

SESIONES ORDINARIAS

2005

ORDEN DEL DIA N° 2914

COMISION DE TURISMO

Impreso el día 12 de septiembre de 2005

Término del artículo 113: 21 de septiembre de 2005

SUMARIO: **Guía** para una Gestión de Excelencia para Empresas de Viajes y Turismo. Expresión de beneplácito por la presentación de la misma. **Bösch de Sartori**. (3.735-D.-2005.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Turismo ha considerado el proyecto de resolución de la señora Bösch de Sartori, por el que se expresa beneplácito por la presentación de la Guía para una Gestión de Excelencia para Empresas de Viajes y Turismo; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja su aprobación.

Sala de la comisión, 24 de agosto de 2005.

Julio C. Accavallo. – Roddy E. Ingram. – Jorge A. Garrido Arceo. – Carlos J. Cecco. – Sergio A. Basteiro. – Delma N. Bertolyotti. – Fernando G. Chironi. – Stella M. Cittadini. – Eduardo De Bernardi. – Liliana B. Fellner. – Lucía Garín de Tula. – Cinthya G. Hernández. – Juan M. Irrazábal. – Susana B. Llambí. – Cecilia Lugo de González Cabañas. – Alicia I. Narducci. – Osvaldo M. Nemirovski. – Stella M. Peso. – Antonio U. Rattín.

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Expresar su beneplácito por la presentación de la Guía para una Gestión de Excelencia para Empresas

de Viajes y Turismo, elaborada sobre la base de un convenio de cooperación técnica por Fundece y el Banco Interamericano de Desarrollo, evento que afianza y fortalece a la provincia de Misiones como destino turístico nacional e internacional.

Irene M. Bösch de Sartori.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Turismo, al considerar el proyecto de resolución de la señora diputada Bösch de Sartori cree innecesario abundar en más detalles que los expuestos en los fundamentos que acompañan la iniciativa, por lo que la comisión los hace suyos y así lo expresa.

Julio C. Accavallo.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Recientemente se realizó en el Centro Provincial de Convenciones y Eventos de Posadas, la presentación de las normas IRAM sobre gestión de calidad de los servicios turísticos.

La misma consistió en un trabajo elaborado sobre la base de un convenio de cooperación técnica con Fundece (Fundación Premio Nacional a la Calidad) y el Banco Interamericano de Desarrollo.

En este contexto y como concreción de las sucesivas etapas de trabajo la Cámara Argentina de Turismo (CAT) presentó oficialmente la Guía para una Gestión de Excelencia en Empresas de Viajes y Turismo en la que se tomaron como parámetros al momento de evaluar la gestión de una empresa: el enfoque en los clientes y el mercado; la responsa-

bilidad social de la empresa; el liderazgo; la gestión de la calidad; la mejora continua, la creatividad y la innovación; la administración de los procesos; el desarrollo y el compromiso de los colaboradores; las relaciones con los proveedores; la orientación hacia los resultados.

Su difusión e implementación significa un nuevo avance en el camino hacia la concientización de la importancia que tiene la excelencia en el servicio de viajes y turismo como elemento indispensable para dar sustento al crecimiento y desarrollo del sector, implica además una herramienta útil para quienes

lideran pequeñas y medianas empresas para medir el nivel de calidad de sus organizaciones.

En un momento en que la demanda de los turistas y visitantes ha evolucionado hacia una mayor exigencia de servicios tanto en calidad, como en seguridad y gestión, este evento afianza y fortalece a la provincia de Misiones como destino turístico nacional e internacional.

Es por los motivos expuestos que solicito el voto afirmativo de mis pares.

Irene M. Bösch de Sartori.