

NORMALIZACIÓN EN SERVICIOS TURÍSTICOS

Elena Ordozgoiti *

Resumen: Este artículo introduce el concepto de *Norma* según lo define la legislación vigente y según lo utilizan los organismos de normalización para diferenciarlo de otras especificaciones sectoriales. Después de esa aclaración básica, se presentan los organismos de normalización español, europeo e internacional y su manera de contribuir a la calidad y a realización del Mercado Interior. Por último, se exponen los trabajos de normalización emprendidos en el sector servicios donde España, a través de AENOR, ha jugado un papel importante si bien hay que reconocer, que no en todos los casos ha dado los resultados esperados.

I. INTRODUCCIÓN

La Normalización. Concepto de "Norma"

La unificación consensuada de los requisitos deseables en un producto o servicio cualquiera se denomina *Normalización*. El resultado de ese proceso se refleja en un documento que se llama *Norma*. Ambas palabras tienen un significado específico en el marco de los *Organismos de Normalización* y éste es su voluntariedad y accesibilidad al público.

La referencia legal de tales términos se encuentra en la Ley 21/1992 de 16 de julio, de Industria que tiene como objetivo primordial ordenar la actividad industrial española:

- **Norma:** La especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un Organismo

reconocido en el ámbito nacional o internacional por su actividad normativa.

- **Normalización:** La actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

La normalización crea espacios para el debate técnico, con participación de todas las partes afectadas de un sector de actividad, donde se acuerdan las características que debe reunir un determinado producto, servicio o proceso.

La normalización persigue unificar y simplificar los procesos; racionalizar y, por tanto economizar, la producción; favorecer el entendimiento entre las partes, tanto en mercados nacionales como internacionales; proteger los intereses de los consumidores, y fomentar la competitividad de las empresas. Todo ello sin poner en peligro la adecuación a la función, ni limitar la creatividad en el diseño.

* División de Normalización. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Se estima que esta actividad, y así está reconocido por los legisladores, contribuye de forma importante a la libre circulación de los productos, así como a la creación de un medio ambiente técnico común a todas las empresas, y consecuentemente mejora la competitividad industrial, tanto en el seno de la Unión Europea como en los mercados exteriores.

La actividad de normalización no se limita a productos concretos sino que también puede abarcar la descripción de procesos de fabricación o de métodos analíticos, el establecimiento de una terminología sectorial o incluso el desarrollo de sistemas de gestión en diversos ámbitos (calidad, medio ambiente, riesgos laborales).

Por ser documentos públicos y el proceso en sí mismo, abierto a todas las partes interesadas, las Normas sirven como documentos de referencia aceptados y demandados por clientes y proveedores de servicios.

Tabla 1: Norma

Las Normas son especificaciones técnicas:

- de aplicación voluntaria
- accesibles al público
- elaborados por consenso entre las partes interesadas
- elaborados en el marco de un Organismo de normalización reconocido.

El sector servicios está despertando ahora a la normalización voluntaria, sinónimo de calidad. Y lo está haciendo lentamente pero en paralelo, desde varios frentes a la vez como se puede comprobar al revisar los programas de normalización de otros países.

Tabla 2: Contenido de las normas

Las Normas pueden contener:

- Terminología sectorial
- Especificaciones de producto
- Descripciones de procesos de fabricación o sistemas de producción
- Descripciones de métodos analíticos o de ensayo
- Sistemas de gestión
- Requisitos de seguridad
- Criterios ecológicos

(este listado no pretende ser exhaustivo)

Hechas estas aclaraciones, en adelante, solamente llamaremos **NORMAS**, a los documentos técnicos preparados por un organismo de normalización reconocido y no a otros elaborados por sectores económicos, cualquiera que sea su envergadura.

II. AENOR: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) es una asociación privada, sin ánimo de lucro, constituida conforme a lo dispuesto en la Ley de Asociaciones 191/1964, de 24 de diciembre.

AENOR se crea como tal Asociación en 1985 cuando se reordenan las actividades de Normalización y Certificación (N+C) a través del Real Decreto 1614/85, de 1 de agosto, por el que se ordenan las actividades de normalización y certificación, lo cual supone el paso de las actividades de N+C del sector público al privado.

En el presente, el marco legal de AENOR es el Real Decreto 2200/1995, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial y, en virtud del cual AENOR queda reconocido como Organismo de Normalización, de los definidos en el propio R.D., en desarrollo de la Ley 21/1992, de Industria.

AENOR es una entidad creada para desarrollar actividades de Normalización y Certificación como instrumentos fundamentales de una política de fomento de la calidad, la competitividad, la protección del medio ambiente y la defensa del consumidor.

Su ámbito de actuación es multisectorial, abarcando una gran diversidad de sectores industriales y económicos.

AENOR ha alcanzado reconocimiento tanto nacional como comunitario e internacional en las actividades que realiza siendo miembro de los foros europeos e internacionales de normalización y de certificación.

AENOR tiene como fines los siguientes:

- a) fomentar el desarrollo en España de la normalización, promoviendo y coordinando los trabajos para la elaboración de las normas UNE;
- b) fomentar y desarrollar las diversas modalidades de certificación de productos, servicios, personas y sistemas;
- c) promover la participación española en las organizaciones internacionales y regionales de normalización y certificación;
- d) colaborar con la Administración Central y Autonómica para una mayor implantación de las actividades de N+C;
- e) llevar a cabo todas aquellas actividades que, relacionadas con la normalización y

la certificación, contribuyan a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional.

III. COMITÉS TÉCNICOS DE NORMALIZACIÓN

En España, las actividades de normalización voluntaria, tal y como se han descrito, son hasta la fecha, competencia de AENOR.

La estructura establecida en AENOR para trabajar en normalización recibe el nombre de Comité Técnico de Normalización (CTN).

Tal y como se ha dicho, los comités son órganos de trabajo abiertos a todas las partes interesadas. Traducido al sector servicios estamos hablando de: proveedor del servicio, receptor del servicio o cliente, fabricante de equipos o productos utilizados en la aplicación del servicio, laboratorios de ensayo, Administración y representantes de los consumidores y usuarios.

Los documentos elaborados por los CTNs y publicados por AENOR conforme a los reglamentos correspondientes, reciben el nombre de Normas UNE (Una Norma Española).

Con el fin de que las reuniones de trabajo sean efectivas y no se vean entorpecidas por un excesivo número de miembros se buscan vocales que sean representativos de una parte importante de su área de trabajo. Estas personas serán la voz de aquellos a quienes representan y no de sus intereses particulares.

En la actualidad existen en AENOR 135 CTNs en activo dedicados a los más diversos campos de actividad. Hay que hacer notar aquí que para el mundo turístico no ha sido

posible crear un Comité de normalización nacional, por falta de interés de las partes afectadas.

IV. LA NORMALIZACIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL

Al igual que en España contamos con AENOR para enmarcar las actividades de normalización, prácticamente cada país, industrializado, tiene su propio organismo, ya sea independiente o en el seno de la Administración. En el plano supranacional existen foros europeos e internacionales de normalización que emiten documentos elaborados con unas garantías equivalentes a las descritas para las normas UNE.

En el sector del turismo tenemos que referirnos al Comité Europeo de Normalización (CEN) y a la Organización Internacional de Normalización (ISO) ya que en ambos ha habido iniciativas de normalización para hoteles y agencias de viaje entre otros.

CEN es una asociación cuyos miembros son los Organismos Nacionales de Normalización de 19 países europeos que son los siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza. En otras palabras, los integrantes de la Unión Europea más Islandia, Noruega, República Checa y Suiza.

El conjunto de países que, a través de sus organismos de normalización, son miembros de pleno derecho de la ISO, asciende a 85. Obvia decir que los mercados de influencia de estos nuevos documentos, normas eu-

ropeas e internacionales, son proporcionalmente más amplios.

El miembro español de CEN e ISO es AENOR y por tanto, el único interlocutor en nuestro país para todos los temas de normalización europea e internacional.

Los órganos en los que dichas normas se elaboran se denominan comités técnicos (CEN/TCs o ISO/TCs) y son representativos de todas las partes interesadas. Los documentos que publican, normas europeas (EN) o normas internacionales (ISO), tienen carácter voluntario y se elaboran bajo los principios de transparencia, consenso y coherencia técnica.

Antes de entrar a hablar del sector hotelero, hagamos una breve comparación entre la normalización en el plano europeo e internacional para poder comprender mejor las implicaciones de una y otra.

Seguramente la diferencia más significativa de las normas EN con las normas ISO es que las primeras son de obligada adopción para los países miembros del CEN, lo que significa que los países deben anunciar públicamente su existencia y retirar las normas nacionales que puedan estar en conflicto con las europeas. Lo más habitual es que cada uno de esos países traduzca a su idioma el texto de la norma europea haciendo así más accesible al público su contenido. El resultado final y práctico son 19 países con un mismo documento de referencia voluntario, para un mismo tema técnico, disponible para cada uno en su propio idioma, lo cual facilita mucho el intercambio comercial entre países europeos y está perfectamente en línea con la construcción del Mercado Interior comunitario. Estos mismos países, por razones obvias

están cada vez más volcados en la normalización europea frente a la nacional.

La normalización en ISO tiene otro significado. No existe el compromiso de adopción mencionado para CEN, quedando las normas internacionales con un valor de referencia y consulta para el mercado. Los países pueden seguir trabajando en normalización nacional por ejemplo fijando especificaciones más estrictas que las de la norma internacional, elevando así la calidad de la oferta nacional.

No obstante, el acercamiento cada vez mayor a economías globalizadas auspiciadas desde la OMC favorecen que la normalización internacional vaya ganando peldaños como herramienta de uso común en nuestro planeta y buena prueba de ello es el número de normas ISO adoptadas por CEN.

V. NORMALIZACIÓN EN SERVICIOS TURÍSTICOS

Hecha la introducción sobre el significado e implicaciones de la normalización en términos generales, se exponen a continuación los trabajos relacionados concretamente con el sector de los servicios turísticos.

La industria hotelera española ha optado, sin duda, por la vía de la calidad en su oferta como lo demuestra el esfuerzo por definir unos criterios a través de los documentos y el sistema de certificación del Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE).

También lo ha demostrado al dedicar recursos humanos a la normalización europea e internacional, asumiendo, a través de AENOR, responsabilidades de coordinación en CEN e ISO. Los recursos financieros para estas actividades hay que reconocérselos al res-

paldo de la Administración Pública, a través de la Dirección General de Turismo.

No hay que olvidar la reciente incorporación de las agencias de viaje al sistema ya diseñado para los hoteles. En su caso, las agencias de viaje participan en los trabajos de normalización europeos del CEN por medio de un experto designado por la Asociación de Mayoristas de Viajes Españolas (AMAVE) y acreditado por AENOR, que los representa en el grupo de trabajo correspondiente.

VI. NORMALIZACIÓN EUROPEA. CEN/TC 329 "SERVICIOS TURÍSTICOS"

El órgano técnico europeo que da marco a estas actividades es el CEN/TC 329 "Servicios turísticos", establecido en 1995.

En las tablas 3 y 4, que están a continuación, se pueden ver la estructura completa del CEN/TC 329 y su programa de trabajo (proyectos de normas europeas).

Los dos primeros grupos, los dedicados a hoteles y agencias de viajes están trabajando en sendos proyectos de terminología dentro de su correspondiente campo de actividad.

Ambos proyectos son considerados como herramientas clave para el sector turístico ya que van a facilitar la comunicación entre los proveedores de servicios, los grandes contratistas y los destinatarios de los mismos, ayudando a reducir las ambigüedades y errores de interpretación que, lamentablemente para el usuario, suelen salir a la luz cuando ya es demasiado tarde. Esta terminología podrá usarse en cualquier sistema de información y reservas.

Tabla 3:
CEN/TC 329 • SERVICIOS TURÍSTICOS • (1995)
ESTRUCTURA

Presidente: R. Jansen (*Tour Contact Reisebüro Coop. GmbH*)
Secretaría: DIN

CAMPO DE ACTIVIDAD:

- Normalización de la terminología y especificaciones de las instalaciones y servicios, incluyendo las actividades recreativas relacionadas con el turismo y ofrecidas por la industria turística, que puedan ser utilizadas en los sistemas de información y reservas para dotar a los usuarios con criterios para la toma de decisiones.

WG1 HOTELES Y OTROS SISTEMAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Coordinador: F. Gaspart
(*Asociación Española de las Zonas Turísticas de España, ZONTUR*)
Secretaría: AENOR

WG2 AGENCIAS DE VIAJE Y TUOPERADORES

Coordinador: O. Weiskopf (*Studiosus Reisen München GmbH*)
Secretaría: DIN (*Organismo alemán de normalización*)

WG3 SERVICIO DE BUCEO RECREATIVO

Coordinador: M. Denison (*SSI-Europe. Scuba School International*)
Secretaría: ON

Ello lleva implícitos algunos de los beneficios de la normalización como son una mayor transparencia del mercado, un cliente mejor informado y por tanto más satisfecho, lo que repercute favorablemente en toda la actividad turística que busque prestar un servicio de calidad como medio para aumentar su competitividad.

A continuación se profundiza en los contenidos de los proyectos europeos.

VI.1 Servicios turísticos.
Hoteles y otros sistemas de alojamiento turístico.
Terminología.

Este proyecto define los términos utilizados en la industria turística en relación con los distintos tipos de alojamientos y de algunos servicios complementarios facilitados por ellos.

Tabla 4:
CEN/TC 329 • SERVICIOS TURÍSTICOS • (1995)
PROGRAMA DE TRABAJO

WG1 HOTELES Y OTROS SISTEMAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

- **Servicios turísticos.** Hoteles y otros sistemas de alojamiento turístico. Terminología.

WG2 AGENCIAS DE VIAJE Y TUOPERADORES

- **Servicios turísticos.** Definiciones de conceptos turísticos para turoperadores y agencias de viaje.

WG3 SERVICIO DE BUCEO RECREATIVO

- **Servicios de buceo recreativo.** Requisitos mínimos de seguridad en la formación del nivel autónomo en buceo.
- **Servicios de buceo recreativo.** Requisitos mínimos de seguridad en la formación del guía para buceo recreativo.
- **Servicios de buceo recreativo.** Requisitos mínimos de seguridad en la formación del instructor de buceo.
- **Servicios de buceo recreativo.** Requisitos mínimos de seguridad en la formación del ayudante de instructor de buceo.
- **Servicios de buceo recreativo.** Requisitos de los proveedores del servicio en el ámbito del buceo recreativo.

Así, por ejemplo, se definen distintos tipos de alojamientos, habitaciones, camas, se distinguen los tipos de tarifas, las facilidades sanitarias que el cliente encontrará o algunos conceptos relativos al servicio de alimentación y bebidas. El proyecto también aborda términos relativos al ocio y las actividades culturales y el cuidado corporal.

En la redacción de este proyecto han participado expertos de los siguientes países, siempre acreditados por sus organismos nacionales de normalización: Austria, Bélgica, la República Checa, Francia, Alemania, Italia, Holanda, Portugal, el Reino Unido y por supuesto, España. El grupo ha contado además con la inestimable colaboración de las siguientes organizaciones europeas e in-

ternacionales: IHA, HOTREC, AIT/FIA, EF-CO, FYHA, ANEC y OMT que si bien participan con carácter de observadores en este tipo de grupos, han realizado aportaciones del agrado de todos los participantes y ayudado a resolver algunas cuestiones críticas.

Una vez que el documento se publique como norma europea (EN) en inglés, francés y alemán, será traducido al español.

El proyecto de terminología para hoteles y otros sistemas de alojamiento turístico aporta un valor añadido, el de estar elaborándose bajo el Acuerdo de Viena.

El Acuerdo de Viena permite que un proyecto se elabore en uno de los dos organis-

mos de normalización mencionados, ISO o CEN indistintamente y se someta después a votación en ambos al mismo tiempo. El resultado podría ser una norma común para ambos si los responsables de la redacción del proyecto son capaces de dar satisfacción a todos los países interesados.

VI.2 Servicios turísticos.

Definiciones de conceptos turísticos para turoperadores y agencias de viaje

Este proyecto recoge los términos utilizados en el mundo de las agencias de viaje y de los grandes operadores turísticos

El proyecto del grupo de trabajo 2 (WG 2) aclara expresiones básicas tales como turismo, turista o visitante y entra en campos como transporte, asistencia en viaje, oferta turística, viajes para grupos especiales, contrato de viaje, precio del viaje y documentación de viaje.

Ambos proyectos se encuentran muy avanzados y está previsto que se sometan a consulta por todos los países miembros del CEN dentro de este mismo año.

VI.3 Normalización de actividades subacuáticas

El grupo de trabajo 3 (WG 3) de reciente creación trabaja en los requisitos mínimos de los formadores de buceo (en sus distintos niveles) y de los propios buceadores. También va a abordar requisitos exigibles a los centros en los que se practica el buceo.

Desde AENOR se está trabajando en la constitución de un CTN específico en esta materia para hacer el correcto seguimiento de los proyectos europeos, que se presentan conflictivos.

Sorprenderá a los lectores que con todo el terreno que hay tanto en turismo como en actividades relacionadas, se haya puesto en marcha la normalización de un deporte que, aunque creciente no está muy extendido y por tanto, no responde al prototipo de "objetivo normalizable". Sin embargo los propios emisores de titulaciones en Europa han decidido clarificar su oferta lo que resulta muy bien acogido y respaldado por los usuarios de estos servicios.

En España el conflicto está servido pues la formación deportiva está considerada formación profesional y por tanto sujeta a la formación académica. También en este caso la participación en CEN es necesaria para aportar nuestro punto de vista y planteamiento nacional ya que somos el primer destino europeo para la práctica del buceo.

VII. NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL.

ISO/TMB/WG

"SISTEMAS DE ALOJAMIENTO"

En el ámbito internacional (ISO) es obligatorio hablar en pasado, dado que el intento de normalización, coordinado también por España, no ha prosperado. De todos modos es interesante conocer cómo se creó el grupo y qué proyectos barajó, así como las posibles causas que hicieron que no prosperara. No hay que olvidar que en caso de haberse iniciado la normalización internacional, las normas ISO son documentos de entendimiento entre más de 85 países.

El grupo de trabajo "Sistemas de alojamiento", se creó como órgano dependiente directamente del Consejo Técnico de la ISO (ISO/TMB) con la misión de estudiar las necesidades de normalización internacionales

en el sector de los servicios turísticos y proponer, si fuera oportuno, un programa concreto de trabajo para su desarrollo como normas internacionales.

Tabla 5:
ISO / TMB /WB
SISTEMAS DE ALOJAMIENTO

Presidente:	V. Gorga (<i>En nombre de la Federación Española de Hoteles {FEH}</i>).
Secretaría:	Federación Española de Hoteles (FEH).

Dicho grupo se creó a demanda, en primer lugar, de los representantes de los usuarios. Esta petición la materializó la Asociación Internacional del Automóvil (AIT/FIA) en 1996 al solicitar a ISO una clasificación hotelera internacional.

La propuesta lanzada por la AIT/FIA resultó muy atractiva a los países americanos y aquellos carentes de una clasificación propia y por supuesto fue bien acogida por Administraciones y usuarios de los servicios turísticos que veían en dicha normalización una importantísima vía de clarificación.

A pesar de que una primera consulta entre los miembros de la ISO arrojó unos resultados muy favorables a esta iniciativa, la realidad del grupo ha sido muy distinta.

En las dos únicas reuniones que celebró el grupo se puso de manifiesto la necesidad de una mayor implicación de los países miembros de ISO que no fueran miembros de CEN. En otras palabras, el grupo internacional ha sido un fuerte transmisor de las inquietudes europeas más que de las america-

nas o asiáticas y entre aquellas, muy especialmente de las de los hoteleros.

España, como responsable de la coordinación del grupo puso sobre la mesa de trabajo las siguientes propuestas:

- terminología para hoteles y otros sistemas de alojamiento turístico
- guía de aplicación de la Norma ISO 9000 en el sector de los alojamientos turísticos
- requisitos de las instalaciones y servicios de alojamientos (perfiles de los servicios prestados en hoteles) El contenido de esta propuesta estaba basado en el conjunto de especificaciones de calidad que el sector hotelero español ha implantado a nivel nacional.

De todas ellas, tal y como ya se ha expresado, en los apartados VI y VII, solamente la primera ha prosperado y se va a desarrollar por medio del Acuerdo de Viena.

Siendo el turismo posiblemente la actividad más "internacional" que existe, los hechos que pueden explicar este rechazo son:

- la petición nace del lado del cliente, pero el sector afectado no ha querido ser normalizado
- el temor a una clasificación hotelera internacional
- el deseo de experimentar la normalización y los efectos de la certificación voluntarias en el ámbito nacional, antes de pasar a otros foros más amplios

VIII. CONCLUSIÓN

No deja de ser una paradoja que nuestra industria hotelera española se haya lanzado a la normalización europea e internacional pe-

ro no haya consentido en constituir un Comité Técnico de Normalización en AENOR como hacen habitualmente todos los sectores y como es natural desde el punto de vista de los que trabajamos aquí.

Un CTN permite familiarizarse con la normalización y consolidar los criterios "en casa" antes de salir a otros terrenos de juego. De ese modo se maduran las propuestas y se reducen las posibilidades de error.

El sector turístico español ha optado por la normalización sectorial (desde el sector y para el sector) con el respaldo de la Administración en lugar de hacerlo a través de AENOR.

Por su reconocido carácter de Organismo de Normalización, de acuerdo con el Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, AENOR ofrece transparencia en sus procedimientos, oportunidad de participación a todas las partes afectadas en la elaboración de las normas y conexión con las organiza-

ciones europeas e internacionales de normalización.

La industria turística española debe considerar muy seriamente el traslado de su normalización voluntaria, como medio para elevar la calidad del servicio ofertado, al entorno del Organismo de Normalización por las razones expuestas.

BIBLIOGRAFÍA

Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria. BOE núm. 176, de 23 de julio de 1992.

Ley de Asociaciones 19/1964, de 24 de diciembre. BOE-Gaceta de Madrid núm 331, de 28 de diciembre de 1964

Real Decreto 1614/85, de 1 de agosto, por el que se ordenan las actividades de normalización y certificación. BOE núm. 219, de 12 de septiembre de 1985

Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial. BOE núm 32, de 6 de febrero de 1996.