

UNIVERSIDAD DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Maestría en Gestión del Turismo Sostenible

Curso: "Sistemas de calidad y certificación de la sostenibilidad"

Profesora: Damaris Chaves

16 de Junio / 22 de junio de 2014

Semana 1: Introducción a la certificación

Agradecimiento

A Amos Bien,
por compartir esta presentación.

Temas relacionados

- Asesoría prepara las empresas para la certificación.
- Auditoría determina si una empresa o actividad cumple o no con la norma (evaluar in situ y a través de documentos).
- Certificación proceso de evaluar de conformidad con una norma y otorgar un reconocimiento.
- Normalización desarrollo de una norma o estándar escrito
- Acreditación es la certificación de la idoneidad de la certificadora.

Los temas a tratar

1. ¿Qué es la certificación?
2. Certificación de turismo sostenible o de ecoturismo
3. Sistemas de Gestión de la calidad
4. ¿Cómo se hace un programa de certificación? normalización
5. Sistemas internacionales de normalización
6. Sistemas nacionales de normalización
7. Normas privadas de certificación
8. Acreditación en turismo sostenible

1. ¿Qué es la certificación?

La certificación

- *Un procedimiento **voluntario** mediante el cual se **evalúa**, se somete a **auditoría** y se emite una **garantía** escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un **logotipo “mercadeable”** a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos.*

Roberto Toth

- **= “evaluación de conformidad” con una norma específica**

¿Qué es la certificación?

Ofrece un sello o garantía de cumplimiento con una norma establecidas

Voluntaria

- **Debe ofrecer ventajas, tanto para las empresas como para sus clientes**

Con credibilidad

- **Verificada por una entidad imparcial y reconocida**

Principios fundamentales de la certificación

- **Participación voluntaria por parte de las empresas**
- **Mecanismos participativos para definir estándares**
- **Estándares y criterios bien definidos**
- **Evaluación y auditoría**
- **Reconocimiento y logotipo**
- **Mejoramiento continuo**
- **Transparencia – no ser juez y parte**
- **Auditorías periódicas de seguimiento para renovar el logotipo**

¿Qué caracteriza la certificación?

1. Norma establecida

- Procedimientos claros y escritos.
- Estándar y los criterios bien definidos y escritos .
- Estándar disponible al público (aunque sea vendido)

2. Voluntaria

- Empresas participan voluntariamente

3. Con credibilidad

- Programa verificado por entidad imparcial y reconocida.
- Programa debe garantizar que las empresas certificadas cumplan con el estándar.

¿Qué caracteriza la certificación?

4. Transparencia

- Definición de estándares deben ser participativos.
- La asesoría, auditoría y certificación son procesos independientes.

5. Ofrece un sello para mercadeo

- Uso del logotipo controlado
- Se puede utilizar sello en promoción.

6. Mejoramiento continuo

- Para mantener la certificación se requiere un proceso de mejora continua.
- Debe existir un sistema de monitoreo y evaluación.
- Auditorías periódicas para mantener la certificación.



Tipos de certificación

- Interna o externa
(1ª, 2ª o 3ª parte)
- Sobre procesos o resultados
- Certificación simple o clasificación
- Certificar a los certificadores =
acreditación

Certificación basada en procesos o en resultados

BASADOS EN PROCESOS

- Sistemas de gestión interna de calidad (ISO 9.001, Service Best)
- Sistemas de gestión interna ambiental (ISO 14.001 , Green Globe)

BASADOS EN RESULTADOS

- Cumplimiento con normas establecidas (UL, CST, permisos sanitarios, sistemas de estrellas)

Certificación basada en procesos o en resultados (2)

BASADOS EN PROCESOS (2)

- Más fácil implementar en empresas grandes
- No se permite utilizar el sello para promoción del producto final
- Costo en exceso de \$5.000 por empresa
- Tiempo > 6 meses

BASADOS EN RESULTADOS (2)

- Más fácil para empresas pequeñas
- Sí se permite utilizar el sello para promoción del producto final
- Barato y rápido
- No funciona bien en medición de calidad de servicio.

¿Qué se certifica?

- Una empresa, un proceso, una actividad o una parte de una empresa o actividad.
- La certificación debe indicar qué es lo que se certificó.
- En turismo sostenible, generalmente se certifica empresas o destinos.
- En ecoturismo algunas normas certifican actividades específicas pero no empresas.

Actores tienen diferentes intereses.

Los clientes para el producto certificado

- Mayor calidad del producto
- Responsabilidad social
- Responsabilidad ambiental
- Participación y entretenimiento

Actores tienen diferentes intereses.

Las empresas que se certifican

- Aumentar ingresos
- Disminuir costos
- Mejorar imagen
- Convicción personal del empresario
- Mejor acceso a seguros y financiamiento – menos riesgo

Limitaciones a la certificación

- Cuando se certifica un servicio (por ejemplo, un hotel, una excursión o una agencia de viajes), se debe evaluar el desempeño del servicio. Se puede – y se debe – utilizar el logotipo de la certificación para promover el producto.
- Cuando se certifica un proceso (un sistema de gestión), como ISO 9000 o 14.001, no se permite promover el servicio con el logotipo de la certificación, ni decir que el servicio está certificado.



**Hospédese en
nuestras
habitaciones
certificadas
con ISO
14001...**

Buenas prácticas internacionales de certificación

- Normas ISO para normalización, evaluación de conformidad y auditoría
- Normas ISO para certificación de productos y servicios, certificación de procesos y ecoetiquetas
- Normas ISO e IAF para acreditación de certificadores y auditores
- Normas ISEAL para normalización, certificación y acreditación
- Normas OMC sobre normalización

2.- Certificación de turismo sostenible y de ecoturismo.

Turismo sostenible o ecoturismo

El Acuerdo de Mohonk

- *En noviembre 2001 los principales actores en la certificación de turismo sostenible y ecoturismo llegaron a definiciones (el Acuerdo de Mohonk) para diferenciar el turismo sostenible y el ecoturismo:*

El turismo sostenible debe abarcar:

- *impactos sociales, culturales, ecológicos y económicos (incluyendo impactos cumulativos y estrategias de mitigación) y*
- *muchos puntos específicos en esas cuatro áreas, incluyendo clientes.*

El turismo sostenible (2):

En lo sociocultural, debe controlar

- *Impactos sobre estructura social, cultura y economía local*
- *Adquisición, uso y posesión de tierras en forma apropiada*
- *Reconocimiento de los derechos y aspiraciones de comunidades locales o indígenas.*

El turismo sostenible (3):

En lo ambiental, debe controlar

- *Sentido de lugar y construcción apropiada; impactos visuales*
- *Conservación de biodiversidad e integridad de ecosistemas*
- *Alteraciones de sitio y manejo de drenaje, suelos y aguas pluviales*
- *Sostenibilidad y reducción de uso de energía y agua*
- *Manejo adecuado de desechos líquidos y sólidos*
- *Control de emisiones de sonido y aire contaminado*
- *Sostenibilidad de materiales e insumos*
- *Minimizar impacto de actividades*

El turismo sostenible (4):

En lo económico, debe controlar:

- *Asegurar la calidad en los servicios*
- *Prácticas éticas de negocio*
- *Prácticas laborales no explotativas*
- *Minimizar impactos económicos negativos y maximizar beneficios económicos para la comunidad local*
- *Asegurar contribuciones al mantenimiento o desarrollo de infraestructura comunitaria.*

El ecoturismo, además de todo lo que contempla el turismo sostenible debe:

- *Enfocarse sobre experiencias personales con la naturaleza para mayor entendimiento y aprecio.*
- *Interpretar y conscientizar sobre naturaleza y cultura*
- *Contribuir activamente a la conservación de áreas naturales o biodiversidad*
- *Beneficiar económica, social y culturalmente a las comunidades locales y motivar su participación*
- *Tener escala y diseño de edificios, tures y atractivos desarrollo apropiados al entorno local*
- *Resultar en poco impacto sobre y destacar culturas indígenas locales*

Elementos de ecoturismo

Ambiental	Sociocultural	Económico
Fortalecer <i>activamente</i> la conservación	Fortalecer social y culturalmente la comunidad local	Beneficiar economía e infraestructura de la comunidad local.
Dar interpretación ambiental para clientes	Dar interpretación cultural para clientes	Concordar con el entorno en escala y diseño, tanto para manejo de grupos como para estructuras (calidad)
Poner a los clientes en contacto directo y personal con la naturaleza	Respetar la cultura y costumbres locales (esp. tradicionales o indígenas)	
Utilizar las mejores prácticas ambientales	[Propietarios, Gerentes, Ejecutivos son locales o viven en la comunidad]	

3. Sistemas de gestión de calidad

Certificaciones de calidad

- Existen varios programas de certificación enfocados a la calidad.
- Fueron los primeros programas de certificación que se aplicaron.
- Algunos son genéricos: aplican a empresas de diferentes sectores: ISO 9.000.
- Otros son específicos para la industria del turismo.

Certificaciones de calidad

- QTC es una alianza entre Caribbean Alliance for Sustainable Tourism (CAST), que forma parte de Caribbean Hotel Association (CHA), y el Centro Epidemiológico del Caribe (CAREC).
- Tiene normas relacionadas con alimentos y bebida

4. ¿Cómo se elabora un programa de certificación?

PRIMER PASO...

- Hay que hacer el documento que contiene principios, aspectos, criterios o indicadores que se van a evaluar.
- Hay que hacer el estándar o la norma?
- Hay numerosas formas correctas de hacer la norma o estándar.

¿Qué es una norma?

- Una norma técnica es un ***“documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, orientado hacia lograr el óptimo grados de orden un contexto determinado”***.

- ISO/IEC Guía 2:2004

Norma = estándar

- Una norma es un documento que define qué se va a evaluar.
- Es establecido por un proceso consultivo de todas las partes interesadas.
- Consiste en criterios e indicadores de cumplimiento.
- Criterios:
 - Los aspectos que se evalúan se llaman criterios.
 - Deben indicar claramente qué se debe hacer (ej. “Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales.”).
 - No deberían indicar cómo cumplir, aunque puede hacer sugerencias y destacar ejemplos.
- Indicadores de cumplimiento:
 - Los indicadores son las formas de medir el cumplimiento.
 - Pueden ser cuantitativos (ej. Porcentaje de todos los empleados que son residentes locales)
 - o cualitativos (ej. “La empresa tiene un sistema de gestión de sostenibilidad: ¿sí o no?”).

ISO/IEC Guía 59:1994 Código de buenas prácticas para la estandarización

4 PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE NORMAS

4.1 Los métodos utilizados para la elaboración de normas deberían estar regidos por procedimientos escritos basados en el principio del consenso. Se deberá facilitar ejemplares de los procedimientos de la institución con actividades de normalización de manera razonable y oportuna a las partes interesadas, a petición de éstas.

4.2 Tales procedimientos escritos deberían incluir un mecanismo de apelación identificable, práctico y fácilmente accesible para la tramitación imparcial de cualquier queja sustantiva y de procedimiento.

4.3 La actividad de normalización se notificará en medios de comunicación apropiados que ofrezcan a las personas u organizaciones interesadas la oportunidad de aportar contribuciones sustantivas. Esto incluye la notificación oportuna en los medios de comunicación apropiados sobre las actividades de elaboración de normas nuevas, en curso o concluidas, e información acerca de eventuales cambios de condición.

4.4 A petición de cualquier parte interesada, la institución con actividades de normalización deberá facilitar rápidamente o tomará las disposiciones para facilitar una copia del proyecto de norma que esté presentado a la formulación de observaciones. Cualquier cargo que se haga por estos servicios, aparte de los gastos reales de envío, deberán ser los mismos para las partes nacionales como para las extranjeras. Se deberá proporcionar un tiempo prudencial a las partes interesadas, donde quiera que estén ubicadas, para revisar los proyectos de norma y hacer observaciones al respecto. Si así se solicita, se deberá tomar en cuenta y dar respuesta inmediata a todas las opiniones y observaciones recibidas, incluidas, por ejemplo, una explicación de porqué es necesaria alguna desviación con respecto a las normas internacionales pertinentes.

4.5 La aprobación formal de las normas debe basarse en la evidencia de consenso.

NIVELES DE LA NORMALIZACION



5. Sistemas internacionales de normalización

Dos mundos, tres organizaciones

Mundo A

- ISO – normalización
 - **Comités** desarrollan normas internacionales
 - Miembros son **entes de normalización** que establecen normas nacionales
- IAF – representa acreditadores
 - Miembros son **entes de acreditación** que acreditan certificadores

Mundo B

- Alianza ISEAL
 - Miembros representan **sectores**
 - Que establecen normas y acreditan
 - Sectores tienen sus propios miembros que certifican

Certificadores

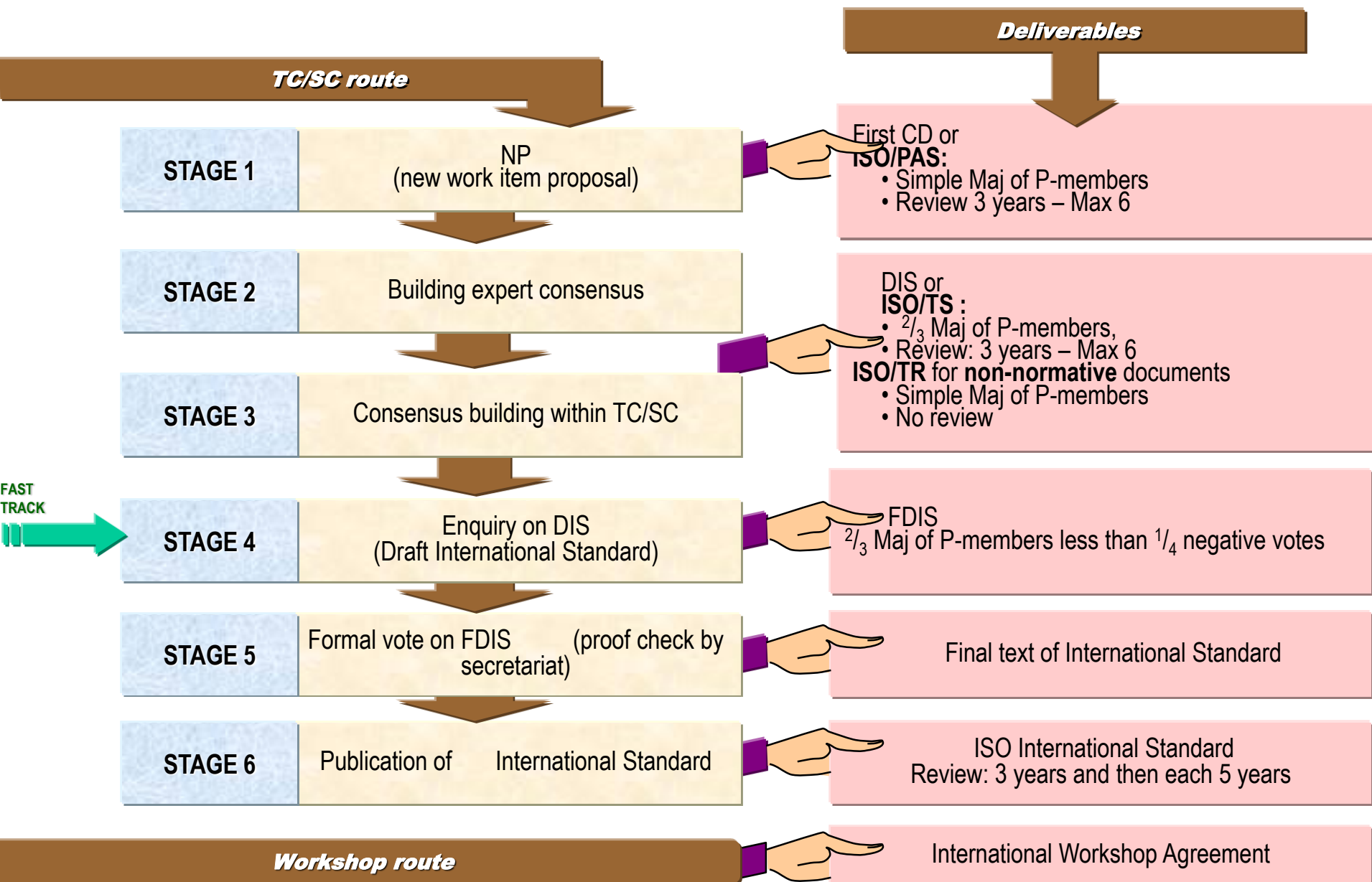


Organisation
internationale de
normalisation

Membresía de ISO

- ISO se compone de sus 156 miembros
- Un miembro por país (puede ser organización privada)
- Tres categorías de miembros
 - Miembro pleno (104)
 - Miembro por correspondencia (43)
 - Miembro suscriptor (9)

El proceso del desarrollo del estándar de ISO



Las 7 metas principales de ISO para 2010

1. Desarrollar una colección consistente y multisectorial de estándares internacionales mundialmente relevantes
2. Asegurar que las partes interesadas se involucren
3. Levantar el conocimiento y la capacidad de los países en vías de desarrollo
4. Estar abierto a trabajar en conjunto para el desarrollo eficiente de los estándares internacionales
5. Promover el uso de estándares voluntarios como alternativa o como apoyo a las regulaciones técnicas
6. Ser el proveedor reconocido de estándares internacionales y guías referentes a la evaluación de conformidad.
7. Proporcionar procedimientos eficientes y herramientas para el desarrollo de una gama de coherente y completa de resultados.

ISO y la responsabilidad social

- ISO TMB WG/SR se creó en septiembre de 2004:
- ISO WD 26000: “Directrices en sobre la responsabilidad social”
 - ayudar a las organizaciones para hacer frente a sus responsabilidades sociales, respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales y las condiciones de desarrollo económico
 - proporcionar una guía práctica relacionada a la puesta en operación la responsabilidad social, la identificación y participación con las partes interesadas, y reforzar la credibilidad de los informes y alegaciones sobre la responsabilidad social;
 - enfatizar el desempeño y mejoramiento;
 - aumentar la confianza y la satisfacción en las organizaciones entre sus clientes y otras partes interesadas;
 - ser coherentes y no en conflicto con documentos existentes, los tratados y convenios internacionales y las normas ISO;
 - no se pretende reducir la autoridad del gobierno para hacer frente a la responsabilidad social de las organizaciones;
 - promover una terminología común en el ámbito de la responsabilidad social; y
 - ampliar la conciencia de la responsabilidad social.



¿Qué es ISEAL?

VISIÓN

- “Un mundo en el que la sostenibilidad ecológica y justicia social son las condiciones normales de los negocios”

ACTIVIDADES

- ISEAL fortalece la gobernabilidad y la credibilidad del establecimiento de normas voluntarias y la verificación

¿Qué es la Alianza ISEAL?

- ISEAL Alliance es la asociación mundial de sistemas de normas sociales y medioambientales.
- Los Códigos de buenas prácticas de ISEAL son documentos de referencia internacional para unas normas sociales y medioambientales creíbles.
- Su cumplimiento es una condición de pertenencia a la Asociación.
- www.isealalliance.org

Miembros de la Alianza ISEAL



Fairtrade Labelling
Organizations
(FLO)
International



Forest
Stewardship
Council



International Federation of
Organic Agriculture Movements



Marine Aquarium Council



Marine Stewardship Council



Rainforest Alliance

Sustainable
Agriculture
Network



Social Accountability
International

Miembro asociados

- Global Ecolabelling Network (GEN) - Associate
- Chemonics International



International Organic
Accreditation
Service (IOAS)



Miembro de ISEAL: Forest Stewardship Council

- Fundado en 1993 por grupos ambientales, la industria de la madera, los silvicultores, pueblos indígenas y los grupos de la comunidad de 25 países.
- Promueve la gestión responsable de bosque mundialmente.
- Promueve las soluciones prácticas que satisfacen las necesidades de las diversas partes interesadas.
- El logotipo de acreditación con FSC recibe más reconocimiento del consumidor que los logotipos de cada programa de certificación.



Miembro de ISEAL: International Federation of Organic Agriculture Movements

- Representa el movimiento orgánico de la agricultura en todo el mundo.
- Representa una plataforma internacional para la cooperación y el intercambio de información.
- Promueve la adopción mundial de sistemas robustos ecológico, social y económicamente, que se basan en los principios de la agricultura orgánica.
- Logotipos locales de certificación reconocidos por los consumidores, no el logotipo de acreditación de IFOAM.



Fuente: www.ifoam.org

Actividades de ISEAL :

Código de Buenas Prácticas
para Establecer Estándares Sociales y Ambientales

¿Porqué se necesita?

- Manera de diferenciar las normas creíbles
- Indica la forma en que se desarrollan las normas.
- Especifica criterios específicos para el desarrollo de normas sociales y ambientales.
- Incorpora elementos de otros códigos,

ISEAL Código de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales

Procedimientos para el desarrollo de estándares

- Existe un mecanismo de apelaciones, así como procedimientos y períodos de revisión
- "La toma de decisiones ... se esforzará por consenso ..."
- Libre disposición de los documentos y la revisión periódica de las normas

Eficacia, la pertinencia y la armonización internacional

- Se consideran las necesidades relevantes de regulación, mercado y desarrollo científico
- Se especifican explícitamente los objetivos sociales, ambientales y económicos
- Se consideran las condiciones sociales y económicas locales, a aplicar la norma
- La armonización y los acuerdos de equivalencia siempre que sea posible

La participación en el proceso de elaboración de normas

- La participación refleja un equilibrio de intereses entre las partes interesadas
- Oportunidades significativas para contribuir a la elaboración de la norma
- Si la organización es de membresía, debe ser transparente y no discriminatorio
- Dirigirse a los grupos desfavorecidos, los países en desarrollo y las pymes en el proceso de elaboración de normas

ISEAL Código de Buenas Prácticas

- Defina y implemente procesos de normalización y revisión que son abiertos, equilibrados y transparentes (arts. 5.1 y 5.6).
- Proporcione una voz significativa a éstas afectadas directamente por el estándar durante el proceso de desarrollo (art. 7.2).
- Facilite el acceso y la influencia relativa de los grupos en desventaja (art. 7.4).
- Haga disponible el estándar gratuitamente (art. 5.7).

6. Sistemas nacionales de normalización



INTECO es el instituto de normas técnicas de Costa Rica.

Es una asociación privada, multisectorial, de utilidad pública y sin fines de lucro, fundada en 1987.

AENOR: www.aenor.es

INCONTECT: www.icontec.org.co

IRAM: www.iram.org.ar

ABNT: www.abnt.org.br

Ejemplos nacionales de códigos de buenas prácticas de normalización

Código de Buenas Practicas de Normalización

Norma
INTECO
1998-04-02



CODIGO:

GUIA

INTE/ISO/IEC-59

Primera Edición

**CODIGO DE BUENAS PRACTICAS
PARA LA NORMALIZACION**

Code of good practice for standardization
ISO/IEC GUIA 59, 1998

Code des bonne pratiques pour la normalization
ISO/IEC GUIDE 59



CONTENIDO DE LA GUIA

- 1 Observaciones preliminares
- 2 Definiciones
- 3 Disposiciones generales
- 4 Procedimientos para la elaboración de normas
- 5 Promoción del comercio internacional
- 6 Participación en el proceso de elaboración de normas
- 7 Coordinación e información

Comités Nacionales de Normalización

	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica Dirección de Normalización		Código: DN-MP-03
	REGLAMENTO DE LOS COMITES TECNICOS DE NORMALIZACION		Versión: 1
	Revisado por: Comisión Normalización	Aprobado por: de Consejo Directivo	Fecha aprobación: Página: 1/13

INDICE

- 1 Objeto
- 2 Comité Técnico
- 3 Subcomités
- 4 Grupos de Trabajo
- 5 Funcionamiento de los Comités y Subcomités
- 6 Coordinación
- 7 Planificación y Control
- 8 Actuación Comités Homólogos

1 OBJETO

Este reglamento tiene por objeto establecer las directrices generales por las que debe regirse la creación, funcionamiento y disolución de los Comités Técnicos de Normalización de INTECO.

2 COMITÉ TÉCNICO

Los Comités Técnicos de Normalización (CTN) son los órganos de INTECO encargados del desarrollo de los trabajos de normalización en un campo de actividad definido, de acuerdo con las funciones indicadas en el apartado 2.5.

La composición de los Comités Técnicos de Normalización debe ser tal que asegure la representación equilibrada de usuarios y/o consumidores, fabricantes y empresas de servicios; debe así mismo incluir representación de la Administración Pública, los laboratorios de ensayo y de calibración, las entidades de inspección si las hubiera y las entidades de investigación.

7. Normas privadas

Ejemplos de normas

- CST: Certificación de Sostenibilidad Turística
- Certificación orgánica Ministerio de Agricultura
- Blue Flag International
- Great Green Deal
- Smart Voyager

7. Acreditación del Turismo Sostenible



TRAVELFOREVER
GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL

<http://new.gstcouncil.org/>

Revisar documentos 1.5 – 1.6 y 1.7
incorporados en el aula virtual.

MUCHAS GRACIAS