiene y seguridad en las instalaciones.
- b. Identificar las instalaciones mediante cartelería específica, comunicando adecuadamente a usuarios y personal sobre el uso correcto de las mismas, así como las prevenciones a tener en cuenta y las restricciones a aplicar.

Ejemplos: alturas permitidas en áreas de juego, cantidad de usuarios simultáneos, equipamiento permitido en piletas de natación, etc.

+ 4.1 - Descripción y Requisitos para cada puesto y función

La dirección debería

- a. Definir y mantener una descripción actualizada de todos los puestos existentes en la organización, incluidos los correspondientes a la propia dirección, y de todas las funciones, responsabilidades y autoridad que corresponden a dichos puestos. Dichas descripciones deberían ser documentadas en el Manual de Aplicación de estas Directrices.
- b. Identificar las exigencias de la función que ocupa cada integrante del personal, en concordancia con los requisitos definidos en la descripción de puestos y funciones y con los requisitos legales y reglamentarios.
- c. Establecer los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos.

Ejemplo: para cada puesto o función debería establecerse, entre otros, los siguientes requisitos: nivel educacional deseable; conocimientos específicos necesarios; habilidades, condiciones y aptitudes físicas; certificados y títulos habilitantes; experiencia previa; edad; idiomas; etc. También puede definirse un organigrama funcional.

+ 4.2 - Capacitación y Toma de Conciencia para el Personal

La dirección debería:

- a. Definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la dirección 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 las presentes Directrices, contemplando explícitamente los siguientes temas:

Política de la calidad y ambiental

Responsabilidad y autoridad

Leyes y reglamentos aplicables al balneario

Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona

Documentos y registros

Enfoque en el cliente. Pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva

Instalaciones e infraestructura. Uso, mantenimiento y manipulación

Cuidados ambientales. Uso de recursos. Control de emisiones. Manejo de residuos

Presentación del personal. Apariencia e higiene personal.

Uso de equipos y máquinas que facilitan el desarrollo normal de las actividades en los puestos de trabajo

Primeros auxilios

Conocimientos específicos del puesto de trabajo en concordancia con los requisitos legales

- b.** Establecer, programar y ejecutar la capacitación, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante.
- c.** Mantener registros completos de la capacitación proporcionada.

Observaciones:

Los registros deberían incluir la nómina de participantes que reciben la capacitación, la nómina de los responsables de proporcionarla, fechas, nómina de asistentes por fecha, temas desarrollados, certificados y títulos habilitantes extendidos por la organización responsable de la capacitación, etc.

- d.** Proveer a cada empleado los comprobantes que certifiquen la capacitación recibida, así como las habilidades demostradas y desarrolladas.
- e.** Verificar que el personal, tanto el que se encuentra en funciones como el ingresante, conoce y acepta la responsabilidad que le compete en el cumplimiento de los requisitos establecidos y en el cuidado del medio ambiente.

+ 5.1 - Capacitación y Toma de Conciencia de los Usuarios y Turistas

La dirección debería:

Instrumentar un plan de información y educación ambiental, estableciendo el temario mínimo para capacitar a los usuarios y a los turistas, la forma de transmisión y la manera en la que se evaluará la recepción por parte del mismo.

Observaciones:

El referido plan debe explicitar qué información se proporcionará a los usuarios y a los turistas, cómo se la proporcionará y cómo se evaluará si la misma ha sido correctamente comprendida. Ejemplos de entrega de información: mediante reuniones, visitas del personal del balneario al usuario y al turista, entrega de folletería y difusión mediante cartelería, invitación a presentaciones y conferencias. Ejemplos de evaluaciones: mediante entrevistas, encuestas, concursos, juegos, etc.

El plan de información y educación ambiental debe incluir, entre otras cosas, los reglamentos de uso de las instalaciones, recursos y servicios; horarios, áreas y modalidades de actividades restringidas (baño, pesca, etc.); normas de higiene y seguridad; principios para la preservación de la calidad ambiental y conservación de los recursos naturales.

+ La dirección debería:

- a. Mantener un registro actualizado de la actividad que desarrolla y de los servicios que presta.
- b. Identificar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión ambiental y gestión de la seguridad, relacionados con la actividad que desarrolla y los servicios que presta.
- c. Comunicar las normativas vigentes que regulan la actividad y las tareas a ser desarrolladas por la organización, a quien corresponda.
- d. Mantener evidencia documentada del cumplimiento de dichos requisitos y obligaciones.
- e. Mantener un Manual de Aplicación de las Directrices que contenga o haga referencia a los documentos necesarios para la gestión.
- f. Mantener un Archivo actualizado de los registros requeridos y especificados en estas Directrices.

Observaciones:

Entre los requisitos legales y reglamentarios debería incluirse la normativa específica y general aplicable a las actividades y servicios, establecida por todos los niveles administrativos con competencia; en el caso de balnearios concesionados, debería incluirse el contrato de concesión.

Cada integrante de la organización debería ser informado de manera fehaciente acerca de la normativa vigente en relación con sus funciones específicas, según corresponda.

El Manual de Aplicación debería contener, o hacer referencia al organigrama de la organización, la descripción de puestos y funciones, los planes de capacitación de personal, los protocolos de emergencias, las actividades a desarrollar, la metodología para el control de esas actividades (inspecciones, revisiones, etc.), los instructivos, los procedimientos, etc.

El Archivo debería contener, por ejemplo, los registros periódicos de los análisis de calidad de agua; resultados de inspecciones internas y externas; encuestas de satisfacción del cliente; los certificados de capacitación del personal; etc.



+ 1. Instructivo

Las guías de autoevaluación y/o listas de verificación son cuestionarios que permiten evaluar el grado de cumplimiento alcanzado en la aplicación de los requisitos de las directrices, garantizando que cubran todos los aspectos por ellas considerados.

Se trata de una serie de observaciones y verificaciones que estructuran la entrevista.

1. 1- Cómo utilizar la Guía de Autoevaluación:

La presente Guía consiste en una serie de preguntas enunciadas en forma coincidente con cada capítulo de las directrices. Cada pregunta sólo admite cuatro respuestas posibles:

C= Cumple en forma total con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere solamente la presentación de la documentación correspondiente, consistente en registros, planes, programas, etc.

CP= Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere la presentación de la documentación correspondiente para lo que efectivamente cumple con requisitos, y se complementa con observaciones acerca de los requisitos cuyo cumplimiento no se verifica.

I= No cumple (Incumple) con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere observaciones acerca de los requisitos no cumplidos.

NA= No aplica lo requerido. Esta respuesta requiere observaciones acerca de la no pertinencia de los requisitos exigidos.

La recopilación de las respuestas permite la elaboración de un autodiagnóstico, mediante la identificación de requisitos cumplimentados y no cumplimentados.

REQUISITOS DIRECTRICES

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----

1 - DIRECTRICES REFERIDAS AL AMBIENTE, RECURSOS Y PAISAJE

1.1 - Sistema de seguimiento de la calidad del agua de baño (río, lago, laguna, mar, otros).

La Dirección:

1.1.a - ¿Identifica los indicadores de calidad de agua aplicables((Por ej: Coliformes totales, DBO, detergentes, hidrocarburos, etc.), respecto de los niveles de contaminación orgánica y condición sanitaria?

1.1.b - ¿Realiza el análisis a través de los organismos habilitados a tal fin, durante la temporada de baños y, de forma periódica (cada dos semanas como mínimo y una quincena antes de comenzar la temporada), considerando el punto y momento más desfavorables?

1.1.c - ¿Mantiene registros de las mediciones realizadas?

1.1.d - ¿Informa periódicamente a los usuarios los resultados de los análisis, en el caso que las condiciones sanitarias del agua resulten inadecuadas para el baño?

1.2 - Sistema de Gestión de Recursos

La Dirección:

1.2.a - ¿Ha establecido un método, mecanismo o reglamento sobre el uso racional de los recursos (agua, energía eléctrica)?

1.2.a.1 - ¿Establece métodos y mecanismos que aseguren el uso racional del agua (Por ej.: sistemas de corte automático en grifos, etc.)?

1.2.b - ¿Establece, implementa y controla un sistema de tratamiento y disposición de las aguas residuales de:

- Los núcleos sanitarios
- Las áreas de preparación gastronómica?

1.2.c - ¿Reglamenta y comunica a los usuarios sobre la cantidad de efluentes aceptables (Por ej: uso y vertido de jabones o detergentes)

1.2.d - ¿Suministra un punto de provisión de agua potable, de acceso libre, gratuito y en condiciones de uso permanente?



1.3 - Calidad del Suelo

La Dirección:

1.3.a - ¿Establece, implementa y controla un sistema de recolección, depósito y disposición de residuos, en el ámbito del balneario y hasta el borde del cuerpo de agua?

1.3.b - ¿Establece un sistema que facilite a los usuarios la disposición de colillas de cigarrillos, pañales y otros residuos de tratamiento especial ?

1.3.c - ¿Tiene un sistema de limpieza del suelo (arena, canto rodado, césped, etc.) que contemple el mantenimiento adecuado (aireación, remoción, etc.) en el área de concesión y el entorno hasta el borde del cuerpo de agua?

1.4 - Fauna, Flora y Paisaje

La Dirección:

1.4.a - ¿Establece, implementa y controla un plan propio de cuidado y mantenimiento de la flora, la fauna y el paisaje nativo pre-existente?

1.4.b - ¿Asegura que no se introduzca:

forestación,
parquización
especies animales o vegetales exóticos?

1.4.c - ¿Prohíbe el acceso, tránsito o permanencia de animales domésticos a la zona de playa?

1.4.d - ¿Demuestra evidencia en el cumplimiento de las medidas de protección del sistema natural costero según las normativas aplicables?

1.5 - Contaminación Visual y Sonora

La Dirección:

1.5. a. 1 - ¿Permite publicidad sólo en el área de ingreso o áreas edificadas de la concesión?

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----

1.5. a. 2 - ¿Verifica que la publicidad no supera las alturas de las edificaciones y/u obstruya las visuales desde y hacia la playa?

1.5.b - ¿Prohíbe la instalación de estructuras (con fines de: esparcimiento infantil, publicidad, etc.) cuyas dimensiones sean superiores a la altura máxima de las instalaciones?

1.5.c - ¿Establece, instrumenta y planifica las actividades generadoras de contaminación visual y/o sonora, estableciendo horarios, áreas y condiciones adecuadas?

1.5.d - ¿Se asegura que el nivel de sonido, generado por las actividades desarrolladas en la concesión, no supere los 65 decibeles?

2 - DIRECTRICES REFERIDAS A LA INFRAESTRUCTURA Y A LOS SERVICIOS BÁSICOS

La Dirección:

2.1 - ¿Realiza acciones para garantizar la preservación del paisaje y la calidad ambiental?

2.2 - Estructura Edilicia

La Dirección:

¿Puede definir qué intervenciones ha realizado en relación a los elementos constitutivos de la infraestructura (Por ej: en relación a la estructura edilicia construida)?

¿Las construcciones han sido proyectadas con criterios de:

· máximo aprovechamiento de superficies cubiertas?
(Por ej: concentración de unidades de sanitarios y cocinas, evitar espacios residuales o sin uso específico, etc.);

· sistemas constructivos que puedan ser removibles o reciclables?
(Por ej: estructuras desmontables, materiales reutilizables, estructuras no fijas, etc.);

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----



<p>·[3]istemas de mejoramiento de las instalaciones? (Por ej: provisión de sistemas de corte automático en grifos, sistemas alternativos para calentamiento de agua, sistemas y materiales eléctricos de bajo consumo, etc.);</p>				
<p>·[4]racionalización de sistemas de desagües y contaminantes? (Por ej: filtros y/o plantas de tratamiento de desagües cloacales, de cocina y baños, sistemas de tratamiento en conductos de evacuación de gases y humos, acopio de residuos, etc.)</p>				
<p>2.2.a - ¿Puede nominar alguna que sea verificable? (Por ej: minimizar las superficies cubiertas, no modificación del perfil topográfico por movimiento de tierra o fijación de dunas o nivelación de suelos, no alteración de cursos naturales de agua, utilización de sistemas constructivos no agresivos al medio tanto para construir como para absorber desechos, etc.)</p>				
<p>2.2.b - En balnearios en proceso de consolidación:</p> <p>2.2.b.1. ¿Se contempla en el proyecto la revisión de las obras en ejecución?</p>				
<p>2.2.b.2. ¿Se sustituyen los materiales obsoletos no reciclables por materiales reciclables, suprimiendo la generación de productos contaminantes?</p>				
<p>2.2.c - En balnearios consolidados: ¿Se ha elaborado un plan de obras para redistribuir las áreas de uso y sustituir los materiales obsoletos no reciclables por materiales reciclables, suprimiendo la generación de productos efectiva o potencialmente contaminantes?</p>				
<p>2.3 - Entorno Inmediato</p> <p>2.3.a - ¿Se han respetado las cualidades naturales preexistentes? (Por ej: no se ha modificado la topografía de origen, la parquización propuesta no agrede a la flora original, las intervenciones realizadas prevén la posibilidad de desmonte y/o recicle, etc.)</p>				

2.3.b - En balnearios en proceso de consolidación:
¿Existe evidencia de un programa de adecuación de las áreas comprometidas para la reestructuración de las áreas de uso en vistas de la recuperación y puesta en valor del recurso natural?

2.3.c - En balnearios consolidados:
¿Existe evidencia de un plan de adecuación de las áreas comprometidas procurando la recuperación y puesta en valor del recurso natural?

2.4 - Áreas No Construidas

¿Mantiene sus características originales?
(En caso de intervenciones, enumerarlas y fundamentarlas);

¿Se han propuesto usos específicos para las mismas?;

¿Cuáles?
(Enumerarlos, describir su actividad y equipamiento).

2.5 - Accesibilidad

¿Todos los usuarios del balneario gozan de las mismas condiciones de accesibilidad al medio físico?

¿Ha desarrollado recursos específicos para tal fin?
(Por ej: no diferencia espacios para clientes / usuarios en general, cuenta con bajadas y servicios adaptados, etc.)

¿Se han desarrollado acciones en el balneario para adecuar la accesibilidad?
(Por ej: acceso a normativa específica, contactos con instituciones, capacitación del personal, etc.)

¿Cuenta con instalaciones y equipamiento específicos?
(Por ej: circulaciones, sanitarios, áreas de estacionamiento, etc.)

¿Son identificables?



2.6. Señalética

¿Cuenta con una propuesta integral de información?

En caso afirmativo:

a) ¿puede describir en qué consiste y qué información contiene?

b) ¿incluye señalización para personas con capacidad visual restringida?

c) ¿utiliza códigos internacionales?

d) ¿qué materiales utiliza?

e) ¿incluye dicha propuesta elementos publicitarios?

2.7 Servicios Básicos

¿El balneario dispone de:

2.7.a - sistema de comunicación telefónica; primeros auxilios; disposición de residuos?

2.7. b - sanitarios de uso público diferentes de los arancelados (libre acceso)?

2.7. c - sistema de limpieza y mantenimiento de la totalidad de las áreas propias, con disposición de residuos controlado, con limpieza y desinfección diaria de los contenedores?

Además:

¿los servicios básicos exigidos por la normativa de aplicación son suficientes en tipo y cantidad?

3 - DIRECTRICES REFERIDAS A LA SEGURIDAD

3.1 - Instrumentación y Coordinación de la Seguridad

La Dirección:

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----

3.1.a - ¿Ha identificado los puntos críticos relacionados con los distintos aspectos relacionados con la seguridad en: zona de baño? (Por ej: reconocimiento del tipo de playa, personal guardavidas necesarios, horas pico de afluencia)				
actividades náuticas? (por ej.: correcta demarcación del espacio destinado a dicho uso)				
usuarios?				
personal (recursos humanos)?				
higiene alimentaria?				
instalaciones?				
3.1.b - ¿Instrumenta algún tipo de plan de acción con los distintos actores que intervienen en la seguridad?				
3.1.b - 1. ¿Dicho plan está documentado?				
3.1.b - 2. De no estarlo, ¿cómo lo instrumenta?				
3.1.b - 3. ¿Su personal recibe la debida capacitación antes de comenzar la temporada?				
3.1.b - 4. Verifica que el personal a su cargo cuente con la correspondiente habilitación para desempeñar las tareas? (Por ej: Última reválida personal guardavidas, libretas sanitarias etc.). ¿Mantiene un archivo de los mismos?				
3.2 - Seguridad en Zona de Baño La Dirección: 3.2.a - ¿Provee al personal guardavidas de los elementos necesarios (Por ej: equipamiento profesional y de comunicaciones: identificación, socorro, inmovilización y traslado de personas accidentadas) para el desarrollo de su labor?				

3.2.b - ¿Posee cartelería indicativa con recomendaciones (por ej: código de señales sobre el estado del mar, horario de prestación del servicio de guardavidas, zonas de peligro por succión u otro) acerca de la seguridad del usuario?

3.3 - Seguridad Náutica

La Dirección:

3.3.a - ¿Define algún tipo de programa de seguridad náutico asegurando la capacitación del personal habilitado? ¿Lo tiene documentado?

3.3.b - ¿Se evidencia la instalación de cartelería específica para usuarios y no usuarios sobre áreas, actividades y tipo de embarcaciones permitidas? (Por ej: delimitación de la zona de entrada y salida, boyado reglamentario, actividades permitidas, restricciones vigentes, etc.)

3.4 - Seguridad de las Personas

La Dirección:

3.4.a - ¿Instrumenta algún servicio de emergencias médicas para sus usuarios?

3.4.b - ¿Instrumenta dentro del espacio concesionado algún plan que garantice la seguridad de los bienes de los usuarios? (Por ej: seguros de responsabilidad civil, servicio de vigilancia propio, armarios con llave, demarcación de áreas exclusivas para clientes etc.).

3.5 - Seguridad e Higiene Alimentaria

La Dirección:

3.5.a - ¿Instrumenta y documenta algún tipo de programa de capacitación específica para el personal habilitado?

3.5.b - ¿Identifica correctamente las áreas relacionadas con la seguridad de los alimentos, (áreas de depósito, de refrigeración, manipulación de carnes, disposición de residuos, etc.) manteniendo un sistema de gestión de alimentos que asegure su inocuidad?

3.6 - Seguridad del Personal

La Dirección:

3.6.a - ¿Tiene definido, implementado y documentado un sistema de prevención de accidentes de trabajo?

3.6.b - ¿Provee al personal de los elementos y herramientas necesarios para cumplir la tarea?

3.6.c - ¿Ha establecido un programa de entrenamiento del personal para el uso adecuado del equipamiento?

3.6.d - ¿Las áreas de trabajo (áreas de alta tensión, sala de máquinas, zonas de duchas con piso resbaladizo, etc.) están identificadas y señalado el equipamiento de uso obligatorio?

3.7 - Seguridad en las Instalaciones

La Dirección:

3.7.a - ¿Tiene instrumentado un sistema de higiene y seguridad en las instalaciones?

3.7.b - ¿Comunica a través de cartelera a los usuarios y al personal el uso correcto de las instalaciones, identificando las prevenciones y las restricciones pertinentes?

(Por ej: alturas permitidas en áreas de juego, cantidad de usuarios simultáneos, áreas de acceso peatonal y vehicular, etc.)

4 - DIRECTRICES REFERIDAS AL PERSONAL

4.1 - Descripción y Requisitos para cada puesto o función

La Dirección:

4.1.a - ¿Ha establecido y documentado en el manual de aplicación los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos a ocupar, funciones a desarrollar por el personal, responsabilidad y autoridad correspondiente a cada puesto?



4.1.b - ¿Se encuentran identificadas las exigencias para cada función ocupada en concordancia con los requisitos definidos para los distintos puestos incluyendo los requisitos legales y reglamentarios?				
4.1.c - ¿ Se han establecido los requisitos mínimos de cada puesto? (Por ej: conocimientos específicos, certificados y títulos habilitantes cuando se requiera, habilidades y aptitudes, nivel educacional, etc.)				
4.2 - Capacitación y Toma de Conciencia para el Personal La Dirección:				
4.2.a - ¿Ha definido la capacitación necesaria para todo el personal?				
¿Ha incluido:				
Política de la calidad y ambiental?				
Responsabilidad y autoridad?				
Leyes y reglamentos aplicables al balneario?				
Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona?				
Documentos y registros?				
Enfoque en el cliente. Pautas básicas de la atención al cliente y comunicación efectiva?				
Instalaciones e infraestructura. Uso, mantenimiento y manipulación?				
Cuidados ambientales. Uso de recursos. Control de emisiones. Manejo de residuos?				
Presentación del personal. Apariencia e higiene personal?				
Uso de equipos y máquinas que facilitan el desarrollo normal de las actividades en los puestos de trabajo?				
Primeros auxilios?				
Conocimientos específicos del puesto de trabajo en concordancia con los requisitos legales?				

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----

4.2.b - ¿ Se ha establecido, programado y ejecutado la capacitación para el personal en funciones y para el ingresante?				
4.2.c - ¿Se mantienen registros de la capacitación programada? (Por ej: nómina de participantes que reciben la capacitación, nómina de los instructores, temas desarrollados, etc.)				
4.2.d - ¿Se proveen a los empleados los comprobantes de la capacitación recibida indicando las habilidades demostradas y desarrolladas?				
4.2.e - ¿Se verifica que el personal conoce y acepta la responsabilidad y los requisitos establecidos?				
5 - DIRECTRICES REFERIDAS A LA INFORMACIÓN Y A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL				
5.1 - Capacitación y Toma de Conciencia de los Usuarios y Turistas				
La Dirección:				
¿Ha establecido un temario mínimo para capacitar a usuarios y turistas en educación ambiental?				
¿Ha definido e implementado un programa de concientización y educación medioambiental para usuarios y turistas? (Por ej: reglamento de uso de las instalaciones, modalidades de las actividades restringidas, recursos y servicios, horarios, normas de higiene y seguridad, principios para la conservación de los recursos naturales etc.)				
¿Ha definido la entrega de información para la concientización y educación ambientales a usuarios y turistas?				

REQUISITOS DIRECTRICES

ESTADO

C	CP	I	NA
---	----	---	----

6 - DIRECTRICES REFERIDAS A LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION

La Dirección:				
6.a - ¿Mantiene un registro actualizado de la actividad que desarrolla y de los servicios que presta?				
6.b - ¿Identifica los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión de calidad, seguridad y gestión ambiental relacionados con la actividad y los servicios que presta?				
6.c - ¿Comunica a su organización y a los usuarios, según corresponda, las normativas vigentes que regulan la actividad y tareas a ser desarrolladas por la organización y/o a sus miembros? (Por ej: publicación en cartelera sobre la prohibición de mascotas, el juego de pelota, bajada de bicicletas, etc.).				
6.d - ¿Da evidencia de cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de concesión si lo hubiere, relacionados con la actividad que desarrolla y los servicios que presta? (Por ej: certificado de habilitación, copia de las pólizas de seguro, planos aprobados, libreta sanitaria).				
6.e - ¿Mantiene un manual de aplicación de las directrices que contenga o haga referencia a los documentos necesarios para la gestión?				
6.f - ¿Mantiene un archivo actualizado de los registros requeridos que se especifican en las directrices?				

CUESTIONARIO GUIA PARA LA EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION

A) Política de Gestión, Objetivos y Planes

La Dirección:

¿Establece y documenta una política de gestión de la calidad y ambiental como marco de referencia para el desarrollo de sus actividades?

¿Establece objetivos mensurables, que tengan asociados los correspondientes planes para su logro?

B) Planificación y Control de los Procesos de Prestación del Servicio

La Dirección:

¿Tiene documentada la planificación de los procesos de prestación de los distintos servicios?

¿Establece requisitos para el servicio y los productos?

¿Establece criterios de aceptación o rechazo?

¿Establece metodología para el control de las actividades? (inspecciones, revisiones, validaciones).

¿Posee instructivos, procedimientos, programas, otros?

¿Posee equipo, equipamiento e infraestructura tiene para asegurar el buen desempeño de los procesos?

¿Puede asegurar el buen desempeño de los procesos en este ambiente de trabajo?

¿Posee registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos realizados y el producto resultante cumple los requisitos?

+ Constitución y Plan de Acción

A mediados del año 2004 las autoridades de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación, dada la interrelación de sus áreas de competencia, acordaron realizar acciones conjuntas. Como medio para avanzar hacia iniciativas consensuadas, se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre ambas Secretarías el 29 de noviembre de 2004, en ocasión de la Feria Internacional de Turismo (FIT) realizada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el marco de la agenda de cuestiones analizadas entonces, y a partir de una serie de demandas planteadas por asociaciones de vecinos y algunos municipios costeros de la Provincia de Buenos Aires acerca de la imperiosa necesidad de abocarse sistemáticamente a mejorar la calidad ambiental y turística de los servicios en las playas, siendo además estos temas prioritarios al interior de cada Secretaría, se decidió trabajar en la propuesta de medidas sistemáticas que logran revertir tal problemática.

Dada la complejidad del tema, para la conformación del equipo de trabajo se invitó a participar, a través de una amplia convocatoria, a todos los actores con competencias jurisdiccionales e intereses sociales y económicos en la cuestión, realizándose para ello los acuerdos necesarios con la Provincia de Buenos Aires y los Municipios, convocando además a instituciones científicas y académicas.

El 8 de julio del 2004 se iniciaron las reuniones de la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial con la participación de autoridades y representantes de ambas Secretarías nacionales, del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación), de la Secretaría de Turismo y Deporte del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, de la Municipalidad de Villa Gesell, de la Universidad de Buenos Aires, de la Universidad Nacional de Mar del Plata y del IRAM; posteriormente se incorporarían representantes de los Municipios de General Pueyrredon y Necochea.

Durante los primeros meses la Comisión sesionó semanalmente en reuniones plenarias conducentes a fijar los objetivos fundamentales y establecer la dinámica de trabajo. Posteriormente se alternaron las reuniones plenarias mensuales con reuniones de comisiones de trabajo más reducidas, conformadas para el tratamiento de temas específicos.

La mayoría de las sesiones se realizaron en la Ciudad de Buenos Aires, en encuentros de una jornada. En dos ocasiones se realizaron talleres temáticos intensivos en localidades de la costa atlántica.

+ Objetivos y Metodología de Trabajo

El objetivo general de la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial fue "aplicar en las playas sistemas de indicadores de calidad que permitan evaluar, no sólo las características intrínsecas y estéticas del recurso, sino también aquellas que hacen a la utilización del mismo por los usuarios, es decir, administración del recurso, equipamiento, actividades, seguridad y educación e información medioambiental".

El primer objetivo específico de la Comisión fue formular el marco conceptual y operacional y establecer acuerdos básicos para el tratamiento del tema en sus diferentes alcances a fin de realizar las acciones previstas.

La Comisión consideró los antecedentes nacionales e internacionales sobre el tema para analizar los aportes susceptibles de tener en cuenta y evaluar su pertinencia en relación al caso de las playas argentinas (*Véase Bibliografía y Documentación consultada. Pág.: 25*).

Los núcleos temáticos de intervención se identificaron seleccionando variables mediante diferentes criterios. Entre ellos, se consideró la cadena de valor desde que el turista accede a la playa, las actividades que allí realiza (baño, natación, asoleamiento, alimentación, circulación, permanencia, higiene, etc.) y cuáles son sus requisitos y sus necesidades (calidad del agua de baño, cumplimiento de la normativa ambiental vigente, tratamiento de residuos, servicios relacionados con la seguridad de los usuarios, información y educación ambientales). Asimismo se consideraron las diferentes unidades de intervención posibles, cuyo alcance territorial puede abarcar todo el litoral del municipio, sectores del mismo formados por playas contiguas, o bien, unidades más pequeñas como los balnearios o las concesiones.

En función de la complejidad de variables intervinientes y priorizando el objetivo de obtener resultados concretos en el corto plazo, se acordó focalizar las directrices en los balnearios, lo que permitía un análisis más detallado de los actores y un aprovechamiento más acabado de las experiencias previas.

Los cinco núcleos temáticos identificados inicialmente (Entorno, Infraestructura, Seguridad, Personal y Educación) fueron analizadas por cuatro comisiones de trabajo que definieron su propia dinámica. Estas comisiones consultaron la bibliografía específica y efectuaron rondas de consultas a funcionarios, expertos y representantes de asociaciones profesionales, civiles y gremiales (*Véase Anexo: Colaboradores. Pág. 65*) para considerar todos los aspectos necesarios de los temas analizados. Con posterioridad se añadió un sexto núcleo temático, correspondiente a la Documentación del Sistema de Gestión.

La primera versión de las Directrices fue presentada el 29 de noviembre de 2004 en la Feria Internacional de Turismo (FIT) con la asistencia de representantes de todas las instituciones participantes, prensa y público en general.

Diseñadas las Directrices, y con el objeto de realizar los ajustes de contenido necesarios que posibiliten su posterior aplicación, se decidió llevar a cabo una experiencia piloto en tres localidades de la costa atlántica de la provincia de Buenos Aires, con la participación calificada en cada caso de los referentes locales.

Luego de un proceso de consulta de la Comisión con las autoridades de la Secretaría de Turismo y Deporte de la Provincia de Buenos Aires y los municipios interesados, se integraron los equipos de trabajo con autoridades y técnicos de las localidades de Mar del Plata, Necochea y Villa Gesell conformando equipos mixtos con integrantes de la Comisión, uno de ellos local y otro ajeno al municipio involucrado (*Véase: Experiencia Piloto. Pág.: 56*).

Se consideraron las modificaciones propuestas por las autoridades municipales, los equipos de monitoreo y los responsables de los balnearios participantes y, luego de la revisión, se redactaron las versiones definitivas de los siguientes documentos:

- a) Las Directrices con su correspondiente Guía de Autoevaluación, garantizando la difusión amplia y gratuita de las mismas, a fin de promover su adopción de manera voluntaria por parte de los responsables de balnearios públicos y privados, y por autoridades municipales, provinciales y nacionales de zonas costeras fluviales, lacustres y marítimas.
- b) Documento preliminar a ser usado como base primaria y fundamental para la elaboración de una nueva Norma IRAM (actualmente denominada Norma 42100), con el objetivo de promover el mejoramiento de la calidad ambiental y la calidad de los servicios en las playas y balnearios nacionales, a través de la certificación de la misma.

Corresponde destacar que las Directrices resumen una labor inédita en nuestro país, considerando que por primera vez se constituye una Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial que en un lapso de doce meses ha trabajado en forma coordinada, aunando el esfuerzo de representantes de organismos nacionales, provinciales, municipales y privados junto a aquellos de entidades académicas y científicas, a fin de responder a requerimientos específicos presentados por autoridades municipales e instituciones civiles referidos a calidad ambiental y de servicios en áreas costeras argentinas.

En tal sentido, esta iniciativa sienta un valioso precedente que en un futuro cercano permitiría promover el tratamiento integral de los temas de calidad ambiental y de servicios en playas no ya en el ámbito necesariamente limitado de los balnearios, sino en toda área costera en su conjunto, tendiente a mejorar la calidad de los servicios, la calidad ambiental y el uso sustentable de los recursos naturales.



Redactores



La Comisión



La Comisión en Villa Gesell



Recorriendo La Punta

El 20 de diciembre de 2004, en Chapadmalal, se firmó la Carta de Intención mediante la cual tres balnearios de la Provincia de Buenos Aires se comprometieron a participar en la primera experiencia de aplicación de las Directrices para la Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental en Playas y Balnearios.

De esa manera, se ponía en marcha la Experiencia Piloto que comprendió:

- a) La validación de las Directrices.
- b) La Asistencia Técnica a los participantes, mediante cursos de capacitación y la evaluación de su grado de cumplimiento de los requisitos incluidos en las Directrices.



Concesionarios

Firma Mar del Plata

Firma Necochea

Firma Villa Gesell

+ 1. Objetivos de la Experiencia Piloto:

Para la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial esta experiencia fue diseñada para validar las Directrices (véase recuadro), permitiéndole al mismo tiempo:

- a) Verificar si las Directrices eran aplicables a diferentes tipos de balnearios,
- b) Recibir propuestas y comentarios por parte de los participantes del área de aplicación inicial, interesados en aplicarlas en lo inmediato, y
- c) Proponer modificaciones para la redacción del documento final.

Para las direcciones de los balnearios participantes, la experiencia piloto permitió:

- a) Realizar una autoevaluación y un diagnóstico de los estándares aplicados en relación con los definidos por las Directrices, y
- b) Definir las modificaciones necesarias para la aplicación de las Directrices.

Validación de las Directrices

Utilizando el modelo de análisis estratégico (FODA), se identificaron fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas. La información obtenida permitió a las respectivas direcciones de los balnearios seleccionados conocer cuál era su situación al momento de la evaluación y cuáles eran los aspectos que deberían modificar o incorporar en el futuro para alcanzar los objetivos propuestos por las Directrices.

Validar los requisitos desarrollados en las Directrices fue de vital importancia considerando todas las variables y las interacciones entre ellas antes de su presentación pública.

Las Experiencias Piloto y los talleres preparatorios previos permitieron validar las siguientes hipótesis de trabajo:

1. Los requisitos establecidos por las Directrices están de acuerdo con las necesidades que los usuarios manifiestan a los prestadores de servicios.
2. Es factible integrar las Directrices a la gestión de las organizaciones a las cuales están dirigidas.
3. El lenguaje utilizado en la redacción de las Directrices es fácilmente comprensible por las organizaciones a las que están destinadas.

El análisis de los resultados de la experiencia brindó elementos de juicio suficientes para confirmar la viabilidad y la pertinencia de la aplicación de las Directrices a la gestión integral de playas y balnearios de características muy diferentes.

+ 2. Metodología

A efectos de la realización de la Experiencia Piloto, se elaboró la Guía de Autoevaluación que sería utilizada para evaluar la factibilidad de aplicación y la pertinencia de las Directrices; tal documento fue presentado y comentado en el Taller de Capacitación para evaluadores y participantes de la Experiencia Piloto que se realizó entre el 19 y el 20 de diciembre de 2004 en Chapadmalal.

Concluida la Experiencia Piloto de aplicación de la Gestión de Calidad y Gestión Ambiental para Playas y Balnearios, en marzo de 2005 se evaluaron los resultados obtenidos utilizando las listas de verificación para cada balneario. Se evaluaron los cambios propuestos por las direcciones de los balnearios, los expertos que participaron en la experiencia y los miembros de la Comisión, incorporando aquellos considerados necesarios tanto en las Directrices como en la Guía de Autoevaluación.

Exigencias de los consumidores

Se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, por lo que la sustentabilidad es una condición indispensable para el éxito en el contexto de competitividad actual del sector turístico. Por este motivo es necesario desarrollar un esquema de buenas prácticas en la gestión de playas y los servicios turísticos, considerando criterios de desempeño ambiental.

La gestión de la calidad en playas maneja de un modo integral conceptos basados en aspectos como la generación y recolección de residuos, ahorro y reutilización de agua, reducción de la contaminación, preservación del entorno natural, control de servicios de recreación y actividades acuáticas, acceso a personas con movilidad reducida, seguridad y salvamento, planes de emergencia en caso de incidentes, etc.



Beneficios e incentivos

Para aquellos que se alinean a las directrices:

- ▶ Asistencia técnica para la implementación en el área piloto.
- ▶ Difusión de emprendimientos alineados a las directrices de gestión, mediante su publicación en páginas web oficiales de Secretaría de Turismo y de medio ambiente, IRAM, etc.



¿Quiénes somos?

- ▶ Secretaría de Turismo de la Nación
- ▶ Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de La Nación
- ▶ Secretaría de Turismo y Deporte, Gobierno de Buenos Aires
- ▶ Secretaría de Política Ambiental de Buenos Aires
- ▶ Secretaría de Turismo, Deportes y Cultura de Necochea
- ▶ Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredon
- ▶ Municipalidad de Villa Gesell
- ▶ Municipalidad del Partido de la Costa
- ▶ Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires
- ▶ CONICET
- ▶ Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad Nacional de Mar del Plata
- ▶ IRAM - Instituto Argentino de Normalización y certificación

Consultas: playas@turismo.gov.ar

GESTIÓN DE CALIDAD EN PLAYAS

Directrices para la Gestión de Calidad y la Gestión Ambiental en Balnearios y Playas.



DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA GESTIÓN AMBIENTAL EN BALNEARIOS Y PLAYAS.



¿Qué son las Directrices de Gestión de Calidad?

Establecen / identifican requisitos básicos, agrupados en un documento, para la gestión de calidad en balnearios, siendo estos requisitos específicos para la realidad de las actividades desarrolladas en playas, de acuerdo con la cultura y políticas argentinas.

¿Cuál es el Objetivo?

Mejorar la calidad de los servicios, la calidad ambiental y el uso sustentable de los recursos naturales.



¿Quiénes son los Destinatarios?

Balnearios y playas de la República Argentina que quieran gestionar con calidad y cuidado del medio ambiente.

¿Cuál es el campo de actuación?

Estas directrices especifican los requisitos para un sistema integral de gestión de calidad de servicios y calidad ambiental en balnearios respecto de:

- ▶ Ambiente y entorno
- ▶ Infraestructura
- ▶ Seguridad
- ▶ Personal
- ▶ Información y educación ambiental



¿Cuál es el Plan de Acción a seguir?

- 1 Experiencia piloto, durante la temporada 2004 - 2005. Con balnearios seleccionados junto con los municipios participantes de la elaboración de este documento.
- 2 Revisión de las directrices de acuerdo a las experiencias en las áreas piloto.
- 3 Solicitud de apertura de comisión técnica en el IRAM para la normalización del documento.
- 4 Transformación del documento en norma Argentina.

¿Cómo surge esta iniciativa?

Las presentes directrices surgen como iniciativa de instituciones privadas y públicas a fin de dar respuesta a las necesidades de contar con normas de gestión de la calidad en la prestación de servicios en playas y/o costas. Estas necesidades fueron oportunamente manifestadas por las comunidades de las zonas costeras a través de sus representantes y de diferentes organizaciones que desarrollan actividades en estos ámbitos.

+ 3. Alcance (Áreas de Aplicación)

Los protagonistas de la Experiencia Piloto fueron los siguientes:

- 1) Balneario Playa Escondida (General Pueyrredon)
- 2) Balneario del Automóvil Club Argentino (ACA) (Necochea)
- 3) Balneario La Punta (Villa Gesell)

+ 4. Perfil de los balnearios participantes

4.1 - General Pueyrredon: Playa Escondida

El Partido de General Pueyrredon cuenta en su extensión costera con distintos tipos y modalidades de balnearios, desde importantes complejos turísticos (Punta Mogotes, Playa Grande, La Perla) hasta balnearios con servicios básicos, pasando por balnearios individuales con infraestructura consolidada.

En la elección de la Unidad Turística que participara de la Experiencia Piloto 2004-2005 se privilegió el perfil de una unidad no consolidada, autónoma de los complejos turísticos y con una propuesta de intervención altamente respetuosa del ambiente.

Considerando lo antes mencionado se eligió a Playa Escondida, cuyo titular es Juan J. Escoriza. Esa Unidad Turística se encuentra fuera del ejido urbano; está caracterizada por la protección de barrancos naturales, en un sector sin intervención previa y cuyas características físicas (flora, fauna y paisaje) no han sido depredados; además cuenta con pocos años de desarrollo, habiendo comenzado su gestión en el año 2002, y su propuesta considera como marco referencial el concepto de "bandera azul", con un enfoque de origen con predominio del respeto por el recurso natural, con bajo nivel de impacto ambiental, diferenciándose por su infraestructura y equipamiento a lo históricamente definido como balneario integral (alto nivel de apropiación física, modificación de la estructura natural, etc.).



Balneario Playa Escondida

4.2 - Necochea: Balneario ACA

La Unidad Fiscal del balneario del Automóvil Club Argentino fue la seleccionada para participar de la experiencia en el caso de Necochea.

Se trata de una concesión municipal, sobre la que el ACA a su vez concesiona a un particular, creando un marco contractual adicional al que el concesionario debe ajustarse de acuerdo a las exigencias municipales.

En el caso de este balneario, las Normas de Calidad son un referente para el crecimiento; en tanto "la cultura de la calidad" ha sido previamente implementada por la institución - el ACA - en otras unidades - estaciones de servicio - a su cargo.



Balneario del Automóvil Club Argentino (ACA) (Necochea)

4.3 - Villa Gesell: La Punta

El municipio de Villa Gesell eligió al balneario La Punta para protagonizar la primera experiencia de aplicación de las Directrices.



Playa Villa Gesell

La Punta

Médanos

Este balneario surgió como desafío personal del titular de la concesión Jorge Klemens, y adquirió con el tiempo el carácter de balneario atendido por toda su familia. Se trata de un balneario donde la "cultura de la calidad" está incorporada desde sus orígenes. Permanece abierto durante todo el año, y, en lo que a infraestructura se refiere, cuenta con material en consonancia con el entorno.

Con cinco años de vida, en La Punta las nuevas exigencias de los visitantes y la creciente preocupación por el medio ambiente han sido las pautas que dieron origen al proyecto del que hoy se ha convertido en un balneario modelo.

+ 5. Los Balnearios Cuentan su Experiencia

Consultado acerca de los motivos que originaron la participación en la Experiencia Piloto de las Directrices, las vivencias experimentadas durante ese período de prueba y los beneficios obtenidos, Juan José Escoriza, titular de Playa Escondida señala que:

"desde hacía ya algunos años atrás veníamos aplicando, en relación al cuidado del ambiente en nuestra playa, conceptos vigentes en el Manual Bandera Azul. Para nosotros se trata de nociones lógicas y sabemos que aún cuando hoy puedan resultar excepcionales son deseables y algún día, esperamos, serán comunes. Tuve oportunidad de viajar a España y recabé bastante información sobre el tema, también estuvimos viendo la posibilidad de certificar calidad porque son criterios que la gente aprecia.

En este camino es que decidimos ofrecernos para ser protagonistas de la primera prueba de las Directrices para la Gestión de Calidad y Gestión Ambiental en Playas y Balnearios.

Finalizada la prueba y a modo de evaluación de la misma podemos decir que las ventajas de la aplicación de las Directrices son, en principio, subjetivas; entre éstas se cuentan la satisfacción de trabajar para mejorar el entorno, o al menos no deteriorarlo. También nos resultó importante colaborar para que la iniciativa se difundiera y pueda en algún momento convertirse en algo común, es decir, que la gente no asuma la calidad como una categoría de lujo, restringida a balnearios exclusivos, sino que también aspire a encontrar servicios de tal tipo en todos los lugares. Claro que podemos señalar también ventajas no subjetivas como la diferenciación que representa un producto relativamente nuevo pero a la vez muy demandado".

Por su parte Eduardo A. Montero, Jefe U. S. Necochea del Automóvil Club Argentino comenta que:

"fue a partir de una invitación que recibimos del Sr. Intendente Municipal, Doctor Daniel Molina, para participar de una prueba piloto donde se

intentaría mejorar la calidad de nuestras playas, y teniendo en cuenta que desde el punto de vista institucional el Automóvil Club Argentino siempre se caracterizó por buscar la mejora permanente en los servicios que brinda, que se decidió, precisamente, la participación de este balneario en la Experiencia Piloto de las Directrices.

Vale mencionar que el ACA, en sus cuatro balnearios de Punta Mogotes (Mar del Plata) hace ya algunos años que se encuentra trabajando sobre varios de los aspectos contemplados en las Directrices porque se alinean perfectamente a nuestra política de calidad, de allí nuestro interés también.

En verdad, la experiencia fue muy interesante tanto a nivel de la información recibida por parte de los idóneos como por la posibilidad del contacto con grupos de personas que tienen, en el mismo campo de acción, el mismo objetivo: mejorar la calidad de nuestras playas. Y si tengo que señalar los mayores beneficios que arrojó ser protagonistas de la experiencia, desde lo personal creo que ha sido la capacitación, y desde la óptica del cliente con la toma de conciencia del cuidado al medio ambiente y la puesta en conocimiento que nos encontramos trabajando para él."

Jorge Klemens, responsable de La Punta, indica que

"tras la reunión de Chapadmalal, donde nos notificaron del proyecto y de las Directrices, nos dimos cuenta que muchas de esas indicaciones ya las estábamos cumplimentando, con excepción de las formalidades que apuntaban a confeccionar manuales de procedimiento, por ejemplo.

Nos sentimos muy alentados y por eso decidimos participar, claro que, habida cuenta que la aplicación de las Directrices se comenzó en plena temporada estival y a la consecuente afluencia de público, nos fue imposible realizar las modificaciones necesarias para acercarnos aun más al modelo establecido. Sin embargo, el sólo hecho de contar con carteles informativos que nos identificaban como uno de los tres balnearios protagonistas de la Experiencia hizo que la clientela y los medios de comunicación se informaran del proyecto y nos obsequiaran elogios de todo tipo.

Hoy estamos trabajando para reducir las deficiencias que tenemos respecto de las Directrices, estamos conformando los manuales internos y toda la papelería de respaldo necesaria, y fundamentalmente estamos abocados a mejorar la accesibilidad para personas discapacitadas y la construcción de los sanitarios que reglamentariamente ellas necesitan".

+ 6. Evaluación de la Experiencia Piloto

Las presentes Directrices se han desarrollado como una guía que comprometa a los actores intervinientes en el desarrollo de un turismo sustentable, conformando una propuesta abarcativa, multiplicadora en su ejemplo y aplicable (ya sea de manera directa o indirecta, voluntaria o por disposición de la autoridad competente) en todas aquellas áreas destinadas al turismo costero.

De los resultados obtenidos con la experiencia piloto, se reconoce que: a) existen expectativas importantes respecto a la sustentabilidad del sistema turístico por parte de los prestadores de servicio; b) el logro de estándares de calidad en los balnearios es un tema ya instalado entre los prestadores; y c) que las pautas contenidas en las Directrices aquí presentadas pueden ser aplicadas aún bajo situaciones muy distintas y con condiciones particulares.

Se entiende así que estas Directrices pueden constituirse en herramientas de trabajo valiosas para el logro de los objetivos inicialmente planteados por las instituciones convocantes, y que la progresiva difusión y aplicación efectiva de las mismas aumentará la sustentabilidad del turismo de calidad.

+ 7. Un Futuro Sustentable

Ambiente y servicio se conjugan en el producto turístico de sol y playa y, atento la incidencia del turismo en el desarrollo local, en la vigencia del destino turístico se juega el destino de la comunidad allí localizada. No menos trascendente, su conjunción incide en la satisfacción del turista allí convocado. Al margen de las condiciones de la urbanización turística que acoge al turista, la calidad del ambiente y del servicio en la playa y en el balneario provee el atributo que define la vivencia cotidiana del usuario turístico y recreativo y genera la experiencia cuya difusión es la mejor promoción de un destino.

La playa en su condición sustento necesario e insustituible al uso y fruición turística del visitante y recreativa del habitante y de la actividad productiva regional y local, conformada por el turismo de sol y playas, en las singulares modalidades adoptadas en el país, requiere plantear su consideración en el contexto más integral. Sin perjuicio de las acciones más radicales y mediatas que han de dar sustento perdurable a articulación urbano - natural del litoral, supone integrar a los diferentes involucrados e interesados en el tema y emprender las acciones que resulten prioritarias, oportunas y accesibles e impliquen su testimonio en la demanda de las soluciones más estructurales y perdurables.

En tal propósito, sin excluir acciones más intensas y obras más trascendentes, se considera que la formulación de Directrices ha de contribuir a garantizar la calidad ambiental y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos, a escala de los actores y agentes representados en la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial, a partir de la gradual y persuasiva implementación de las Directrices ya concebidas y de aquellas que en el futuro las prácticas críticas exijan adoptar y las buenas prácticas sugieran proponer.

Glosario:

Áreas no construidas: superficies no intervenidas, sean estas áreas de playa, de bosque, de duna, etc. que mantienen las condiciones de paisaje nativo.

Complejo Turístico: conjunto de unidades de balneario que conforman una supra-estructura de servicios turísticos, con amplia variedad de actividades, manteniendo una unidad de lenguaje arquitectónico. Se caracteriza por afectar frentes costeros extensos, preferentemente urbanos, con un alto grado de transformación del medio ambiente original.

Estructura edilicia: se refiere a las construcciones de arquitectura propiamente dichas de un balneario, incluyendo todos los sistemas que la constituyen (estructura de sostén, cerramientos, carpinterías, instalaciones, terminaciones, etc.).

Entorno inmediato: Considera a las áreas intervenidas contiguas a la estructura edilicia principal y que, junto con ella, conforman el cuerpo central de un balneario. Lo constituyen las circulaciones de acceso peatonal y vehicular, las circulaciones internas, las terrazas y expansiones, los estacionamientos y el equipamiento complementario (pileta solarium, juegos infantiles, canchas para deportes, etc.).

Infraestructura: Comprende el conjunto de obras edilicias y paisajísticas, las respectivas instalaciones y equipamientos y toda otra acción de adecuación del espacio físico que conforman el área de balneario (área de concesión, en los balnearios que están bajo ese régimen).

Playa accesible: aquella que contiene el equipamiento requerido para que las personas con capacidades restringidas (motrices, visuales, auditivas, mentales, etc.) puedan circular, participar y desarrollar las actividades propias del balneario sin restricciones.

Señalética: conjunto de elementos capaces de transmitir un mensaje. Los contenidos de las señales pueden ser institucionales, informativos, educativos y/o promocionales y estarán dirigidos a todos los usuarios del balneario.

Unidad de Balneario: área de recreación ubicada sobre los sectores costeros de océanos, ríos o lagunas, en las que se localizan instalaciones destinadas a proporcionar servicios básicos para la realización de actividades de playa (apoyatura sanitaria, administración, gastronomía, comercio, seguridad, primeros auxilios, actividades culturales, deportivas y complementarias) a través de una explotación comercial.

Unidades de observación: Los elementos constitutivos del presente sistema de observación son:

- estructura edilicia construida
- entorno inmediato
- áreas no construidas
- accesibilidad
- señalética
- servicios básicos
- actividades invasivas

En todos los casos, deberán considerarse las presentes pautas en relación con el sistema de pertenencia de cada Unidad, toda vez que dentro del universo de unidades a evaluar existen balnearios consolidados, balnearios en proceso de consolidación y áreas costeras con futuro desarrollo de balneario.

+ COLABORADORES

En distintas etapas de la elaboración, redacción y validación de las Directrices para la Gestión de la Calidad y la Gestión Ambiental en Playas y Balnearios, fueron consultados distintos profesionales, autoridades, funcionarios y expertos de numerosas instituciones públicas y privadas. Los autores desean agradecer su valioso aporte a todos ellos:

- **por la Secretaría de Turismo de la Nación:** Arq. Leandro Ferreira Novo. Integrante de la Dirección de Inversiones Turísticas de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico

- **por la Secretaría de Turismo y Deportes de la Provincia de Buenos Aires,** Arq. Luis Bava.

- **por la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires,** Lic. Cristina Huweler.

- **por la Comisión Provincial de Guardavidas y Seguridad en Playas y Natatorios de la Secretaría de Turismo y Deportes de la Provincia de Buenos Aires,** Sr. Oscar Caputo.

- **por la Municipalidad de Villa Gesell:** Luis Baldo, Intendente; Ing. Roberto Markowski, Secretario de Planeamiento; Arq. Jorge Vergani, Dir. de Obras Públicas y Planeamiento; Sra. Claudia Palavecino, Directora de Turismo.

- **por la Municipalidad del Partido de la Costa:** Dr. Juan de Jesús, Intendente; Sr. Carlos Magnaca, Secretario de Turismo, Cultura y Deportes; Sr. Diego Martinoli, Marketing.