

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM SECTUR
42900**

Primera edición
2009-03-30

Organización de eventos
Sistema de gestión de la calidad
en la prestación del servicio
Requisitos

Events organization
Quality management system in the assistance
Requirements



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42900:2009

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42900**

Primera edición
2009-03-30

Organización de eventos

Sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio

Requisitos

Events organization
Quality management system in the assistance
Requirements



 **ARGENTINA**
Secretaría de Turismo

The logo for the Argentine Secretary of Tourism features a blue globe icon with a white crosshair, positioned above the word "ARGENTINA" in a bold, blue, sans-serif font. Below "ARGENTINA" is the text "Secretaría de Turismo" in a smaller, blue, sans-serif font.

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42900:2009

IRAM 2009-03-30

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

Prefacio

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

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

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

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

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4 PLANIFICACIÓN	6
5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	8
6 GESTIÓN DEL SERVICIO	9
7 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL.....	11
8 MEJORA.....	11
Anexo A (Informativo) Clasificación de eventos según su objetivo	13
Anexo B (Informativo) Reglamentaciones	14
Anexo C (Informativo) Acciones de responsabilidad social	15
Anexo D (Informativo) Aspectos a considerar en la contratación de proveedores	16
Anexo E (Informativo) Aspectos a considerar en la seguridad del evento	17
Anexo F (Informativo) Bibliografía	18
Anexo G (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	19

Organización de eventos

Sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene ordenados sus requisitos siguiendo el esquema P-H-V-A (planificar-hacer-verificar y actuar), metodología que aplica a todos los procesos:

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

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para la mejora continua en el desempeño de los procesos.

El ordenamiento de los requisitos de esta norma permite a las organizaciones alinearlas con los establecidos en las IRAM-ISO 9001 y el Premio Nacional a la Calidad.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en la organización de eventos, cuando la dirección del prestador;

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

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, incluyendo todas sus modificaciones.

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

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

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

3.1 etapas de la organización de eventos:

- **Evento:** apertura.
- **Producción:** confirmación del servicio.
- **Preevento:** ejecución de las tareas de producción.
- **Posevento:** cierre.

3.2 evento. Encuentro organizado profesionalmente en pos de un objetivo convocante.

3.3 ejercicio profesional. Actividad realizada de manera habitual, demostrando presencia en el mercado y acreditando operaciones continuas durante los últimos tres años.

3.4 organizador de eventos o prestador. Persona física o jurídica que, administrando recursos propios o de terceros, se encarga de diseñar, planificar, organizar, implementar y supervisar aspectos de un evento de manera profesional.

3.5 validez de la oferta. Es el tiempo durante el cual se mantienen las condiciones de precios y servicios ofrecidos en la propuesta.

NOTA 1. El término dirección se utiliza en esta norma como sinónimo de organización.

NOTA 2. Para el propósito de esta norma, son aplicables los términos y definiciones dados en la IRAM-SO 9000.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Documentación

La dirección debe:

- establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, asumir un compromiso y definir la política, los objetivos y los planes de acción;
- documentar el sistema y revisarlo anualmente para verificar su eficacia.

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

NOTA. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo.

4.1.1 Manual de la calidad

La dirección debe establecer y mantener un manual de gestión de la calidad, el cual debe expresar:

- política y objetivos de la calidad definidos y actualizados;

- aspectos de las normas que sean de aplicación al prestador;
- organigrama de interrelación de funciones, que determina jerarquías, autoridad, responsabilidades y la descripción de cada puesto de trabajo;
- procedimientos requeridos por esta norma;
- registros que demuestren que todas las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos son realizadas;
- descripción de procesos;
- programas requeridos.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal.

La dirección debe revisar el documento anualmente.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido para asegurar que se cumplan los procesos de la prestación del servicio y los objetivos de la calidad en forma sustentable.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y la mejora del sistema de gestión de la calidad, para lo cual debe:

- identificar, disponer y cumplir las normativas vigentes de la jurisdicción donde se encuentre registrado el prestador. Las mismas deben estar a disposición de todo el personal;
- informar a todos los involucrados en la prestación del servicio de la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al prestador;
- establecer una política que contemple los aspectos de la calidad de los servicios que asegure la sostenibilidad;

- definir objetivos de la calidad de los servicios coherentes con la política;
- proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- realizar anualmente las revisiones del sistema de gestión de la calidad;
- aprobar la documentación antes de su distribución.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión la calidad

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

Esta persona es responsable por:

- asegurar que el sistema de gestión esté implantado de acuerdo con lo requerido en esta norma;
- obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- facilitar la accesibilidad a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros de la calidad;
- nombrar una persona que actúe a modo de suplente como responsable de la calidad en servicios, en caso de su ausencia;
- establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos que afectan al sistema de gestión y la calidad de los servicios incluyendo la resolución de discrepancias en los puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable del sistema de gestión de la calidad.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados. Los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, deben identificarse fehacientemente, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente.

La dirección debe asegurar que los documentos del sistema estén aprobados antes de ponerlos en vigencia. Debe evidenciar la aprobación de manera fidedigna.

La dirección debe determinar la disposición de los documentos complementarios e históricos referente al sistema de gestión durante el período que se determine.

NOTA. Son ejemplos de documentos: Manual de la calidad, procedimientos y registros.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe establecer un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro y definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad

La dirección debe definir la política de la calidad de los servicios y establecer los objetivos coherentes con la misma.

Esta política debe ser compatible con el interés de todas las partes interesadas.

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

4.2.2 Objetivos

La dirección debe fijar objetivos medibles y coherentes con la política de la calidad definida, respondiendo a sus necesidades, situados en un horizonte temporal. Los objetivos deben ser comunicados, comprendidos e implementados.

Se debe mantener el registro de los resultados de los objetivos.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de la calidad

El sistema de la calidad debe ser revisado por la dirección anualmente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

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

- resultados de las auditorías internas y externas;
- resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- quejas y sugerencias realizadas por los clientes;
- quejas y sugerencias realizadas por los proveedores;
- resultados de los objetivos de la calidad;
- funcionamiento de los procesos de prestación del servicio;
- situación de las acciones correctivas y preventivas;
- plan de formación del personal;
- anteriores revisiones del sistema por la dirección;

- cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

Debe registrarse el resultado de la revisión por parte de la dirección.

4.2.5 Documentación del sistema de la calidad

La dirección debe establecer y mantener actualizado el sistema de gestión que debe expresar actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en esta norma.

4.3 Identificación de procesos de la prestación

La dirección debe identificar los procesos principales y de soporte de la prestación y medirlos a efectos de conocer su desempeño.

5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- definir los perfiles de los puestos de trabajo que considere clave en la prestación del servicio, y describir las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación, experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos;
- establecer claramente las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión, supervisión de la calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio, asegurando su idoneidad y competencia.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;

- establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, tal que aseguren que las tareas se realizan de modo uniforme y adecuadas a los requerimientos del cliente y a esta norma;
- definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.3 Selección e incorporación del personal

La dirección debe:

- definir un proceso de selección para la incorporación de nuevo personal, que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales, donde se transmita la política, los objetivos de gestión y los procesos operativos del puesto de trabajo. Esta acción debe ser registrada.

5.4 Formación

La dirección debe proporcionar la capacitación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de la calidad en la prestación de los servicios y asegurar acciones formativas que deben cubrir las temáticas siguientes:

- gestión de la calidad;
- buenas prácticas ambientales;
- prevención de riesgos laborales;
- prevención de crisis y riesgos.

5.5 Comunicación interna

La dirección debe:

- definir y asegurar un sistema de comunicación interno que dé a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;

- comunicar a todos los integrantes el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 GESTIÓN DEL SERVICIO

6.1 Procesos principales del servicio

6.1.1 Contacto con el cliente

La dirección, en la comunicación de los servicios, debe:

- definir un procedimiento que asegure que la información suministrada por el cliente reúna los datos necesarios para la elaboración de la propuesta;
- facilitar la información comercial del prestador en idioma local o en idioma extranjero, cuando por sus características lo requiera.

6.1.2 Diseño y armado de la propuesta

La dirección debe:

- diseñar una propuesta de servicios asegurando la viabilidad de la misma, incluyendo una estimación presupuestaria;
- contemplar los requerimientos del cliente;
- analizar la disponibilidad de los recursos.

6.1.3 Presentación de la propuesta

La dirección debe:

- presentar la propuesta al cliente en forma clara y concreta;
- asegurar que la propuesta presentada al cliente incluya:
 - detalle de los servicios y/o prestaciones ofertadas;

- propuesta económica;
- validez de la oferta;
- condiciones de contratación.

6.1.4 Acuerdo de prestación

La dirección debe asegurar que en el acuerdo de prestación se establezcan:

- condiciones de contratación;
- listado de productos y servicios;
- obligaciones de las partes;
- previsión para adicionales.

El acuerdo de prestación constituye un registro.

6.1.5 Producción

La dirección debe:

- realizar reuniones de organización;
- efectuar acciones de comercialización y mercadeo;
- planificar la logística de montaje y desmontaje;
- preparar los materiales;
- la identificación de los proveedores críticos para la prestación;
- contratar y supervisar a los proveedores;
- instruir a los recursos humanos;
- cumplir con los requisitos reglamentarios vigentes.

6.1.6 Preevento

La dirección debe:

- ejecutar y supervisar las tareas de montaje;

- controlar el ingreso de proveedores y materiales;
- realizar la revisión y control final antes del comienzo del evento.

6.1.7 Evento

La dirección debe verificar el cumplimiento de la planificación en los tiempos previamente establecidos.

6.1.8 Posevento

La dirección debe:

- implementar el desmontaje planificado;
- entregar y devolver los materiales;
- efectuar la evaluación de proveedores;
- evaluar el grado de satisfacción del cliente;
- realizar el cierre final del evento.

6.2 Procesos de apoyo

6.2.1 Compras y contratación de proveedores

La dirección debe disponer de un método documentado para compras y contratación de proveedores, que asegure contar con información actualizada de proveedores.

6.2.1.1 Evaluación de proveedores

La dirección debe:

- establecer los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación;
- evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo a sus requisitos;
- mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que derive de las mismas.

6.2.1.2 Alcance de la compra y la contratación

La información de las compras y de contratación debe describir los bienes y servicios que incluyan, cuando sea apropiado, los requisitos:

- para la aprobación de los mismos;
- de procedimientos que fijen pautas para las compras y niveles de autorización.

6.2.1.3 Verificación de la compra y la contratación

La dirección debe establecer e implementar un método para la supervisión y verificación que asegure que el producto comprado o contratado, cumple con los requisitos de compra especificados.

7 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

La dirección debe:

- definir, documentar e implementar un programa de responsabilidad social;
- prever acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental;
- comunicar las políticas y objetivos al personal y a los proveedores;
- promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental;
- revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados;
- establecer el carácter de opcional de las propuestas de prácticas ambientales de terceros que repercutan en los servicios ofrecidos.

8 MEJORA

8.1 Medición

8.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación del servicio;
- medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad definidos. Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

8.1.2 Auditorías internas

La dirección debe:

- realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de esta norma. Los informes de dichas auditorías se consideran un registro;
- definir un procedimiento para la realización de las auditorías internas.

8.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los clientes que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente su presentación;
- implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

8.2 Mejora continua

8.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, las fuentes de información siguientes:

- quejas, reclamos y sugerencias de los clientes;
- no conformidades internas detectadas;
- indicadores que haya determinado el establecimiento;
- resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- resultados de auditorías externas e internas.

8.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- el desvío o no conformidad;
- el responsable de establecer acciones correctivas;
- el responsable de implementar acciones correctivas;
- el resultado de la implementación de las mismas.

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

Anexo A

(Informativo)

Clasificación de eventos según su objetivo

Sociales: festejo o conmemoración de un acontecimiento personal, familiar, religioso o social orientado al ámbito privado, familiar o de relaciones humanas. Ejemplo: bodas, bautismos, aniversarios y otros.

Corporativos: organizados por las empresas en sus diferentes entornos o ámbitos de influencia:

- **Promocionales:** dirigidos a clientes externos para difundir productos, servicios o la empresa en su totalidad.
- **Motivacionales:** son aquellos que colaboran con la gratificación, integración y capacitación del personal acompañando los diferentes procesos de las compañías a las que pertenecen.
- **Institucionales:** relacionados con la responsabilidad social empresaria y sin fines de lucro.

Académicos:

- Implican intercambio y/o transmisión de conocimientos. Ejemplos: congresos, convenciones, conferencias, simposios, seminarios, debates, foros, jornadas, talleres, ateneos, coloquios, etc.

Comerciales:

- Ferias: cuyo fin es la venta/compra de productos y/o servicios.
- Exposición: cuyo fin es la promoción de productos, servicios o imagen de marca.

Otros: aquellos que, por ejemplo, persiguen objetivos culturales, deportivos, políticos, religiosos, diplomáticos, etc.

Anexo B (Informativo)

Reglamentaciones

Requisitos legales de seguridad, higiene, impositivos y todos aquellos exigidos por las diferentes jurisdicciones en donde se desarrolle el evento.

- Personas jurídicas: acreditación de personería (estatuto o instrumento que corresponda); acreditación de inscripciones impositivas nacionales (administración federal de ingresos públicos) y provinciales (rentas); certificado del banco central de la Republica Argentina de calificación de riesgo. La acreditación del cumplimiento de todo otro requisito que surja para demostrar que es apto para operar en el comercio.
- Personas físicas: copia de la inscripción impositiva (por ejemplo: monotributo); copia del último pago de inscripción simplificada de rentas (si corresponde); certificado del banco central de la Republica Argentina de calificación de riesgo.

Anexo C

(Informativo)

Acciones de responsabilidad social

- Adquirir bienes y servicios a proveedores locales y comunidades originarias.
- Contratar personal local.
- Fomentar programas de formación básica y de promoción para la población local.
- Informar a los participantes del evento de las características culturales y religiosas locales, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
- Donar a la comunidad el equipamiento, los productos o materiales del prestador en desuso y en buen estado.
- Facilitar información a los participantes del evento sobre los artículos de producción local y orientarlos a la compra de productos locales.
- Comprar productos y materiales locales que requieran menos transporte, envasado y almacenamiento y que permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y aumentar el prestigio del prestador.
- Promover interacciones culturales entre la comunidad local y visitante.
- Considerar en los eventos: la accesibilidad al lugar físico, las personas con capacidades diferentes, las celíacas, las diabéticas, las de tercera edad, las restricciones religiosas y de salud, entre otros.

Anexo D (Informativo)

Aspectos a considerar en la contratación de proveedores

- Seguros y requisitos aplicables a su actividad.
- Presentar la póliza de la compañía aseguradora de riesgo de trabajo, de todo su personal.
- Seguros de accidentes personales.
- Convenio de confidencialidad.
- Cláusula de no repetición o indemnidad.
- Prever los materiales que cumplan la función de respaldo ante eventuales desperfectos que impidan el normal desarrollo del evento.
- Demostrar compromiso con el desarrollo de gestión de la calidad.

Anexo E

(Informativo)

Aspectos a considerar en la seguridad del evento

- Seguros y requisitos aplicables al prestador.
- Seguro de responsabilidad civil.
- Análisis previo de riesgo.
- Medidas preventivas y correctivas.
- Plan de evacuación: elaboración y comunicación del mismo.
- Primeros auxilios y emergencias.
- Señalización de salidas de emergencia, evacuación, entre otros.
- Provisión de elementos de seguridad.
- Considerar aspectos de higiene y manipulación de alimentos.
- Contar con un listado de contactos de emergencias: médicas, servicio de ambulancia, fuerzas de seguridad, bomberos, defensa civil, entre otros.
- Vigilancia.

Anexo F (Informativo)

Bibliografía

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

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

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

IRAM-SECTUR 42200:2008 - Hotelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

ISO 18513:2003 - Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.

ICTE - INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

Normas de calidad. Eventos especiales. Ref- unificación. Mayo 2001.

INEN - INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

NTE-INEN 2 448:2007 – Coordinador de Eventos. Requisitos de Competencia Laboral.

Otras publicaciones:

- IAPCO's Membership Programme Congress Checklist - Events 2006.
- Arceo, José Luis, "*Las Relaciones Públicas en España*", McGraw Hill Madrid, 2004, p.217-225.
- Maure Agüero, G. "*Definiciones y tendencias del turismo de eventos*" en Contribuciones a la Economía, Nº 82, julio 2007.
- Expo Zaragoza 2008 - Organización de eventos sostenibles.

Anexo G (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de trabajo Organización de eventos

Integrante	Representa a:
Lic. Julieta ESPÍNDOLA Trad. Silvana FUSCHINO	INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A. CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE ARGENTINA
Lic. Sonia GITTLEN Sr. Marcelo GORDIN Sra. María Julia GUERRERI Sr. Fernando LLAMBÍ	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS ANA JUAN CONGRESOS ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ORGANIZADORES Y PROVEEDORES DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
Dra. Clelia LÓPEZ Srta. Karina PALACIO Sr. José Francisco SARENA Lic. Alicia SCHIARETTI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN ANA JUAN CONGRESOS ENTE DE TURISMO DE BUENOS AIRES ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ORGANIZADORES Y PROVEEDORES DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
Sra. Dolores SOJO Sr. Sergio VENTURA	ANA JUAN CONGRESOS ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y PROVEEDORES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
Lic. Any VODOVOSOFF Lic. Pablo WEIL	ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE EVENTOS IT&C EVENT PLANNERS / ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ORGANIZADORES Y PROVEEDORES DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS.
Lic. Graciela MUNDIELLI Lic. Emilio VITALE	IRAM IRAM

También asistieron

Integrante	Representa a:
Lic. Alejandro AGULLA Lic. Marcelo BARBERO Sr. Julio BARCHUK Sra. Angélica BENITEZ Sr. Rodrigo BISBAL Lic. María Amanda BISCARO Sr. José CANTALEANO Sr. Juan Cruz CARREGA Dr. Gonzalo CASANOVA	SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE SANTA CRUZ GRUPO TRANSATLÁNTICA DIRECCIÓN DE TURISMO OBERÁ AGUAS GRANDES AZUL PAMPA FORO DE PROFESIONALES DE TURISMO CUENCA DEL PLATA HOTEL CASA REAL SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN

Integrante

Sr. Miguel CHESANI
 Sr. Iván CORNEJO
 Sra. Jorgelina DUHART

 Sra. Adriana Mónica FORTONI
 Sra. Cristina GRÜNDLER
 Cdra. Graciela MARCHESANO

 Lic. Claudia MARTINO
 Sr. Juan MAURI
 Sra. Yamila OSTENEROS
 Sr. Ramón PAREDES
 Sr. Gary PEKAREK
 Lic. Noemí POLONSKI
 Sra. Stella Maris RIVAS
 Lic. Claudio RUFFINATTI

 Sra. Michele SAFAR
 Sra. Alicia SOSA
 Sr. Juan Carlos VAZQUEZ
 Sr. Otto WAIDELICH
 Lic. Mariela WAGNER

Representa a:

LA ARIPUCA
 L'EVENT S.R.L.
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE JUJUY
 BUREAU DE CONVENCIONES Y CONGRESOS SALTA
 ESTANCIA LAS MERCEDES
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y PROVEEDORES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
 ENTE DE TURISMO BUENOS AIRES
 EVENTOS PANORAMIC
 LOS VENCEJOS V y T
 LOS VENCEJOS V y T
 AZUL PAMPA
 UNIVERSIDAD DE LA MARINA MERCANTE
 ENTE DE TURISMO BUENOS AIRES
 CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS
 HOTEL CASA REAL
 CULTURA- MISIONES ON LINE
 TODO DELTA
 LA ARIPUCA
 IRAM

Subcomité Gestión en turismo y TC 228 Internacional

Integrante

Lic. Ricardo BOTANA
 Lic. Erika CELAURO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN
 Sra. María Angélica DOLDAN
 Lic. Julieta ESPINDOLA
 Sr. Marcelo GORDIN
 Sra. María Julia GUERRERI
 Dra. Clelia LÓPEZ
 Sr. Alexey MORON HESSLING

 Lic. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor PISSONI

 Sr. Federico Martín POLESEL
 Arq. Irene RAIZBOIM
 Sr. Sergio VENTURA

 Lic. Emilio VITALE
 Lic. Any VODOVOSOFF
 Lic. Mariela WAGNER

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO
 FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 CONSULT HOUSE
 INVITADA ESPECIAL
 INDEXPORT MESSE FRANKFURT S.A.
 ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
 ANA JUAN CONGRESOS
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
 INVITADA ESPECIAL
 ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO ESTUDIANTIL
 HOSTELLING INTERNACIONAL
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS, REUNIONES EMPRESARIALES Y PROVEEDORES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE EVENTOS
 INVITADA ESPECIAL

Integrante

Lic. Pablo WEIL

Tca. Gladys WOITES

Arq. Daniel BELTRAMI

Ing. Alejandro FARINA

Lic. María Soledad PEREIRA

Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:IT&C EVENT PLANNERS / ASOCIACIÓN ARGENTINA
DE ORGANIZADORES Y PROVEEDORES DE
EXPOSICIONES Y CONGRESOS.

INVITADA ESPECIAL

IRAM

IRAM

IRAM

IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)**Integrante**

Dr. José M. CARACUEL

Lic. Alberto CERINI

Ing. Ramiro FERNÁNDEZ

Dr. Federico GUITAR

Ing. Jorge KOSTIC

Ing. Jorge MANGOSIO

Integrante

Tco. Hugo D. MARCH

Ing. Samuel MARDYKS

Ing. Tulio PALACIOS

Tco. Ángel TESTORELLI

Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200

* CNA 00.00