

SESIONES ORDINARIAS

2004

ORDEN DEL DIA N° 560

COMISIONES DE TURISMO Y DEL MERCOSUR

Impreso el día 22 de junio de 2004

Término del artículo 113: 1° de julio de 2004

SUMARIO: **Sistemas** de calidad de servicios turísticos en los países del Mercosur. Implementación. **Cettour y otros.** (2.446-D.-2004.)

Dictamen de las comisiones

Honorable Cámara:

Las comisiones de Turismo y del Mercosur han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Cettour y otros señores diputados, por el que se solicita al Poder Ejecutivo que a través de los organismos correspondientes implemente sistemas de calidad de servicios turísticos en los países del Mercosur; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la aprobación del siguiente

Proyecto de declaración

La Cámara de Diputados de la Nación

DECLARA:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo, a través de los organismos que correspondan priorice la implementación de sistemas de servicios turísticos en los países del Mercosur.

Sala de las comisiones, 10 de junio de 2004.

Dante Elizondo. – Leopoldo Moreau. – Julio Accavallo. – Elda Agüero. – Roddy Ingram. – Encarnación Lozano. – Jorge Garrido Arceo. – Juan C. Godoy. – Carlos Cecco. – Miguel Baigorria. – María E. Barbagelata. – Sergio A. Basteiro. – Delma Bertolyotti. – Irene Bösch de Sartori. – Hugo Cettour. – Fernando Chironi. – Hernán Damiani. – Héctor Daza. – Eduardo De Bernardi. – Liliana Fellner. – Gustavo

Ferri. – Jorge Giorgetti. – Juan Irrazábal. – Celia Isla de Saraceni. – Roberto Lix Klett. – Antonio Lovaglio Saravia. – Carlos Macchi. – Juliana Marino. – Araceli Méndez de Ferreyra. – Stella M. Peso. – Norma Pilati. – Antonio U. Rattin. – Diego Sartori. – Alicia Tate. – Domingo Vitale.

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Turismo y del Mercosur, al considerar el proyecto de resolución del señor diputado Cettour y otros señores diputados han creído conveniente proceder a la modificación de la propuesta original, atendiendo a una técnica legislativa más adecuada, entendiendo que las modificaciones propuestas no alteran el espíritu de lo solicitado por el legislador. Los fundamentos que acompañan la iniciativa, contienen los extremos de la cuestión planteada por lo que las comisiones los hacen suyos y así lo expresan.

Dante Elizondo.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Uno de los propósitos y objetivos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) es avanzar en criterios de calidad que permitan definir a los servicios turísticos en relación a criterios de calidad y sustentabilidad.

En el año 2003 se llevó a cabo en Sauipe, Brasil, un encuentro técnico donde se elaboraron algunas directrices que los países miembros se comprometieron a llevar adelante.

En el ámbito del Mercosur se hace necesario llevar adelante políticas regionales que continúen y avalen los estudios de la OMT.

La calidad de los servicios turísticos, no sólo no ha conseguido sus objetivos de maximización de beneficios, sino que se ha mostrado como una alternativa imposible en las actuales circunstancias socioeconómicas. En cambio, la cultura de la calidad si se reveló como estrategia de futuro.

La definición de sistemas técnicos de calidad es una iniciativa pionera en el sector turístico a nivel internacional, por lo que no se disponen de modelos que pudiesen tomarse como directrices; a ello se unen otras dificultades como el hecho de que se trata de objetivar percepciones subjetivas y de gestionar la Calidad Total, en el que no es suficiente con inspeccionar un producto final, sino que es necesario verificar todo el proceso.

Desde principios de los años 90, el sector turístico europeo ha venido desarrollando distintas iniciativas para la aplicación de la tecnología de la calidad al mismo.

La necesidad sentida de diferenciarse por la calidad, se puso de manifiesto como meta común del sector privado y la Administración Turística Española en el Congreso Nacional de Turismo, celebrado en Noviembre de 1997, cuyo compromiso VII es el de implantar la marca de Calidad Turística Española. Anteriormente, el Plan de Estrategias de la Administración Turística del Estado, en su estrategia número IX también incidía en la necesidad de un Plan de Calidad Turística Española, que es hoy, ya una realidad.

La finalidad última de los planes de calidad es la de crear sellos de garantía de calidad que, una vez generalizados, emitan una nueva imagen de calidad

y además, desarrollar herramientas de gestión empresarial que mejoren el atractivo para el consumidor, extendiéndose a los siguientes subsectores: hoteles y agencias de viaje, restaurantes, campings, alojamientos de turismo rural y estaciones de montaña, para una posterior armonización entre todos, puesto que la finalidad última es la de la gestión y administración de un sistema de calidad integrado entre todos los subsectores del ámbito turístico.

La voluntariedad de los sistemas de calidad determina que el sector público deba apoyar esta institución.

La implementación de los sistemas técnicos de calidad en el ámbito del Mercosur exigen, por un lado, la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad y, de otro, la implantación de la gestión de la calidad.

*Hugo R. Cettour. – Roque T. Alvarez. –
Dante Elizondo. – Liliana Fellner. –
Carlos A. Larreguy.*

ANTECEDENTE

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional para que a través de los organismos correspondientes priorice la implementación de sistemas de calidad de servicios turísticos en los países del Mercosur.

*Hugo R. Cettour. – Roque T. Alvarez. –
Dante Elizondo. – Liliana Fellner. –
Carlos A. Larreguy.*