

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE  
EVENTOS SOSTENIBLES. CASO PROVINCIA DEL NEUQUÉN, ARGENTINA.

VALERIA BLOCKI

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL  
TURISMO SOSTENIBLE.

San José, Costa Rica

Enero 2011.

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como  
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo Sostenible.

Damaris Chaves  
PROFESOR TUTOR

Marta Marin  
LECTOR No.1

Valeria Blocki  
SUSTENTANTE

## **DEDICATORIA**

A quienes me acompañan hoy en la vida...  
por las fuerzas y energías compartidas...por habernos encontrado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad para la Cooperación Internacional por proporcionar las herramientas y los medios técnicos y humanos para desarrollar la Maestría.

A los profesores por sus enseñanzas, retroalimentación permanente y tolerancia con mis contratiempos producto de cambios personales importantes.

A mis compañeros con quienes tuve el placer de recorrer este camino en la vida, generando conocimientos a través de debates exigentes e intercambiando saberes culturales que enriquecieron mi proceso académico y personal, ganando amigos.

A Leyla Solano y Olivier Chassot por el compromiso como directores y sus consejos personales a lo largo de este tiempo.

A Damaris Chaves por aceptar la tutoría de mi investigación, por su paciencia, su aliento permanente y su guía, por saber transmitir su experiencia y conocimiento, y por su gran ayuda en la consecución de un objetivo académico y personal.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi lector/a por tomarse el tiempo en este documento.

## INDICE

HOJA DE APROBACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE FIGURAS	vii
INDICE CUADROS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Problemática.....	12
1.3 Justificación del problema .....	13
1.4 Supuestos.....	14
1.5 Restricciones .....	14
1.6 Objetivo general.....	14
1.7 Objetivos específicos.....	15
2.1. Marco referencial – Provincia del Neuquén .....	16
2.2. Teoría sobre Turismo y organización de eventos .....	17
3. Metodología .....	23
3.1. Fuentes de información .....	23
3.2. Tipos de investigación .....	23
3.3. Método de investigación.....	24
3.4. Fases del Proyecto Final de Graduación .....	24
3.4.1. Primera fase – investigación primaria .....	24
3.4.2. Segunda fase - Investigación secundaria .....	24
3.4.3. Tercera fase 3 - sistematización de la información y análisis de resultados .....	25
3.4.4. Cuarta fase 4 – elaboración de la guía.....	25
4. Desarrollo .....	27
4.1. Análisis del sector de eventos en la Provincia del Neuquén.....	27
4.2. Análisis descriptivo de las guías para la organización de eventos .....	33
4.2.1. Organización de Eventos Sostenibles - Guía de Buenas Prácticas Ambientales, Zaragoza, España, 2008. ....	33
4.2.2. Guía para la organización de eventos sostenibles, Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, España, 2008. ....	34
4.2.3. Organización de Eventos - Sistema de Gestión de la Calidad en la Prestación del Servicio NORMA IRAM SECTUR 42900, Argentina, 2009. ....	35
4.3. Análisis de la información de las guías sistematizadas en función a los Criterios Globales de Turismo Sostenibles.....	36
4.4. Propuesta de Guía de Buenas Prácticas para la Provincia del Neuquén.....	37
4.5. Propuesta de check list para la organización de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén. ....	69
5. Conclusiones.....	72
6. Recomendaciones .....	75
7. Bibliografía .....	76
Anexo 1: ACTA DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN .....	80
Anexo 2: ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVE.....	83
Anexo 3: CUADRO CGTS Y GUÍAS ENCONTRADAS.....	84
Anexo 4: EVENTOS ORGANIZADOS 2009-2010 EN LA PROVINICA DEL NEUQUÉN .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura N°1**: Mapas referenciales sobre la ubicación de la Provincia del Neuquén-Región Patagonia-República Argentina.

**Figura N°2**: Esquema de la metodología aplicada para la construcción del PFG.

## ÍNDICE DE CUADROS

**Cuadro N°1**: Cantidad de eventos realizados entre 2009 y 2010 por localidad en la Provincia del Neuquén.

**Cuadro N°2**: Cantidad de criterios contemplados en cada una de las guías analizadas.

**Cuadro N°3**: Formato de la propuesta de check list elaborado para el desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo propone una **guía de buenas prácticas** que permita diseñar y desarrollar eventos sostenibles que minimicen sus impactos ambientales y maximicen los impactos sociales en función de los Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS).

En este sentido, se trabaja sobre un caso en particular, la Provincia del Neuquén, Argentina, identificando las buenas prácticas aplicables al diseño de eventos en dicha provincia.

Se realiza un trabajo de carácter **exploratorio propositivo** dado que se centraliza en la recopilación de datos existentes provenientes de documentos que aportan antecedentes al estudio (Muñoz, 1998).

Asimismo, se realiza un análisis de la información actual sobre prácticas ambientales y sociales que recomiendan algunas guías de organización de eventos en general, encontrando muy pocas y todas ellas relacionadas principalmente con aspectos ambientales.

Posterior a dicho análisis se propone un **nuevo enfoque orientado al manejo sostenible del evento**, integrando los 3 ámbitos de la sostenibilidad turística: económica, socio-cultural y ambiental.

De esta forma, se contemplan tres niveles de acción para el desarrollo del evento realizando una mirada desde la perspectiva de la sede del evento, de los prestadores de actividades conexas y de los organizadores del evento.

Este nuevo enfoque constituye un aporte innovador, ya que a la fecha no hay un documento que trate la organización de eventos desde el punto de vista integral de la sostenibilidad turística.

De los datos obtenidos en la investigación se puede decir que el **sector de eventos** en la Provincia del Neuquén “**se encuentra en pleno desarrollo y crecimiento**”<sup>1</sup>.

Durante el año 2010 **tuvieron lugar** 106 eventos **lo que significa** un incremento mayor al 10% (11) en el registro de eventos realizados en la provincia respecto al año anterior.

Con respecto al estudio de caso, la Provincia del Neuquén **no cuenta con un procedimiento de sistematización de la información** sobre los eventos realizados aunque fomenta el envío de información de los destinos al Observatorio

---

<sup>1</sup> Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén. Documento de producto “Congresos y Convenciones”. Diciembre, 2010.



Económico de Turismo de Reuniones del Instituto de Promoción Turística de Argentina.

Por otra parte, de la consulta a actores sociales intervinientes en la organización de eventos, se detectó que estos solo siguen algunas pautas en relación a experiencias anteriores y solo una organización posee pasos por escrito a modo de guía.

Igualmente, todos conocen al menos alguna práctica compensatoria ambiental que se puede llevar adelante en la organización de un evento y se encuentran familiarizados con el término de eventos sostenibles. Sin embargo, aluden más bien a una cuestión discursiva y no como visión de la organización en sí.

En este contexto, la guía de buenas prácticas propuesta presenta la particularidad de otorgar una herramienta para el cumplimiento de normas de sostenibilidad en la Provincia del Neuquén y cuenta con la adaptación de las guías trabajadas a lo largo de la investigación.

Además, cabe destacar que incorpora aspectos sociales y económicos que permiten el equilibrio en forma conjunta con el aspecto ambiental para lograr el desarrollo de eventos sostenibles.

Potencialmente, sienta las bases para monitorear el desarrollo de la actividad de eventos en general a través del control de indicadores específicos a partir de los CGTS que se incorporan en ella.

Finalmente, vale aclarar que adoptar medidas específicas y pertinentes para cada evento depende de la evaluación de antecedentes en el destino en el que se quiera llevar a cabo el evento en combinación con el intento de cumplir con los requisitos planteados en la presente propuesta. Esto coadyuvará a conseguir los objetivos de sostenibilidad en la organización de eventos en el largo plazo.

## **Listado de abreviaciones**

AOCA (Asociación de Organizadores de Congresos de Argentina)  
CGTS (Criterios Globales de Turismo Sostenible)  
FCRAN (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra)  
GBPAZ (Guía de Buenas Prácticas Ambientales de Zaragoza)  
ICCA (International Congress & Convention Association)  
INPROTUR (Instituto de promoción Turística de Argentina)  
NISA (Norma IRAM SECTUR 42900 de Argentina)  
OMT (Organización Mundial del Turismo)  
UBA (Universidad Nacional de Buenos Aires)  
UNWCED (por sus siglas en inglés: Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo)

## 1 INTRODUCCION

### 1.1 Antecedentes

El turismo de congresos y convenciones o turismo de reuniones en la Provincia del Neuquén, es una actividad creciente y en pleno desarrollo. Actualmente la provincia cuenta con 44 salas distribuidas en 3 destinos sede (Neuquén Capital, Villa La Angostura y San Martín de los Andes) y se organizan diversos eventos<sup>2</sup>.

Además, existen algunos salones y predios feriales de menor envergadura en otros destinos como Caviahue y Junín de los Andes, que se suman a la oferta al momento de diseñar eventos. Asimismo, cada vez son más la cantidad de eventos que buscan las ventajas comparativas que ofrece la provincia. Es posible complementar un evento con actividades paralelas en la naturaleza o de interés especial como compras, enoturismo, entre otras.

Adicionalmente, desde la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén se desarrolló el Plan de Gestión del Turismo 2008-2011. A través de diversos programas desde el área de planificación y el área de marketing dependientes de la Subsecretaría, se ejecutan acciones y estrategias para fortalecer el crecimiento del sector de organización de eventos. La consolidación de los servicios existentes y la asociación de las pequeñas y medianas empresas que se encuentran en distintos rubros también son estrategias a alcanzar. El objetivo es generar sinergias que favorezcan el desarrollo de eventos a nivel provincial. Es así que se ha fomentado desde la Subsecretaría de Turismo y de gestiones de gobierno anteriores la creación de bureaux<sup>3</sup> que coadyuven al cumplimiento de las acciones antes mencionadas. En la actualidad existen 3 bureaux en las localidades de San Martín de los Andes, Villa La Angostura y Neuquén Capital. En este marco, las localidades de Caviahue-Copahue y Junín de los Andes han cobrado interés por el

---

<sup>2</sup> Documento de Producto Congresos y Convenciones 2010. Dirección General de Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico, Subsecretaría de Turismo, Provincia del Neuquén, octubre 2010.

<sup>3</sup> Bureaux: término francés cuyo significado es oficinas y se utiliza para llamar a las entidades locales son fines de lucro que promocionan los destinos sedes para la realización de eventos.

desarrollo de eventos en los últimos años y consecuentemente han solicitado el apoyo para la creación de sus propios bureaux<sup>4</sup>.

Por otra parte, la Subsecretaría de Turismo considera que el desarrollo del producto turístico Congresos y Convenciones o Turismo de Reuniones, es prioritario para fortalecer el desarrollo de eventos locales como así también, apoyar la participación en ferias, exposiciones y eventos de carácter local, provincial, regional, nacional e internacional. Algunos ejemplos de apoyo por parte de la Subsecretaría al desarrollo de eventos lo constituyen la Expoeventos, la Feria Internacional de Turismo, la Feria Internacional de Aves en Londres, la Feria de Aves de Sudamérica, Exponieve, la Rural, etc<sup>5</sup>. En todos ellos se ha colaborado en la organización, financiación de material promocional, gestión de stands, entre otros.

Además, a nivel nacional desde el Instituto de Promoción Turística (INPROTUR) dependiente del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina se encuentra el marcha el observatorio económico de turismo de reuniones, integrado también por la Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Exposiciones y Congresos (AOCA) y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Desde el mismo se trabaja en la búsqueda de información para dar cifras acabadas de cada destino sede de eventos.

## 1.2 Problemática

La sostenibilidad en la gestión turística es uno de los temas de actualidad. El turismo de congresos y convenciones ha intentado incorporar algunas acciones, muchas veces aisladas, para tratar de enverdecer los eventos. Sin embargo, estas acciones están enfocadas en los aspectos ambientales y no contemplan aspectos sociales, culturales o de calidad. Lo anterior provoca una mala interpretación del concepto de sostenibilidad, al considerar que con la implementación 2 ó 3 acciones en el campo ambiental se puede clasificar a un evento como sostenible.

---

<sup>4</sup> Plan de Gestión del Turismo 2008-2011. Neuquén hacia el mundo. Subsecretaría de Turismo. Provincia del Neuquén.

<sup>5</sup> Dirección General de Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico, Departamento de Productos Turísticos, diciembre 2010.

Adicionalmente, existe muy poca información debidamente organizada y sistematizada que permita a los organizadores de eventos y otros interesados tener una guía confiable que les oriente en la organización y ejecución de las acciones necesarias para asegurar que el evento sea efectivamente sostenible, porque incluye los 3 ámbitos de la sostenibilidad.

Este proyecto viene a subsanar esta carencia de información, proporcionando una herramienta sencilla, pero efectiva que permita orientar a los organizadores de eventos diseñar y desarrollar eventos realmente sostenibles. Contempla, en este sentido, aspectos de buenas prácticas relativas al organizador, a los requisitos que debe cumplir la sede y a aquellos que deben cumplir otros servicios de conexos.

### **1.3 Justificación del problema**

La organización de eventos constituye una actividad que necesita de la contratación de productos y servicios complementarios como hotelería, gastronomía, empresas de sonido e iluminación, entre otras. Son generadores de divisas y empleos, directos e indirectos. Surgen, de esta manera, una serie de indicadores de efectos sociales y económicos en las distintas localidades, ellos son: incremento de las inversiones, mayor flujo de visitantes en los destinos, mejora e incremento de la infraestructura y de equipamiento, entre otros. Estos indicadores determinan la importancia de la actividad para el desarrollo estratégico de las mismas debido a que los eventos se transforman en una herramienta para quebrar con la estacionalidad, elevar el gasto promedio de un visitante y fomentar el enriquecimiento cultural.

Es por ello que la puesta en valor de los eventos sostenibles constituye una alternativa de desarrollo turístico para la sociedad, fortaleciendo aquellos destinos que, de acuerdo a la capacidad de sus servicios, infraestructura y equipamiento puedan posicionarse como destinos sedes para la organización de eventos.

Contar con una guía de buenas prácticas para la organización de eventos incentivará al gobierno provincial y a los locales a impulsar prácticas adecuadas

en cada destino favoreciendo la calidad de los eventos y la competitividad del sector en el largo plazo.

#### 1.4 Supuestos

- La elaboración de la guía permitirá sistematizar la información sobre sostenibilidad que permita realizar eventos responsables ambiental y socioculturalmente en la Provincia del Neuquén.
- El uso de la guía **será una herramienta de diferenciación de los eventos realizados en la provincia.**
- La **realización de eventos sostenibles propiciará que la sostenibilidad se inserte en otros sectores de la industria** como hotelería, transportes, gastronomía, etc.
- La Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén apoya el desarrollo y la publicación de la guía para el diseño y organización de eventos sostenibles.

#### 1.5 Restricciones

Tiempo para la realización de la investigación.

Escasa información sobre el desarrollo de eventos sostenibles a nivel nacional e internacional.

#### 1.6 Objetivo general

Elaborar una guía de buenas prácticas que permita diseñar y desarrollar eventos sostenibles que minimicen sus impactos ambientales y maximicen los impactos sociales.

## 1.7 **Objetivos específicos**

- A

Realizar una investigación, recopilación y sistematización de buenas prácticas de sostenibilidad aplicable a eventos.

- B

Identificar las buenas prácticas aplicables al diseño y desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.

- C

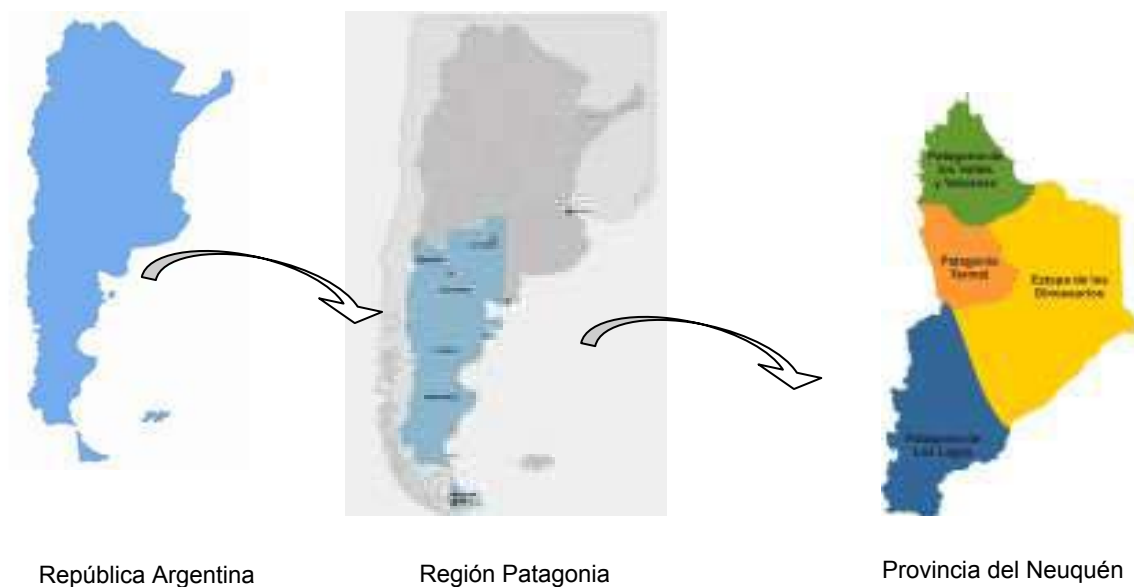
Proponer una guía de buenas prácticas para el diseño y desarrollo de eventos sostenibles con un check list en la Provincia del Neuquén.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco referencial – Provincia del Neuquén

La Provincia del Neuquén se encuentra en la región Patagonia de la República Argentina, ubicada en el continente Suramericano con una latitud  $38^{\circ} 55'S^6$  a 750 metros sobre el nivel del mar aproximadamente.

**Figura N°1:** Mapas referenciales sobre la ubicación de la Provincia del Neuquén-Región Patagonia-República Argentina.



**Fuente:** Elaboración propia en base a imágenes seleccionadas del banco de imágenes de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, diciembre 2010.

La provincia reúne dos tipos de paisajes, por un lado la Cordillera de los Andes, en el oeste y, por otro lado, la zona de meseta hacia el este de la misma.

La zona cordillerana se destaca por contar con altas cumbres, al norte el punto más alto es el volcán Copahue, con 2.980 metros; y al sur, en los Andes Patagónicos, es el volcán Lanín, con 3.776 metros. Al este de la Cordillera Neuquina de Transición y casi paralela a ella en la parte norte del territorio, se

<sup>6</sup> <http://www.cielosur.com/lat-lon.php> 10 diciembre 2010.



encuentra la denominada Cordillera del Viento, con alturas superiores a los 4.500 metros, siendo el cerro Domuyo en el complejo volcánico Domuyo, con 4.709 metros de altura, el más alto de la Provincia<sup>7</sup>.

En el norte de la cordillera nace el río Neuquén, dando origen también al nombre de la Provincia, que en lengua mapuche significa vehemente, impetuoso, audaz. A su vez, en la parte oriental, se encuentra la zona extracordillerana, donde se produce un descenso de altitud relativa y sus puntos más bajos se encuentran en el vértice oriental de la Confluencia –unión entre los ríos Neuquén y Limay – formando el río Negro. Finalmente, el paisaje cambia convirtiéndose en una zona de mesetas escalonadas, formando terrazas descendentes en dirección al océano Atlántico, enmarcando pequeñas llanuras o pampas desérticas<sup>8</sup>.

Asimismo, existen en la provincia una variedad de paisajes, climas y relieves que dan sustento al hábitat de distintas especies autóctonas y exóticas que da diversidad a las riquezas de la provincia.

## 2.2. Teoría sobre Turismo y organización de eventos

La **organización de eventos** constituye la acción de “*administrar recursos propios o de terceros, diseñar, planificar, organizar, implementar y supervisar aspectos de un evento de manera profesional*”<sup>9</sup>.

Por otra parte, un **evento**, del latín *eventus*-casual significa «lo que sucede imprevistamente», «una contingencia de realización incierta», sin embargo, con el tiempo y el uso se extendió hasta englobar en su significado todo tipo de acontecimiento previamente organizado, “suceso importante y programado de diversa índole”<sup>10</sup>.

También se encuentra la definición de acuerdo a las conclusiones emanadas en el Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) en España, 2008, en la que se

---

<sup>7</sup> [http://w2.neuquen.gov.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=119](http://w2.neuquen.gov.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=119) diciembre de 2010.

<sup>8</sup> Atlas de Argentina Volumen II

<sup>9</sup> IRAM SECTUR 42900:2009, pág. 7

<sup>10</sup> [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=evento](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=evento) 09 diciembre 2010.

define un **evento** como “aquella actividad que acoge a un número de participantes que se juntan para celebrar un acontecimiento, reunión, etc. que presenta un objetivo e intereses comunes para los participantes”.

Los eventos se pueden clasificar de la siguiente manera:

**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.

Cabe destacar en este sentido, que la actividad de organización de eventos trae aparejada la convocatoria de diversos públicos generando un desplazamiento de personas o flujos de visitantes hacia los destinos en los cuales se realizan dichos eventos.

De esta manera, comienza a relacionarse el desarrollo de eventos con la actividad turística. Se entiende al **turismo** como un fenómeno social que alcanza *todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros* (Organización Mundial del Turismo – OMT-, 1994).

En este contexto, el **turismo de reuniones** *“engloba la organización de congresos, ferias, exposiciones, viajes de incentivo y corporativos. Es el segmento turístico de mayor crecimiento en la última década, que exhibe un gasto por visitante marcadamente más alto que el arrojado por otras actividades”*<sup>11</sup>.

Así, la organización de eventos abarca diversos sectores económicos siendo un eje estratégico de gestión turística y fomenta la expansión del turismo de esparcimiento, ya que *“comparte con éste la misma infraestructura y, según la Organización Mundial del Turismo, aproximadamente el 40% de los visitantes de reuniones regresan al lugar de destino acompañados de sus familias, amigos o colegas”*<sup>12</sup>.

Por otra parte, los destinos visualizan *las oportunidades y beneficios que genera el turismo de reuniones al regular la estacionalidad de la demanda turística; crear empleos; promover la capacitación e intercambio profesional y de conocimientos; además, se constituye como una herramienta de paz entre los países; moviliza localmente una gran cantidad de dinero como consecuencia del eslabonamiento productivo con otras actividades económicas; y se constituye como un factor de multiplicación de los esfuerzos promocionales* (INPROTUR 2009).

---

<sup>11</sup> Plan de Marketing Turismo de Reuniones, Instituto de Promoción Turística (INPROTUR) Argentina, 2009.

<sup>12</sup> Plan de Marketing Turismo de Reuniones, Instituto de Promoción Turística (INPROTUR) Argentina, 2009. Pág. 3.

En este contexto es primordial aludir a dos conceptos que interactúan en el desarrollo de eventos sostenibles. Por un lado el desarrollo sostenible y, por el otro, el turismo sostenible.

En este sentido, es necesario destacar el informe Bruntland, “*Our Common Future*”, en el cual se define el **desarrollo sostenible** como “*desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades*” (UNWCED, 1987) como concepto clave en la relación del desarrollo de eventos sostenibles.

Con respecto al **desarrollo sostenible del turismo** la Organización Mundial del Turismo (O.M.T.) lo define como aquel que “*atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo fomenta y protege las oportunidades para el futuro. El desarrollo sostenible del turismo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida*”.<sup>13</sup>

Asimismo, cabe mencionar que la Carta del Turismo Sostenible en Lanzarote, España, 1995 declara que el “*desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales*”.

En este marco, se puede decir que cualquier tipo de evento genera una *huella ecológica, dejando un impacto en el lugar de acción*. Comienzan así a surgir indicadores que requieren de una gestión eficiente y sostenible de manera de provocar impactos positivos en las comunidades emisoras y receptoras cuando se realizan los eventos<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Organización Mundial del Turismo. Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica. Villa Gesel, Argentina. Octubre de 2000, pag 4.

<sup>14</sup> Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, abril 2008.

Así, se considera que **un evento es sostenible** cuando “*se diseña, se organiza, se gestiona y se lleva a cabo siguiendo los principios del desarrollo sostenible.*” (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, abril 2008).

De este modo, si se genera una simbiosis entre la organización **de eventos y el turismo sostenible**, se obtiene la **organización de eventos sostenibles**. Esto implica el desarrollo de los mismos bajo parámetros e indicadores del equilibrio social, ambiental y económico en una sociedad/territorio determinada. De esta manera, la eficiencia en la gestión de los recursos utilizados garantiza un beneficio para las generaciones futuras y minimiza los impactos negativos actuales.

En esta línea los **Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS)** establecen el “mínimo a que una empresa turística debe aspirar” para lograr la sostenibilidad. Se ordenan en torno a cuatro ejes principales *planificación eficaz para la sostenibilidad; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; mejorar el patrimonio cultural; y reducir impactos negativos sobre el ambiente* y a pesar de que su origen sea para empresas operadoras de turismo y hotelería su aplicabilidad puede generalizarse a cualquier actividad relacionada con el turismo.

Además, “*constituyen una respuesta por parte de la comunidad del turismo en su conjunto y se presentan como una herramienta para hacer frente a los desafíos que plantean las Metas de Desarrollo del Milenio de la Naciones Unidas tales como la mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental*”<sup>15</sup>.

Asimismo, estos criterios pueden ser utilizados para “*elaborar directrices de sostenibilidad, brindar orientación sobre programas de certificación, favorecer a que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo*

---

<sup>15</sup> [http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=58&Itemid=188](http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=188) 20 diciembre 2010.

*sostenible; dar un panorama global para elaborar requisitos sostenible a los programas de gobierno, entre otros*<sup>16</sup>.

Cabe destacar que los criterios “*indican lo **qué** se debe hacer, no **cómo** se debe hacer, ni cómo saber si se ha alcanzado la meta. Para ello es necesario utilizar el sistema de los indicadores diseñados propuestos como parámetros básicos y aplicables a la mayoría de las circunstancias*” (Abbreviated overview of the indicators for the Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)<sup>17</sup>.

Los CGTS pueden entonces coadyuvar a la creación de una guía para llevar a cabo eventos sostenibles sentando las bases para monitorear el desarrollo de la actividad de eventos en general.

---

<sup>16</sup> [http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=58&Itemid=188](http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=188) 20 diciembre 2010.

<sup>17</sup> [http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=58&Itemid=188](http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=188) 20 diciembre 2010.

### 3 METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente Proyecto Final de Graduación -PFG- se ha estructurado el trabajo en cuatro fases que se describen a continuación. Sin embargo, se exponen con anterioridad, de manera sintética las fuentes de información, el tipo de investigación y la metodología utilizada.

#### 3.1. Fuentes de información

Fuentes primarias: información y documentos obtenidos a través del contacto con referentes provinciales, nacionales y municipales, tanto del sector gubernamental como del sector privado (correspondiente a la primera fase).

Fuentes secundarias: documentos existentes a través de la búsqueda bibliográfica (correspondiente a la segunda fase). La información obtenida de ellos se encuentra a disposición de todo interesado.

#### 3.2. Tipos de investigación

La investigación desarrollada en el presente trabajo es de tipo **exploratorio propositivo** dado que se centraliza en la recopilación de datos existentes provenientes de documentos que aportan antecedentes al estudio (Muñoz, 1998).

Con este trabajo se pretende hacer un análisis de la información actual sobre prácticas ambientales y sociales que recomiendan algunas guías de organización de eventos. Posterior a este análisis se propondrá un nuevo enfoque orientado al manejo sostenible del evento, integrando los 3 ámbitos de la sostenibilidad turística: económica, socio-cultural y ambiental.

Este nuevo enfoque constituye un aporte innovador del presente trabajo, ya que a la fecha no hay un documento que trate la organización de eventos desde el punto de vista integral de la sostenibilidad turística.

### 3.3. Método de investigación

El método de investigación utilizado, es el estudio de caso y el desarrollo metodológico empleado es como se menciona anteriormente; de tipo **exploratorio y propositivo**. Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas abiertas a informantes clave y el análisis documental sobre el diseño de guías para la organización de eventos, realizando un aporte innovador relativa a la organización de eventos sostenibles a la comunidad.

### 3.4. Fases del Proyecto Final de Graduación

#### 3.4.1. Primera fase – investigación primaria

La **primera fase** consistió en una investigación primaria en la cual se realizó un **análisis del sector de eventos en la Provincia del Neuquén** a través de la búsqueda de información de fuentes primarias.

Para ello se utilizó el método de entrevista abierta<sup>18</sup>. Se formularon una serie de preguntas para **consultar a los diversos actores clave sobre la utilización de manuales para la organización de eventos sostenibles** y cuáles son los estándares que se usan en la provincia, además de la importancia que reviste contar con una guía para la organización de eventos sostenibles.

En este sentido, se solicitó a referentes de distintos organismos como la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, el Instituto de Promoción Turística INPROTUR, entre otros, información en relación al tema en estudio lo que originó información para fases posteriores de la investigación.

#### 3.4.2. Segunda fase - Investigación secundaria

La segunda fase consistió en una investigación secundaria, se realizó una búsqueda bibliográfica con el objetivo de obtener datos y **conocer el desarrollo de la actividad de organización de eventos** en la provincia en función de la información existente.

---

<sup>18</sup> Ver anexo modelo de entrevista abierta utilizada



Se consultaron documentos técnicos de organismos oficiales y manuales y reglamentaciones vigentes relativas a la organización de eventos.

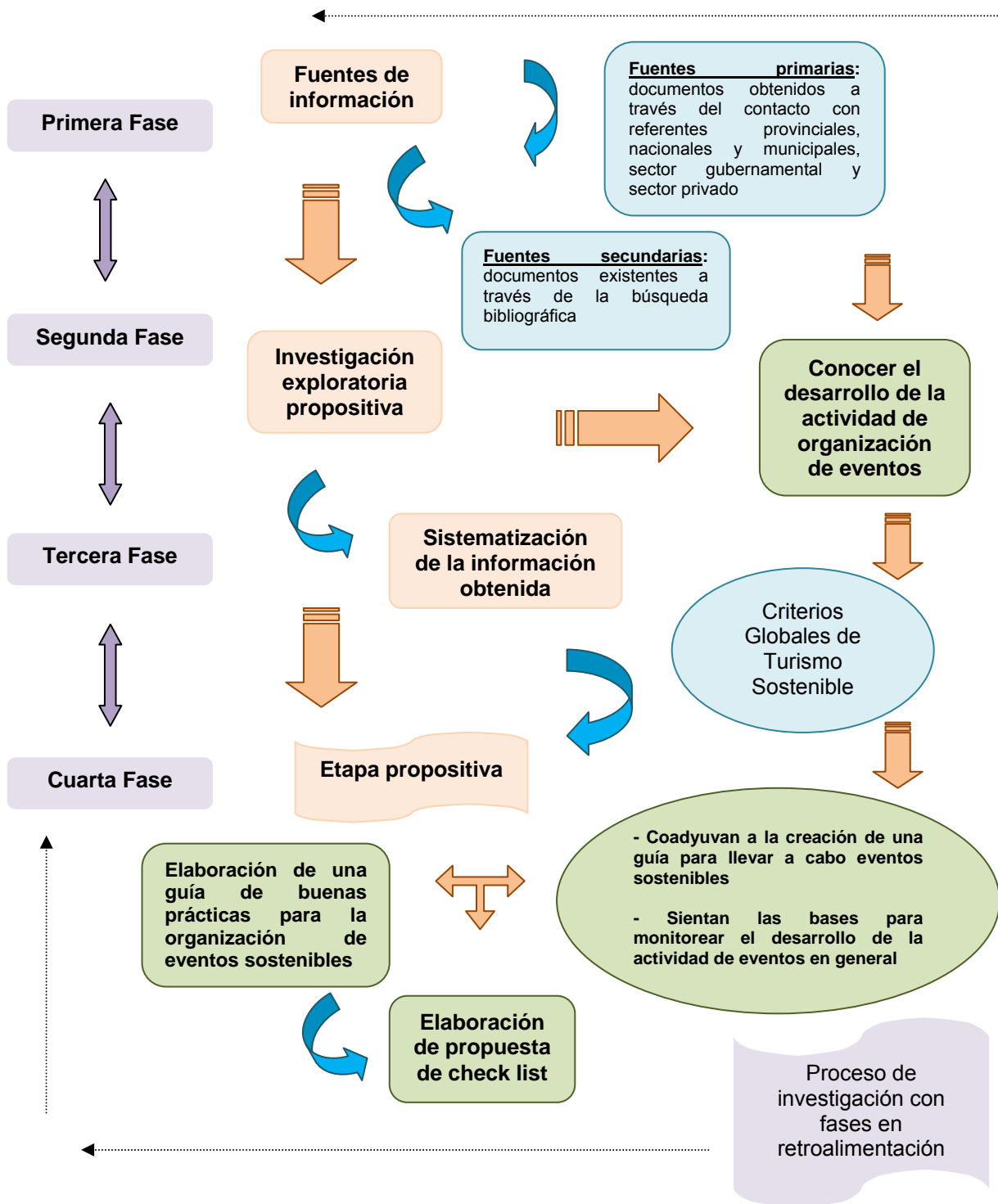
### **3.4.3. Tercera fase 3 - sistematización de la información y análisis de resultados**

La tercera fase consistió en la **sistematización de la información obtenida** identificando y analizando las buenas prácticas para elaborar la propuesta de diseño de una guía y el check list en relación a los Criterios Globales de Turismo Sostenible para la Provincia del Neuquén.

### **3.4.4. Cuarta fase 4 – elaboración de la guía**

Finalmente, en la cuarta fase **se elaboró la guía de buenas prácticas con un check list** a modo de esquema de chequeo rápido para el desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia. La misma cuenta con una visión holística e integral de la sostenibilidad y tiene como eje vertebral los 34 criterios globales de turismo sostenible que permiten estructurarla ordenadamente en función de principios de equidad social, ambiental y económica.

**Figura N° 2:** Esquema de la metodología aplicada para la construcción del PFG.



**Fuente:** Elaboración propia en base a imágenes seleccionadas del banco de imágenes de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, diciembre 2010.

## 4 DESARROLLO

### 4.1. Análisis del sector de eventos en la Provincia del Neuquén

Para llegar a un análisis de la importancia del sector de eventos en la Provincia del Neuquén es necesario realizar una breve descripción de la evolución del sector en el país.

De acuerdo al Balance Anual Estadístico publicado por el INPROTUR<sup>19</sup>, se mantiene la cantidad total de congresos en 2009 (1171) aunque diversas recategorizaciones elevan la *cantidad de congresos internacionales* realizados a 103 encuentros. Además, se contabilizaron 43.830 delegados nacionales y 34.309 extranjeros en los distintos eventos internacionales.

Del total de los encuentros más del 50% (58) tuvieron lugar en la ciudad de Buenos Aires y el resto (45) en las otras 17 ciudades<sup>20</sup>.

En este contexto, en mayo de 2009 Argentina se encuentra en el puesto 22° en el ranking mundial de países organizadores de congresos, incrementando su posición en 14 lugares del 2008 al 2009. Cabe destacar que para el año 2010 el país vuelve a escalar 3 puestos quedando en el 19° lugar.

Además, en los últimos 5 años se registra un incremento del 91,66% en la cantidad de congresos internacionales realizados en Argentina y se considera el país con mayor crecimiento en Latinoamérica en este aspecto (International Congress and Convention Association ICCA, 2008).

En este sentido, cabe destacar que el posicionamiento de Argentina se ha visto favorecido debido a la mayor cantidad de congresos internacionales realizados cada año. Los destinos sedes de eventos del país comienzan a “situarse en el mapa mundial y a competir con destinos europeos, americanos y asiáticos de gran desarrollo y envergadura” (Sismanian, P. INPROTUR 2009).

---

<sup>19</sup> INPROTUR (Instituto de promoción Turística de Argentina)

<sup>20</sup> Revista Ferias & Congresos N°156 Abril-Mayo 2010 pág. 26.

Un dato de interés es la creación del Observatorio Económico del Turismo de Reuniones mediante un convenio firmado entre INPROTUR, AOCA y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA), el mismo es concebido para monitorear en forma permanente los principales indicadores del sector a nivel nacional.

De esta forma, a medida que se implemente el sistema permitirá estudiar la demanda (a partir de la encuesta entre los asistentes a eventos), estructurar un mapeo de los encuentros a realizarse en los distintos destinos del país y analizar la oferta; es decir, la información obtenida por los organizadores, con vistas a elaborar informes mensuales de coyuntura abiertos al público en general<sup>21</sup>.

En este contexto, de acuerdo a la información proporcionada por la Dirección General de Marketing de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén se observa que el sector de eventos se encuentra en pleno desarrollo y crecimiento. A pesar de no contar con un proceso de *sistematización de la información* en la provincia sobre los eventos realizados, los datos encontrados demuestran que se ha incrementado la cantidad entre el año 2009 y 2010.

A continuación se exponen en el Cuadro N°1 datos sobre los eventos realizados por localidad, durante los años 2009 y 2010 en la Provincia del Neuquén.

Asimismo en el Anexo 4 se podrán observar los tipos de eventos realizados en cada localidad.

---

<sup>21</sup> Revista Eventos Número 2 Agosto 2010 ISSN:1853-1806

**Cuadro N°1:** Cantidad de eventos realizados entre 2009 y 2010 por localidad en la Provincia del Neuquén.

Localidades	Cantidad de eventos realizados 2009	Cantidad de eventos realizados 2010	Diferencia en el total de eventos
Aluminé	5	5	0
Andacollo	1	2	1
Buta Ranquil	2	2	0
Cajón del Hualcupén	1	0	-1*
Caviahue Copahue	4	6	2
Centenario	1	1	0
Chos Malal	1	2	1
El Cholar	1	1	0
EL Huecú	1	2	1
El Sauce	1	2	1
Huinganco	0	1	1
Junín de los Andes	12	13	1
Las Lajas	2	1	-1
Las Ovejas	1	1	0
Loncopué	1	1	0
Los Miches	1	1	0
Neuquén Capital	17	18	1
Picún Leufú	1	1	0
Piedra del Águila	1	2	1
Plaza Huincul	1	1	0
Plottier	2	1	-1
San Martín de los Andes	12	13	1
San Patricio del Chañar	1	1	0
Taquimilán	1	1	0
Tricao Malal	1	1	0
Varvarco	1	0	-1
Villa La Angostura	17	22	5
Villa Pehuenia	3	2	-1
Vista Alegre	1	1	0
Zapala	1	1	0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>106</b>	<b>11</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la información suministrada por la Dirección General de Marketing de la Provincia del Neuquén, diciembre 2010.

Durante el **año 2009** en la Provincia del Neuquén se registraron un **total de 95 eventos** en distintas localidades y destinos turísticos.

La **mayor cantidad de eventos** se registró en las localidades de **Villa La Angostura y Neuquén Capital, ambas con un total de 17 eventos**, luego en Junín de los Andes y San Martín de los Andes tuvieron lugar un total en cada una.

Otras localidades de importancia en la realización de eventos a nivel provincial son Aluminé, Caviahue-Copahue y Villa Pehuenia en las que se registraron 5, 4 y 3 eventos respectivamente.

Por otra parte, en las localidades de Buta Ranquil, Las Lajas y Plottier se registraron 2 eventos en cada una seguidas del resto de las localidades en las que se llevó a cabo 1 evento (Andacollo, Vista Alegre, Las Ovejas, Piedra del Águila, El Cholar, Los Miches, San Patricio del Chañar, Taquimilán, Varvarco, El Huecú, Zapala, Cajón del Hualcupén, El Sauce, Loncopué, Plaza Huincol, Centenario, Picún Leufú, Chos Malal y Tricao Malal).

Durante el **año 2010** tuvieron lugar **106 eventos** lo que significa **un incremento mayor al 10% (11) en el registro de eventos realizados en la provincia respecto al año anterior**. Notablemente la mayor parte de las ciudades mantuvieron o incrementaron la cantidad de eventos realizados durante el año 2010.

En este sentido, la localidad que registró la mayor cantidad de eventos fue **Villa La Angostura con 22 eventos, 5 eventos más** que el año anterior. Además, en la localidad de Caviahue-Copahue se incrementó la cantidad de eventos en 2 habiéndose realizado un total de 6 eventos.

Asimismo, se registró un incremento de 1 evento por localidad en Neuquén Capital (18), San Martín de los Andes (13) y Junín de los Andes (13).

Por otra parte, en las localidades de Vista Alegre, Las Ovejas, El Cholar, Los Miches, El Chañar, Taquimilán, Plottier, El Sauce, Loncopué, Plaza Huincol, Huinganco, Centenario y Tricao Malal **se mantuvo la cantidad de eventos realizados**.

Cabe destacar que se registró una disminución en la cantidad de eventos realizados en las localidades de Villa Pehuenia (2), Las Lajas (1), Plottier (1), Cajón del Huelcupén (0) y Varvarco (0).

En coincidencia con los datos citados anteriormente, las *localidades que mayor cantidad de eventos realizaron son las que han concretado entre los años 2008 y 2010 la creación de sus respectivos bureaux*. En tal sentido, Junín de los Andes y Caviahue se encuentran actualmente en la gestión de los mismos<sup>22</sup>.

De las **entrevistas realizadas a los informantes clave** se observa que todos conocen el término eventos sostenibles. Sin embargo, todos opinan que es complejo llevar adelante un evento sostenible, dadas las condiciones que se encuentran en el país en general y en la Provincia del Neuquén en particular.

Las acciones que se desarrollan son siempre tendiendo a los criterios de sustentabilidad que imperan en las políticas provinciales, reconociendo que en la actualidad la ejecución de tales acciones son de tipo elocuente y en la acción no quedan representadas.

Todos los referentes consultados expresan contar con experiencias anteriores en la organización de eventos lo cual permite seguir pasos o criterios de organización en función de antecedentes aprehendidos. Además, las buenas prácticas identificadas ya sea en el ámbito privado o público de la organización de eventos se relacionan con reducción de residuos sólidos y disminución de la utilización de material impreso.

Caben destacar asimismo algunas particularidades referidas en cada una de las entrevistas. En el caso del **Bureau de San Martín de los Andes** cuentan con una guía escrita propia de los procedimientos necesarios para el desarrollo de eventos.

Por su parte, la **Municipalidad de Neuquén** a través de la consulta a referentes de la Dirección de Turismo Municipal lleva adelante la tareas de estimular al sector privado para que profesionalice la organización de eventos y para la organización

---

<sup>22</sup> Subsecretaría de Turismo de Neuquén, Dirección General de Marketing, diciembre de 2010.

de eventos puntuales se valen de material documental provistos por organismos nacionales en capacitaciones sobre la organización de eventos como la Asociación de Organizadores de Congresos de Argentina.

El **Espacio DUAM** es un organismo público que gestiona el espacio para la organización de eventos tales como congresos, ferias y exposiciones y posee su propio modo de organizar los eventos. Cabe destacar que no se encuentra familiarizado con la organización de eventos sostenibles.

Tanto la Dirección General de Marketing de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén como el Ente de Promoción Turística de la Provincia del Neuquén NeuquénTur S.E. no han respondido la entrevista pero de comunicaciones telefónicas y el contacto con algunos referentes se obtuvo la siguiente información.

La **Dirección General de Marketing** de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén se encarga de la organización y el desarrollo de eventos y se basa en la experiencia de años anteriores. Cabe destacar que la planificación de los eventos depende siempre de la disponibilidad presupuestaria lo que dificulta la toma de decisiones anticipada. Asimismo, fomenta la participación de empresas privadas en los diversos eventos de los que participa en otras provincias como en el exterior del país. Por otra parte, internaliza las buenas prácticas en el marco del Programa Nacional de Buenas Prácticas y de Calidad en Turismo. Trabaja de manera coordinada con el INPROTUR para favorecer el desarrollo de la actividad en la Provincia.

El **Ente de Promoción Turística de la Provincia del Neuquén NeuquénTur S.E.** se encarga de participar en todo tipo de eventos relativos a la promoción de los destinos y productos turísticos de la provincia. Cuenta con información relativa a la organización de eventos provista por el INPROTUR y participa de capacitaciones tendientes a la fortalecer la organización de eventos.



## **4.2. Análisis descriptivo de las guías para la organización de eventos**

De la investigación realizada se han encontrado solo tres guías relativas a la organización de eventos sostenibles y las mismas se han publicado a partir del año 2008 no encontrando antecedentes anteriores al respecto.

En la provincia no existen protocolos a seguir en la organización de eventos. Sin embargo, de acuerdo a los referentes consultados en algunos casos se siguen pequeños pasos en base a experiencias anteriores aunque no se encuentren de manera ordenada como procesos estructurados en una guía.

Las tres guías obtenidas de la investigación secundaria de la segunda fase detallada en la metodología, se describen brevemente a continuación. Luego, en el próximo apartado se realiza un análisis comparativo de acuerdo a los criterios globales de turismo sostenible.

### **4.2.1. Organización de Eventos Sostenibles - Guía de Buenas Prácticas Ambientales, Zaragoza, España, 2008.**

Esta guía se elabora a partir de la necesidad de la Sociedad Expoagua en cumplir con los requisitos ambientales y las normas de sostenibilidad de la sociedad. Constituye una adaptación de la publicada por la Presidencia Austríaca de la Comisión Europea con el objeto de promover la iniciativa “Eventos más verdes y sostenibles”<sup>23</sup>. Cabe aclarar que no fue posible encontrar ni adquirir la guía publicada por la Presidencia Austríaca.

Por otra parte, la Guía de Buenas Prácticas Ambientales de Zaragoza realiza una serie de consideraciones sobre aspectos relativos a la producción de residuos en relación con los distintos consumos que se generan durante la realización de un evento. Además, se especifican algunas recomendaciones como buenas prácticas para dar cumplimiento a los requisitos que plantea.

---

<sup>23</sup> [http://www.conama9.org/conama9/download/files/GTs/GT\\_ESOS//ESOS\\_preliminar.pdf](http://www.conama9.org/conama9/download/files/GTs/GT_ESOS//ESOS_preliminar.pdf), diciembre 2010.

Finalmente dispone de dos apartados - Anexo I y II – sobre las medidas recomendadas para la organización de congresos y eventos aceptables desde el punto de vista de la sostenibilidad. Estos incluyen las hojas medioambientales que ayudan a seleccionar los productos adecuados (por ejemplo, materiales para el congreso, tipos de suministro de energía, etc.) y una lista de criterios para selección de servicios de restauración conformes a parámetros de sostenibilidad respectivamente.

Contiene recomendaciones sobre gestión de residuos, aprovisionamiento, clima y energía, transporte, alimentos, agua, accesibilidad, establecimientos hoteleros/sedes de eventos, actividades paralelas, documentación y comunicación y regalos.

#### **4.2.2. Guía para la organización de eventos sostenibles, Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, España, 2008.**

Establece algunos lineamientos para desarrollar una gestión eficiente y sostenible con el objetivo de reducir el impacto que genera la organización de cualquier tipo de evento dejando una huella ecológica.

Especifica tres etapas o fases de desarrollo de un proyecto de reducción/compensación del impacto medioambiental de un evento tales como la planificación, el desarrollo y la evaluación del mismo.

Los lineamientos versan sobre el cómo realizar evento; la planificación y gestión dando algunas pautas relativas al cambio climático, a la gestión de residuos, al consumo responsable y comercio justo, a la alimentación ecológica (salud y desarrollo local), a la producción sostenible en función de los principios del ecodiseño, los recursos humanos y la ubicación del evento.

#### **4.2.3. Organización de Eventos - Sistema de Gestión de la Calidad en la Prestación del Servicio NORMA IRAM SECTUR 42900, Argentina, 2009.**

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (actualmente devenido en Ministerio de Turismo) han establecido la presente norma técnica a través de un convenio existente entre ambas entidades. El documento de la norma tiene ordenados sus requisitos siguiendo el esquema PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), metodología que aplica a todos los procesos. De esta manera, permite a las organizaciones alinearlas con los requisitos establecidos en las normas IRAM-ISO 9001 y el Premio Nacional a la Calidad.

En este contexto, establece aquellos requisitos para un sistema de gestión de la calidad en la organización de eventos con el fin de dar un marco de referencia para la optimización de la prestación del servicio y para aspirar a aumentar la satisfacción del cliente.

En función de la definición de un evento y las etapas por las que se compone, la norma define que en la etapa de planificación, la dirección debe establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, documentarlo y verificarlo anualmente. En este marco, se debe establecer un manual de la gestión de la calidad con parámetros de responsabilidad y compromiso, asegurando que se cumplan los procesos de la prestación del servicio y los objetivos de la calidad de manera sustentable.

Además, estipula como tarea de la dirección la gestión de los recursos humanos, definiendo los perfiles los puestos de trabajo como las actividades a desarrollar por cada uno de estos, asegurando el soporte físico y técnico como la formación y la comunicación necesaria para lograrlo.

Por otra parte, desarrolla los procesos principales en la gestión del servicio como el contacto con el cliente, el diseño y armado y presentación de la propuesta, el acuerdo de prestación, la producción, el preevento-evento-posevento y todos los

proceso de apoyo (compras y contratación de proveedores, evaluación de los mismos, alcance y verificación de la compra).

Asimismo, dedica un apartado a la responsabilidad social y ambiental en relación a la disminución del impacto ambiental y, finalmente, a la mejora a través del seguimiento de indicadores de los procesos de prestación del servicio a través de auditorías internas y la implementación de un sistema de quejas o reclamos para establecer posteriores acciones correctivas.

#### 4.3. Análisis de la información de las guías sistematizadas en función a los Criterios Globales de Turismo Sostenibles

De acuerdo a los datos obtenidos en función de la sistematización de la información de cada una de las 3 guías con los 41 CGTS analizados, se observa que los mismos son contemplados en menos del 39% en cada caso. En este sentido, se puede decir que la guía que mayor cantidad de criterios contempla es la Guía de Buenas Prácticas Ambientales de Zaragoza - GBPАЗ - (16), seguida por la de la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra - FCRAN - (15) y, por último, la Norma IRAM SECTUR 42900 de Argentina - NISA - que contempla solo 10 criterios. En el Cuadro N°2, que se expone a continuación, se observa para cada grupo de indicadores de los CGTS cuántos son contemplados por cada guía analizada.

**Cuadro N°2:** Cantidad de criterios contemplados en cada una de las guías analizadas.

Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS)	Organización de Eventos Sostenibles Guía de Buenas Prácticas Ambientales Zaragoza 2008 (GBPАЗ)	Guía para la organización de eventos sostenibles Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra 2008 (FCRAN)	Organización de eventos Sistema de Gestión de la calidad en la prestación del servicio NORMA IRAM SECTUR 42900 (NISA)
A. Demostrar una gestión sostenible eficaz	5	4	4
B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.	5	4	4

C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.	1	1	0
D. Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.	5	6	2
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la información obtenida del análisis conjunto de los CGTS y las guías encontradas.

Cabe destacar que para mayor detalle de la información sobre cada criterio se encuentra disponible el Anexo 3 del presente trabajo.

Por otra parte, se puede decir que para los cuatro grupos de indicadores CGTS se hallaron algunos indicadores relacionados en cada una de las guías analizadas. Del Cuadro N°2 se observa que para los **grupos A y B** existe una representación similar, sin embargo, es destacable que para los 3 casos los indicadores siempre se encuentran sesgados hacia cuestiones o acciones netamente ambientales siendo 5 para GBPAZ, 5 para la FCRAN y 4 para la NISA.

Con respecto al **grupo C** de indicadores se puede decir que consiste en el grupo con menor representatividad en las 3 guías, encontrando solo 1 indicador tanto para la GBPAZ como para la de la FCRAN y ninguno en la NISA.

En relación al **grupo D** de indicadores se observa que la FCRAN posee mayor representatividad encontrando 6 indicadores contemplados en la guía para el desarrollo de eventos sostenibles, mientras que GBPAZ se encuentran 5 indicadores especificados y solo 2 indicadores par NISA.

#### **4.4. Propuesta de Guía de Buenas Prácticas para la Provincia del Neuquén**

La presente propuesta, Guía de Buenas Prácticas para la organización de eventos sostenibles, se elabora con el fin de otorgar una herramienta para el cumplimiento de normas de sostenibilidad en la Provincia del Neuquén.

Esta guía presenta la particularidad de contar con la adaptación de las guías trabajadas a lo largo de la investigación. Además, incorpora aspectos sociales y económicos que permiten el equilibrio en forma conjunto con el aspecto ambiental para lograr el desarrollo de eventos sostenibles.

Igualmente, sienta las bases para monitorear el desarrollo de la actividad de eventos en general a través del control de indicadores específicos a partir de los CGTS que se incorporan en ella.

Es de interés destacar algunos de los beneficios que trae realizar un evento sostenible desde el punto de vista de los empresarios, para la comunidad en la que se desarrolla el evento y el medioambiente en general.

Por un lado, el ahorro económico que se genera al controlar el consumo de los recursos, haciendo eficientes los procesos productivos y minimizando los gastos. Por otro lado, provoca que la empresa y los destinos sedes de eventos sean más competitivos al contar con estándares de organización más exigentes y especializados. También se genera empleo fomentando la inserción de mano de obra local. Favorece el desarrollo de nuevos mercados y estimula la demanda de productos sostenibles devenidos del comercio justo. Además, fortalece y contribuye los procesos de cambio de ideales de la sociedad en su conjunto hacia la posibilidad de lograr equidad económica, social y ambiental para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

En este contexto, se desarrolla a continuación una **guía general de buenas prácticas** en función de los Criterios Globales del Turismo Sostenible para lograr la **organización de eventos sostenibles**. Cabe aclarar que dependiendo del lugar en el que se desarrolle el evento será necesario adoptar medidas específicas y pertinentes a cada localidad.

La guía cuenta con un primer apartado sobre consideraciones generales y luego se subdivide en 4 grandes indicadores de acuerdo a los CGTS, identificando recomendaciones y buenas prácticas para cada uno de ellos.

## Consideraciones generales

1. Se recomienda la identificación a priori de actores sociales involucrados en la organización del evento con nivel de responsabilidad.
2. Se recomienda establecer la metodología de organización del evento sostenible integrando las consideraciones de sostenibilidad en todo el proceso de toma de decisiones.
3. Es necesario siempre tener en cuenta todas las etapas de un evento y definir cuáles son los hechos de sostenibilidad a implementar en cada una de ellas.
  - Planificación
  - Organización
  - Celebración
  - Desmonte y evaluación
4. Se recomienda identificar a priori los posibles impactos ambientales, sociales y económicos que podrá generar el evento ensayando algunas iniciativas para minimizarlos.

### **Criterios globales de turismo sostenible/Buenas prácticas para la organización de eventos sostenibles**

#### **A. Demostrar una gestión sostenible eficaz.**

- A.1. La compañía ha instaurado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salubridad y seguridad.*

Los organizadores y la sede del evento deben contar con un manual escrito sobre el sistema de gestión de la sostenibilidad.

Los organizadores del evento debe considerar la norma 42900 del Instituto Argentino de Normalización y Certificación IRAN, que dice que el sistema de gestión de calidad debe seguir el esquema PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), esto permite alinear a las organizaciones con los requisitos establecidos en la norma IRAM –ISO 9001.

Los organizadores del evento deben contar con un manual de gestión de la calidad. Los organizadores del evento deben establecer procesos y procedimientos claros para cada etapa del evento.

Se recomienda a los organizadores del evento contar con un registro sistemático para el monitoreo y documentación de cada evento realizado.

*A.2. La compañía cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, internacionales o locales (entre ellos, los aspectos laborales, ambientales, de salubridad y de seguridad).*

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento deben asegurarse de conocer y hacer cumplir la legislación aplicable a la provincia en relación a la organización de eventos sostenibles.

Las principales normas a tener en cuenta en la provincia relativas a la organización de eventos son: Constitución Provincial; Ley 921 sobre procedimiento laboral; Ley 11544 sobre la regulación de la jornada laboral; Ley 9688 sobre el régimen original de accidentes de trabajo; Ley provincial 1875 sobre medioambiente; Ley 2594 sobre áreas protegidas de la Provincia del Neuquén; Decreto 1215 sobre la sanidad de los alimentos; Ley 18284 sobre normas higiénico sanitarias y control bromatológico, código nacional alimentario; Ley Provincial N° 2.184/96 "Del Patrimonio Histórico, Arqueológico y Paleontológico de la Provincia de Neuquén, decreto reglamentario N° 2.711/97.



La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento deben asegurarse que la jornada laboral no exceda las 8 horas laborables y en caso de ser necesario que se ajuste a un salario adecuado y legal. Se recomienda implementar registros de jornadas laborales con los datos personales de cada colaborador.

La sede del evento, según la ley nacional N°19.587 y su reglamento 351/79 de seguridad e higiene en el trabajo, establece que debe tener un plan de atención de emergencias.

Los organizadores del evento deben contactar a las autoridades locales para conocer disposiciones transitorias e informar por escrito sobre el tipo de evento a realizar.

Se recomienda tener teléfono o radio o cualquier elemento que permita la comunicación entre los organizadores y aquellos referentes en seguridad e higiene en caso de emergencias.

Es necesario contratar una póliza o seguro de responsabilidad civil en caso de emergencias o eventualidades que atenten contra la seguridad de las personas. Los servicios conexos contratados deben contar con sus respectivos seguros.

La sede y los organizadores del evento deben asegurarse el cumplimiento de las siguientes prácticas:

- Asegurarse de que las salidas de emergencia estén debidamente señalizadas.
- Los espacios de riesgo deben estar señalizados (áreas en reparación, áreas que se están limpiando, etc.).
- Tener en una pizarra al alcance de todos los colaboradores los teléfonos de emergencia: bomberos, cruz roja, médico, etc. Contar con la información a priori ahorra tiempo en caso de que suceda algo.

Informar sobre la disponibilidad de esta información a todos los colaboradores.

*A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.*

Los organizadores del evento cuentan con programas de capacitación al personal para cada evento. Antes del evento, los organizadores, deben reunir a todo el personal involucrado y capacitarlos sobre las prácticas ambientales y socioculturales que se están aplicando en el evento. Es necesario capacitar al personal de servicios conexos que desempeñen tareas durante el evento.

Los organizadores del evento deben contar con un programa de capacitación sobre el plan de atención de emergencias.

Los organizadores del evento deben contar con un plan de comunicación sobre aspectos y características socio culturales de la ciudad en donde se llevará a cabo el evento.

Se recomienda a los organizadores del evento entregar una carpeta que contenga información actualizada sobre la localidad en la que se realiza el evento para todo el personal (folletos turísticos, reseña histórica, etc.). Esto genera fluidez en la comunicación en la interacción entre asistentes al evento y las personas que trabajan en el mismo.

*A.4. Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.*

La organización del evento cuenta con un manual de procedimientos sobre atención al cliente disponible para los colaboradores del evento. Se entrega el manual a cada colaborador en reunión explicativa del mismo.

Los organizadores del evento deben destinar una persona responsable y un área exclusivamente para recibir y atender consultas de los participantes del evento. Establecer un registro de consultas y solución/respuesta otorgada.

Se recomienda a la organización del evento colocar la agenda del evento e información de actividades paralelas en áreas visibles para que todos las puedan consultar.

Se recomienda a la organización del evento correr boletas que midan la calidad del evento. Entre los aspectos a considerar se encuentran: organización, puntualidad, calidad de la comida, de las exposiciones, atención, calidad de las disertaciones, interés sobre la temática del evento, ambientación del espacio, limpieza, etc. Luego se procesan los datos obtenidos para mejorar y dar solución a los problemas registrados.

*A.5. Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.*

Los organizadores del evento deben asegurarse de enviar toda la información que los participantes requieren: condiciones climáticas, voltaje eléctrico, tipo de cambio, ropa que se requiere para las diferentes actividades, medios de transportes del aeropuerto al hotel, del hotel a la sede, distancia de la sede de los principales hoteles, tarifas de hoteles, hospitales cercanos, tiendas de souvenirs, tour operadores o agencias de viajes, etc. Se puede hacer en forma virtual, a través de correo electrónico previo a la celebración del evento y en carpetas y discos compactos al comienzo del mismo.

Los organizadores del evento deben proporcionar materiales promocionales claros y con información precisa a los asistentes.

Se recomienda a los organizadores del evento las siguientes pautas:

- Asegurarse que los materiales promocionales siguen las normativas medioambientales: se imprimen en ambos lados del papel, que no contenga cloro, que se utilice material reciclado, evitar plástico, identificadores en el material para poder reutilizarlo.
- Contar con un centro de recuperación de materiales para carpetas y los impresos que se distribuyan durante el evento.
- Optimizar el uso de materiales promocionales a los asistentes, para ello se pueden utilizar medios electrónicos y nuevas tecnologías para comunicación de la información.
- Los **soportes digitales** deben encontrarse en puntos estratégicos para información de los asistentes (entradas, sector de descanso, etc.) para llegar a la mayor cantidad posible y minimizar el material impreso.

#### *A.6. El diseño y la construcción de edificios e infraestructura:*

##### *A.6.1. cumplen con los requisitos locales de zonificación y de áreas protegidas o de patrimonio.*

Es importante que los organizadores del evento constaten que la infraestructura que se utilizará como sede se ubique en una zona adecuada y según las disposiciones de ordenamiento territorial del municipio o provincia.

Se recomienda a los organizadores del evento seleccionar una sede para el evento dando prioridad a aquellas que cumplen con las disposiciones de dicho ordenamiento territorial.

En caso de que la zona no cuente con un plan de ordenamiento territorial se pueden consultar sobre otros antecedentes que puedan dar cuenta de las características de la zona a seleccionar (diagnósticos ambientales, evaluaciones de impacto ambiental, caracterizaciones generales de la zona, etc.)

Si la sede del evento se encuentra en una zona protegida o de patrimonio, asegurarse que cuente con los permisos de operación respectivos. En caso de que no los tenga, es mejor seleccionar otra zona.

*A.6.2. respetan el patrimonio natural o cultural que se encuentra en los alrededores en la selección del sitio, el diseño, la evaluación de impactos y los derechos y adquisición del terreno.*

Se recomienda a los organizadores del evento consultar con la sede seleccionada si posee la documentación en regla sobre las tierras en las que se encuentra la misma.

Es importante que la sede del evento posea la documentación en regla, con los permisos de funcionamiento comercial del municipio (se consideran aspectos fiscales pero también edilicios).

El edificio o predio seleccionado debe contar con evaluaciones de impacto ambiental para considerar a priori los posibles impactos a generar con la celebración del evento.

Se recomienda a los organizadores y a la sede del evento establecer pautas de acceso al sitio para todo el personal que desempeña tareas en el desarrollo del evento de manera de minimizar los impactos al patrimonio natural y cultural.

Los referentes de los servicios conexos deben estar informados sobre las pautas de manejo del área para no generar impactos adicionales.

*A.6.3 utilizan principios localmente apropiados de construcción sostenible.*

La sede seleccionada debe respetar los códigos ambientales urbanos locales de edificación.

Se recomienda seleccionar sedes cuya construcción sea de materiales que se encuentren en la zona y se integren al paisaje local de manera de minimizar el impacto visual.

Es importante que la construcción de la sede contemple la optimización de la temperatura en los ambientes frío y calor (ventanas, tipos de vidrios utilizados, refrigeración, tragaluces, etc.).

La sede y la organización del evento cumplen con las regulaciones relativas a los decibeles permitidos y aceptables para el sitio en el que se emplaza la sede del evento.

*A.6.4 ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales.*

La sede cuenta con accesibilidad para todas las personas que posean dificultades en la movilidad (adultos mayores, sillas de ruedas, soportes para caminar).

Se recomienda que la sede cuente con equipamiento audiovisual para personas con dificultades auditivas y visuales (audífonos con explicación del lugar, pantallas, cartelería y señalización en sistema braille, etc.). En caso contrario el organizador del evento debiera proporcionarlo de acuerdo a la población asistente al evento.

Los baños de la sede cuentan con dimensiones adecuadas para personas con dificultades en la movilidad.

Las puertas y los espacios de disertación respetan dimensiones adecuadas para personas con necesidades especiales.

En caso de ser posible y que la sede no cuente con accesibilidad para personas con necesidades especiales los organizadores del evento pueden incorporar a la misma por ejemplo rampas de acceso, señalización, soportes audiovisuales, etc. que adapten el lugar a las necesidades.

*A.7. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado mientras visitan áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.*

La sede del evento debe poseer información sobre las características generales de la zona en la que se encuentra (hospedaje, restauración, transporte, circuitos turísticos, clima, cambio de moneda, etc.) y proveerla en diversos formatos (folletería, videos promocionales, etc.) accesibles a todos los asistentes.

Los organizadores del evento deben incorporar dentro de las carpetas de información datos sobre el patrimonio cultural, de las comunidades aborígenes, de la zona.

Tanto la sede como los organizadores del evento deben promover antes o después del evento visitas a lugares de la región.

Se recomienda a los organizadores del evento contratar guías locales para realizar visitas en la zona.

Se recomienda a los organizadores del evento diagramar exposiciones paralelas en la sede del mismo, hacer exposiciones de pintores y crear espacios para que se pueda exponer el patrimonio local, usos y costumbres. Asimismo, se puede fomentar la presentación de artistas locales durante el evento. Se pueden realizar shows nocturnos y almuerzos interactivos con personas de la comunidad local.

Los organizadores del evento deben contactar a referentes de cultura y turismo del ámbito público para conocer las actividades que se están desarrollando en la actualidad que pudieran promocionarse durante el evento.

## **B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.**

*B.1. La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento<sup>24</sup>.*

Tanto la sede del evento como la compañía organizadora deben coadyuvar a través de donaciones, promoción durante el evento, etc. a la consecución de acciones que se encuentren en curso para beneficio de la comunidad local (programas educativos sobre salud, manejo de residuos sólidos, etc.).

Se recomienda que la sede incentive a sus clientes a colaborar con las acciones que se desarrollen en la comunidad (ser partícipes de los programas educativos, generar espacios para donaciones en especies a sectores carenciados, contactar a los clientes con referentes de proyectos locales, etc.). Puede implementar descuentos, facilidades de pago o servicios extras en la medida que los clientes participen.

Se recomienda que la sede del evento forme parte o participar en una organización que favorezca el desarrollo comunal.

Tanto la sede como los organizadores del evento pueden realizar talleres de intercambio de experiencias con la comunidad local para conocer sus costumbres y minimizar posibles impactos sociales.

*B.2. Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.*

Se recomienda a los organizadores del evento contratar personal local para el desarrollo del mismo.

---

<sup>24</sup> Infraestructura: mejora o mantenimiento de las instituciones públicas y la planta física (camino, acueductos, tratamiento de aguas negras, etc.) de la comunidad.



Se recomienda a los organizadores del evento que los servicios conexos se contraten a través de proveedores locales.

Los organizadores del evento deben proveer una capacitación general a todo el personal sobre las características del evento.

La sede del evento debe poseer personal capacitado y demostrar que las capacitaciones se realizan de manera sistemática.

Se recomienda a la sede contar con empleados multifuncionales que permitan optimizar el funcionamiento y minimizar los costos de la misma.

Se recomienda que la sede utilice núcleos familiares en la medida de las posibilidades en el desarrollo de tareas (por ejemplo, en áreas de mantenimiento, jardinería, recepción, etc.).

Se recomienda que los servicios conexos contratados durante el evento cuenten con personal local para llevar adelante sus funciones.

*B.3. Cuando es posible, la empresa compra bienes y servicios locales y de comercio justo.*

Tanto la sede como los organizadores del evento deben hacer un inventario de los productos locales que pueden consumirse en el lugar para comprarlos en caso de ser necesarios para el desarrollo del evento.

Los organizadores deben contemplar la entrega de regalos o recuerdos, se recomienda comprarlos a comerciantes – artesanos locales. Se recomienda elegir regalos útiles y perdurables. Elegir dentro de las posibilidades locales bienes reciclables.

Los organizadores y la sede del evento deben utilizar bienes locales de estación para la decoración y ambientación (flores, plantas, etc.).

Los organizadores del evento y los servicios conexos de restauración y catering deben utilizar insumos locales de estación para elaborar sus productos (frutas, verduras, carnes, etc.).

*B.4. La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.)*

Se recomienda a los organizadores del evento crear espacios dentro de la agenda del evento para que empresarios locales puedan ofrecer sus productos directamente a los participantes.

Se recomienda a los organizadores del evento establecer mini – ferias internas dentro de la sede o programar la visita a mercados locales dentro de la agenda.

Se recomienda a los organizadores del evento contar con un inventario de las actividades artístico culturales que tendrán lugar en la localidad durante el evento y ofrecerlo a los asistentes.

Se recomienda colocar información sobre actividades y eventos artísticos culturales locales en carteleras y pizarras para incentivar a los asistentes del evento a participar. Se puede invitar a algún referente de dichas actividades para que las promocióne en el evento. Se fomenta de esta manera el trabajo asociativo.

Se sugiere a los organizadores y a la sede del evento contratar proveedores locales de bienes y servicios minimizando las distancias a recorrer por los transportes de la mercadería.

Se recomienda que los organizadores del evento contraten servicios de restauración y catering que utilicen alimentos de la agricultura y ganadería

local en la medida de lo posible y que la misma sea de producción ecológica.

Se recomienda que la sede del evento posea un listado de las pequeñas y medianas empresas locales de manera de conocer la oferta de productos e intentar integrarlos en el desarrollo del evento.

*B.5. Se ha elaborado un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, con el consentimiento de y en colaboración con la comunidad.*

Se recomienda a la organización y a la sede del evento suscribir a los códigos de conducta existentes para fortalecer la convivencia con las comunidades locales.

La sede, la organización y los prestadores de servicios conexos del evento deben respetar valores, derechos y costumbres indígenas. Consulte cuáles valores y costumbres pueden divulgarse sobre cada una de ellas en el marco del evento.

Es importante motivar a los visitantes a que conozcan la cultura local. Se recomienda coordinar con consentimiento de la comunidad y antelación una visita programada para no generar impactos indeseados.

Se recomienda ayudar a la comunidad a conseguir sus objetivos para la salvaguarda de su patrimonio. La sede del evento puede participar en organizaciones de rescate del patrimonio local a través de la firma de convenios de ayuda económica o de trabajo conjunto.

Tanto la sede como los organizadores del evento deben respetar y citar todas las fuentes de información utilizadas.

La sede, los organizadores y los prestadores de servicios conexos deben colaborar con las comunidades a evitar el comercio ilegal de bienes

culturales a través de material de difusión y promoción que realizan de sus negocios.

*B.6. La compañía ha instaurado políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo la explotación sexual.*

La sede, los organizadores y los prestadores de servicios conexos deben combatir la explotación sexual de menores y proveen espacios para denunciar estas prácticas. Asimismo, se recomienda informar sobre este aspecto en carteleras accesibles para todo público.

Se recomienda a la sede, los organizadores y los prestadores de servicios conexos no contratar menores de edad, salvo en caso de contar con programas educativos o algún tipo de pasantía para aprender tareas, avalados por los consejos de educación y los padres o tutores de los menores.

Es recomendable que los organizadores y la sede del evento suscriban a los códigos de ética profesional en relación a la actividad que realizan.

Se recomienda a la organización que apoye a instituciones que trabajen en fortalecer los derechos humanos contra de la explotación comercial.

*B.7. La compañía es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil<sup>25</sup>.*

Se recomienda contratar equitativamente mujeres y hombres para tareas promocionales. Es necesaria la presencia de ambos sexos para atender a las necesidades de los asistentes al evento.

---

<sup>25</sup> “El término “trabajo infantil” suele definirse como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Así pues, se alude al trabajo que es: peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño; e interfiere con su escolarización puesto que: les priva de la posibilidad de asistir a clases; les obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que insume mucho tiempo.” <http://www.ilo.org/ipecc/facts/lang--es/index.htm>

Se recomienda contratar personas de la localidad relacionadas con las temáticas de los eventos. Los saberes populares enriquecen la interacción entre disertantes y asistentes.

Se aconseja a los organizadores y a la sede del evento que los puestos gerenciales sean ocupados por personas de la localidad. Las personas adecuadas poseen conocimientos de la situación actual de la localidad en la que se celebra el evento.

Se recomienda a los organizadores dirigirse al Colegio de Profesionales del Turismo local para obtener el listado de profesionales habilitados locales para prácticas de guías de turismo.

*B.8. Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite vivir.*

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben cumplir con las reglamentaciones y legislaciones laborales vigentes.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben asegurarse que el salario percibido por los colaboradores sea acorde al servicio prestado.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben respetar las jornadas laborales, revisar los registros y llevar un control sobre las horas trabajadas.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben incentivar al personal contratado para fortalecer las relaciones y optimizar el trabajo realizado. Esto puede realizarse a través de reconocimientos públicos, menciones o premios simbólicos al personal destacado.

*B.9. Las actividades de la compañía no ponen en peligro la provisión de servicios básicos (tales como agua, energía o saneamiento) a las comunidades vecinas.*

La sede y los organizadores del evento realizan acciones específicas para racionalizar el uso de servicios básicos (carteles para apagar la luz y cerrar grifos de agua, instauración de sistemas de inteligentes para agua y luz, etc.).

Se recomienda a la sede del evento poseer un sistema de soporte energético para no sobrecargar el uso habitual de energía eléctrica a través de la disposición de paneles solares, de una planta propia de biogás o de pequeñas hidroeléctricas.

Se recomienda a la sede del evento estimar la utilización de los servicios básicos locales para manejar las necesidades del evento y de la localidad a través del registro sistemático de los medidores (esto permite saber qué, dónde, cuándo y cómo se hace uso de la energía) y minimizando la utilización de las fuentes de energía en la medida de las necesidades y posibilidades.

Es importante que la sede reutilice el agua sobrante (aires acondicionados en caso de existencia, de las jarras para consumo humano durante el evento) para el riego de plantas como para la limpieza en el interior del edificio.

Se recomienda a la sede implementar un sistema de filtrado de aguas grises para la reutilización del agua para riego.

### **C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.**

*C.1. La compañía sigue directrices establecidas o un código de comportamiento para las visitas a sitios que son cultural o históricamente sensibles, a fin de minimizar el impacto causado por los visitantes y maximizar su disfrute.*

La organización del evento y la sede deben contar con una política por escrito sobre su compromiso con la sostenibilidad sociocultural y difundirla entre sus empleados y asistentes al evento.

Se recomienda difundir la política antedicha entre asociaciones intermedias (clubes, gremios, etc.).

La sede y la organización del evento deben hacer respetar los planes de manejo de las áreas o sitios cultural o históricamente sensibles para no poner en riesgo a la comunidad local y minimizar los impactos culturales.

Se recomienda a la organización y a la sede del evento realizar encuestas o sondeos de opinión previas en la comunidad respecto al evento que se llevará a cabo. Puede ser que la opinión de la comunidad afecte la decisión de realizarlo en dicha sede.

La sede y la organización del evento invitan a los asistentes a realizar donaciones para los proyectos de desarrollo comunales en el marco de las temáticas que se traten en el evento.

La organización del evento debe respetar las disposiciones relativas al tamaño del grupo a fin de minimizar el impacto causado y maximizar su disfrute. Se recomienda que los grupos no sean mayores a 15 personas.

Se recomienda que la organización del evento contacte a guía locales para llevar adelante una visita a sitios de interés histórico o cultural.

Se debe consultar con los organismos y asociaciones locales correspondientes cuáles son los valores y las costumbres que pueden ser divulgados.

*C.2. No se venden, negocian o exhiben artefactos históricos y arqueológicos, excepto cuando sea permitido por la ley.*

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben respetar la Ley Provincial N° 2.184/96 "Del Patrimonio Histórico, Arqueológico y Paleontológico de la Provincia de Neuquén. Decreto Reglamentario N° 2.711/97.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben evitar el comercio ilegal de bienes culturales a través de la difusión de los mismos en carteleras accesibles a todo público.

La sede y los organizadores del evento deben contar con un inventario de los artefactos históricos y arqueológicos que se pueden visitar en la localidad.

Se recomienda a la sede y la organización del evento que realicen exposiciones del patrimonio cultural que se encuentra en la zona. También se pueden establecer muestras fotográficas o espacios recreativos con documentales sobre el patrimonio cultural.

Se recomienda a los organizadores del evento ofrecer visitas guiadas a los museos locales como parte del evento en la medida de las posibilidades.

*C.3. La empresa ayuda a proteger las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.*

La sede del evento debe participar en programas de concientización sobre el patrimonio cultural existente en el destino de la sede seleccionada.

La organización del evento debe promocionar los sitios culturales de visita de la zona asociado a las buenas prácticas en los mismos durante el evento.

La organización del evento debe realizar una cartelera adicional informativa sobre la protección de sitios de interés cultural para conocimiento de los asistentes al evento.



*C.4 La empresa utiliza elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas, al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.*

La organización y la sede del evento deben priorizar la utilización de pinturas y obras de arte local para la decoración de la sede del evento.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento deben respetar los derechos de propiedad intelectual.

La organización del evento debe optar por material fotográfico local y de artistas locales para el diseño de folletería para el evento.

Se recomienda a la organización del evento ofrecer degustaciones de la comida regional durante el mismo.

La organización del evento debe contar con la información sobre actividades recreativas que se realizan en la localidad para los asistentes a eventos (deportes, teatros, cines, etc.).

Se recomienda a la sede y a los organizadores del evento utilizar ornamentación floral natural o plantas naturales que puedan ser trasplantadas.

## **D. Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.**

### *D.1. Conservar los recursos*

*D.1.1. La política de compras favorece los productos que sean ambientalmente benignos para ser utilizados como materiales de construcción, bienes de capital, alimentos y consumibles.*

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores el evento deben utilizar materiales biodegradables para el desarrollo de sus tareas.

Los organizadores del evento deben evitar el uso de envases individuales y en caso de ser necesaria su utilización que estos sean de plástico oxo biodegradable como souvenir para los asistentes.

Los organizadores del evento deben evitar el uso de envases de aluminio (latas de gaseosas u otras bebidas). Si se utilizan proporcionar recipientes de acopio para facilitar la cadena de reciclaje.

Se recomienda a la sede fomentar la reutilización de materiales de los stands para diversos eventos y a la organización el diseño de stands reutilizables (escritorios, banquetas, paneles divisorios, etc.).

Se recomienda y es importante que los prestadores de servicios conexos realicen alianzas estratégicas asociativas para la compra de bienes locales. Los organizadores del evento deben fomentar las alianzas estratégicas entre proveedores locales.

Los organizadores del evento deben elegir regalos perdurables, con bajo costo de traslado, si es posible producidos en la localidad en la que se celebra el evento y que sean de materiales reciclables.

Es recomendable que la sede del evento posea un listado de los posibles proveedores que ofrecen productos ambientalmente benignos.

*D.1.2. Se mide la compra de artículos descartables y consumibles y la empresa busca activamente la forma de reducir su uso.*

Se recomienda a los organizadores del evento no utilizar vajillas desechables.

Es recomendable que los organizadores del evento midan el uso de material descartable en caso de ser necesario su uso durante el evento de manera de poder establecer estándares y minimizar el uso de los mismos.

Se recomienda a la sede del evento utilizar toallas de tela y realizar el recambio correspondiente para reducir la utilización de toallas de papel en los baños.

Se recomienda a la sede del evento utilizar dispensadores de jabón líquido en los baños.

Se recomienda a la organización del evento servir bebidas en botellas retornables y en caso de que sean de plástico que sea PET, deben responder a estándares internacionales.

Se recomienda a la sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento conocer la trazabilidad<sup>26</sup> de los productos adquiridos de manera de generar sinergia y eficiencia en la cadena de reciclado. Elaborar convenios para facilitar y agilizar la cadena de reciclaje (búsqueda y acopio de material, etc.).

Se recomienda la compra de productos a granel, por ejemplo, de azúcar, para evitar los envoltorios excesivos.

*D.1.3. Se debe medir el consumo de energía e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total, al mismo tiempo que se fomenta el uso de la energía renovable.*

Se recomienda a la sede del evento contar con un programa de ahorro de energía y comunicarlo a los organizadores del evento para implementarlo correctamente.

Se recomienda a la sede y a los organizadores del evento apagar equipos cuando no se utilizan: especialmente computadoras, video bin, aires acondicionados.

---

<sup>26</sup> Es el conocimiento de los integrantes de la cadena de reciclado desde su origen hasta su destino final. Documento Final, Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), Cumbre del Desarrollo Sostenible, 2008.

Los organizadores deben asegurarse que la sede del evento tenga un plan de reducción en el consumo de energía.

Se recomienda a la sede y a los organizadores del evento poner rótulos de apagar la luz al salir de salas y de los baños, se pueden instalar sistemas de sensores de personas.

Se recomienda a la organización del evento solicitar el apoyo de los participantes para hacer del evento un evento sostenible. Se recomienda involucrarlos activamente en las acciones de ahorro por ejemplo, de agua y energía eléctrica.

Es recomendable que la sede del evento utilice lámparas de bajo consumo y posea un sistema de luz inteligente (las luces se prenden con la presencia de personas).

*D.1.4. Se debe medir el consumo de agua e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total.*

Es recomendable que la sede cuente con un programa de ahorro de agua con metas e indicadores de consumo por participante.

Se recomienda a la sede y a los organizadores del evento poner rótulos en los baños recordando cerrar la grifería.

Es necesario que los organizadores del evento insten a los participantes a sumarse a los esfuerzos de sostenibilidad. Es recomendable entregar dentro de la información de las carpetas información por ejemplo, sobre cómo calcular la huella hídrica<sup>27</sup> en el propio hogar, realizando un sencillo cálculo del consumo de agua.

Se sugiere a los organizadores del evento no poner botellas individuales en las mesas, se pueden utilizar bidones de agua para servir con jarras los vasos de los participantes.

---

<sup>27</sup> <http://aveagua1.webnode.com/news/huella-hidrica-como-calculat-tu-consumo-de-agua/>

En caso de ser necesario se pueden dar botellas reutilizables con el logo del evento y colocar bidones con agua para ser llenadas nuevamente.

Se recomienda a la sede y a los organizadores del evento instaurar revisiones periódicas en las instalaciones de agua para corroborar el buen funcionamiento de los servicios y solucionar posibles fugas a tiempo.

La sede del evento puede establecer sistemas de filtración de agua y comunicarlo en forma conjunta con los organizadores del evento a los asistentes para que puedan beber agua del grifo con la seguridad de que es potable o saludable.

Es recomendable establecer reductores de presión de agua en los grifos de agua para el lava manos de los toillettes.

## **D.2. Reducir la contaminación**

*D.2.1. La empresa mide las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e instaura procedimientos para reducirlas y compensarlas, como forma de alcanzar la neutralidad climática.*

Los organizadores del evento deben contar con un plan para prever y medir las emisiones que serán generadas durante el evento.

Los organizadores del evento deben realizar acciones compensatorias en la sede del evento, por ejemplo, realizar una campaña de reforestación, desarrollar programas de reciclado con escuelas, capacitaciones en escuelas sobre la importancia de la sostenibilidad, entre otros.

Se recomienda a los organizadores del evento deben calcular y compensar la huella de carbono; comunicar la acción a los participantes e incentivar su involucramiento, cada uno puede calcular su huella de carbono.

La organización del evento debe nombrar una persona para que coordine toda acción compensatoria y de reducción de impactos al medio ambiente.

La organización debe disponer urnas para donaciones a programas en curso sobre investigación en la calidad del aire y el agua.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento deben fomentar el uso de transportes o movilidad neutral, utilizar transportes no motorizados (bicicletas, caminatas). La sede puede disponer de una flota de bicicletas o un transporte propio para el traslado de pasajeros o la organización del evento puede contratar uno.

Los organizadores del evento deben inducir al uso de transporte público a los participantes, a través de la publicación de la información sobre transportes disponibles en las carpetas de los asistentes y cuáles son los beneficios de ello y se puede combinar con autoguiados para información del visitante generando un valor agregado.

La organización del evento puede elaborar acuerdos temporarios con las empresas de transporte para incrementar la frecuencia de los horarios del transporte público.

La organización puede acordar con las empresas de transporte público un boleto simbólico para los días del evento a la comunidad en general.

Se recomienda a la organización incorporar y combinar con el precio del evento la movilidad y la entrada para minimizar la utilización de transporte privado.

Es recomendable tener en cuenta las vías de acceso a la sede del evento por parte de los organizadores y evitar, de esta manera, congestiones de tránsito.

Es recomendable que la organización del evento seleccione alojamientos que se encuentren en inmediaciones a la sede del evento y de fácil acceso para ofrecer a los participantes.

*D.2.2. Las aguas servidas, inclusive las aguas grises, son tratadas eficazmente y reutilizadas donde es posible.*

Se recomienda que la sede del evento cuente con un sistema de tratamiento de aguas grises como por ejemplo humedales artificiales<sup>28</sup>.

La organización del evento debe constatar que la sede del evento realice tratamiento de aguas servidas y/o grises.

La sede del evento no debe descargar aguas residuales en ríos, lagunas, etc.

Se recomienda constatar la existencia de legislación sobre el tratamiento de aguas servidas de manera de instar a la sede a su cumplimiento.

*D.2.3. Se implementa un plan de manejo de desechos sólidos, con metas cuantitativas para minimizar los desechos que no se reutilizan o reciclan.*

La sede del evento debería proveer la información sobre el manejo de desechos sólidos en la localidad sede. Se recomienda que posea un plan de manejo de los desechos sólidos.

Se recomienda a los organizadores del evento deben destinar espacios para que los participantes puedan separar/clasificar los desechos sólidos.

La sede y los organizadores del evento deben contactar a empresas locales para coordinar el tratamiento de los desechos sólidos en la medida de lo posible (cartón, vidrio, plástico, etc.) para favorecer la cadena de reciclaje.

Se recomienda establecer actividades de reciclado y reutilización de los materiales involucrando a los asistentes al evento.

---

<sup>28</sup> <http://sites.google.com/site/humedalesartificiales/15-conclusiones-y-recomendaciones>

*D.2.4. Las sustancias perjudiciales, tales como plaguicidas, pinturas, desinfectantes de piscinas y materiales de limpieza, se minimizan y se reemplazan con productos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles; y todo uso de químicos se maneja correctamente.*

Se recomienda que la sede del evento cuente con un programa de disminución del uso de sustancias químicas perjudiciales.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores deben constatar que los químicos se usan y manejan correctamente tanto en la sede como durante el desarrollo del evento.

Se recomienda a los organizadores del evento comunicar sobre el programa de disminución del uso de sustancias químicas a los asistentes del evento para informar al respecto.

*D.2.5. La empresa implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación, la escorrentía, la erosión, los compuestos que agotan el ozono y los contaminantes del aire y el suelo.*

Se recomienda que la sede del evento posea un programa de manejo para reducción de la contaminación. Debería proveer la información sobre el manejo de prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido y la iluminación en la localidad sede.

Los organizadores del evento deben destinar espacios para que los participantes puedan observar y tomar conciencia sobre los impactos causados por el desarrollo del evento, al tiempo que se informan las acciones compensatorias a realizar por la organización.

La sede del evento puede tener su propio plan de acciones compensatorias dependiendo el tipo de evento que tenga lugar en la misma.



Se recomienda que la sede y los organizadores del evento revisen el equipo eléctrico sistemáticamente: un mal funcionamiento aumenta el consumo.

### **D.3. Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.**

*D.3.1. Las especies silvestres únicamente se recogen del entorno natural, se consumen, exhiben, venden, o comercian internacionalmente, cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible.*

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento deben evitar la recolección de especies silvestres del entorno natural.

En caso de ser necesaria la recolección de especies silvestres del entorno natural se debe realizar como parte de una actividad regulada.

La utilización de especies silvestres debe poseer fines educativos y de concientización a los participantes. Los organizadores del evento pueden disponer un sector que exhiba obras de artistas locales sobre las especies silvestres.

La sede puede disponer de carteles pequeños que no contrasten con el entorno natural indicando las especies que se encuentran en los distintos ambientes de la sede.

*D.3.2. No se mantienen animales silvestres en cautiverio, excepto para actividades correctamente reguladas; las muestras vivas de especies silvestres protegidas están únicamente bajo la custodia de personas autorizadas, que cuentan que facilidades adecuadas para albergar y cuidarlas.*

Los hoteles y la sede que sean utilizados durante el evento no deben mantener especies de animales silvestres en cautiverio.

Las actividades que se realicen con especies de animales silvestres deben estar correctamente reguladas.

En caso de ser necesaria alguna acción con animales silvestres contar con los permisos necesarios dentro de la ley.

En la sede puede darse la presencia natural de alguna especie silvestre, en este caso, se recomienda poner cartelera explicativa sobre las medidas de conservación que se desarrollan para esa especie de manera que los participantes conozcan sobre la zona.

*D.3.3. La empresa utiliza especies autóctonas para las áreas verdes y la restauración y toma medidas para evitar que se introduzcan especies exóticas invasoras.*

Se recomienda a la sede y los hoteles en los que se alojan los participantes utilicen especies autóctonas en el diseño de jardines.

La ambientación de los espacios debe propender a la utilización de especies autóctonas, por ejemplo, para la decoración de las mesas y pasillos.

La sede, los organizadores y los prestadores de servicios conexos del evento deben evitar el uso de especies exóticas. Es recomendable suscribir a una asociación que trabaje a favor de la protección de especies y colaborar económicamente o en la difusión de las acciones que desarrolla la misma.

La sede y los organizadores del evento pueden disponer carteles o paneles informativos sobre cuáles son las especies autóctonas que se encuentran en esa zona en particular.

*D.3.4. La empresa ayuda a apoyar la conservación de la biodiversidad, lo que incluye apoyar las áreas naturales protegidas y las zonas que tienen un alto valor de biodiversidad.*

La sede del evento posee un programa de apoyo a la conservación de la biodiversidad y lo comunica a sus clientes.

La sede y los organizadores del evento deben informar a los participantes sobre las acciones de conservación de la biodiversidad que se desarrollan en la sede. Se puede hacer uso del material promocional del evento en acuerdo con los organizadores o de los soportes audiovisuales durante el desarrollo del evento.

En la comunidad local tal vez existan programas de conservación, se recomienda a los organizadores del evento apoyar estas acciones de conservación a través de convenios de apoyo y su comunicación a los participantes del evento.

Se recomienda a los organizadores del evento establecer visitas a áreas o zonas protegidas como parte del programa del evento en la medida de lo posible.

Se recomienda a los organizadores del evento incorporar en el valor de la entrada al evento un porcentaje para un programa de conservación específico que tenga lugar en la localidad donde se desarrolla el mismo.

*D.3.5. Las interacciones con las especies silvestres no deben producir efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones en el entorno natural; y cualquier perturbación de los ecosistemas es minimizada o rehabilitada, y que se efectúe una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.*

La sede del evento posee un programa de contribución compensatoria a la gestión de la conservación.

Los organizadores del evento pueden desarrollar una conciencia ambiental en los participantes cuando se efectúen visitas a distintos ecosistemas a través de charlas informativas sobre los mismos.

Los organizadores del evento pueden disponer urnas para donaciones para la conservación de los ecosistemas y de las especies silvestres.

Se recomienda a la sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento proveer experiencias positivas para los residentes y para los visitantes a través del cumplimiento de las buenas prácticas.

Los organizadores del evento pueden difundir en cartelera informativa sobre las acciones concretas de contribución compensatoria en la gestión de la conservación por parte de la empresa.

Los organizadores del evento pueden utilizar soportes audiovisuales en momentos de esparcimiento del evento para los asistentes mostrando sobre los ecosistemas de la zona y acciones concretas de conservación.

La sede, los prestadores de servicios conexos y los organizadores del evento pueden realizar alianzas con empresas privadas que ya se encuentren trabajando en programas de compensación en la gestión de la conservación para sumar los esfuerzos.

#### 4.5. Propuesta de check list para la organización de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.

A continuación se presenta una propuesta de check list que puede ser de utilidad al momento de planificar y revisar la organización de un evento sostenible.

Asimismo, esta herramienta permite el monitoreo del desarrollo del evento durante todas sus etapas. Por otra parte, utilizar el check list a modo de guía admite el progreso de una empresa hacia procesos sostenibles generando beneficios para todos los actores sociales involucrados. El cumplimiento de cada uno de los puntos deberá ser corroborado con las recomendaciones realizadas en la guía de buenas prácticas anteriormente propuesta; es así que el progreso hacia la sostenibilidad de las prácticas y el desarrollo de eventos podrá incrementarse.

**Cuadro N°3:** Formato de la propuesta de check list elaborado para el desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.

<b>Nombre del evento:</b>		
<b>Lugar del evento:</b>		
<b>Fecha del evento:</b>		
<b>Responsable del evento:</b>		
<b>Actores sociales principales involucrados:</b>		
<b>Marcar con un tilde</b>	<b>Nº</b>	<b>Check list</b>
	1	Existencia de un manual de procesos por escrito que guíe la organización del evento.
	2	Se revisan las normativas vigentes al momento de desarrollar el evento tanto nacionales, provinciales como municipales.
	3	Se instauran capacitaciones para el personal contratado en relación a las prácticas requeridas para cada evento en función de la sociedad en la que se desarrolla el mismo.
	4	Existen herramientas para conocer la satisfacción del cliente. Se nombra un responsable del seguimiento de las quejas y sugerencias durante el evento.
	5	Coherencia de los soportes promocionales con el servicio/producto que se quiere brindar.
	6	Se conocen las características sobre el diseño y la construcción de la sede del evento a seleccionar.

	<b>7</b>	Existe conocimiento sobre los requisitos locales de zonificación (se contempla la cercanía a áreas naturales protegidas o de patrimonio).
	<b>8</b>	Se respeta el patrimonio natural y/o cultural que se encuentra en los alrededores de la sede seleccionada.
	<b>9</b>	Los principios locales sobre la construcción son sostenibles y respetados por la sede.
	<b>10</b>	El sitio seleccionado es accesible para todas las personas que participan del evento con distintas necesidades en todas las etapas.
	<b>11</b>	Existe información general disponible del sitio o localidad para todos los que participan del evento.
	<b>12</b>	Se apoyan acciones relativas a la educación, la salud y saneamiento en la comunidad en la que se realiza el evento.
	<b>13</b>	Se contrata y capacitan personas de la localidad en la que se desarrolla el evento.
	<b>14</b>	Los bienes y servicios adquiridos son elaborados localmente y del comercio justo.
	<b>15</b>	Se apoya al empresariado local para el desarrollo y venta de sus productos durante el desarrollo del evento.
	<b>16</b>	Existencia de código de conducta para el desarrollo del evento y revisión del mismo con referentes locales.
	<b>17</b>	Existencia de políticas contra la explotación comercial.
	<b>18</b>	Contratación de personal de manera equitativa en género y minorías locales.
	<b>19</b>	Respeto por la jornada laboral de acuerdo a reglamentaciones vigentes. Percepción de salarios justos para las personas que desempeñan tareas en el desarrollo del evento.
	<b>20</b>	Se utilizan racionalmente los servicios básicos sin perjudicar a las comunidades vecinas.
	<b>21</b>	Se conocen y cumplen las pautas sobre visitas a sitios de interés cultural de cada localidad en la que se desarrolla el evento.
	<b>22</b>	Se cumplen las normativas en relación a la comercialización de bienes culturales.
	<b>23</b>	Se apoya la protección de sitios culturales de importancia para la localidad en la que se desarrolla el evento.
	<b>24</b>	Se utilizan elementos de la cultura local para el desarrollo del evento respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.
	<b>26</b>	Se compran productos ambientalmente benignos para el desarrollo del evento.
	<b>27</b>	Se minimiza la compra de artículos descartables para el desarrollo del evento.
	<b>28</b>	Se mide e intenta disminuir el consumo de energía. Se utilizan de energías renovables.
	<b>29</b>	Se mide e intenta disminuir el consumo total de agua, se indican las fuentes.
	<b>31</b>	Existen mediciones de las emisiones de gases de efecto invernadero, existencia de procedimientos para reducirlos y compensarlos.
	<b>32</b>	Presencia de directrices para el tratamiento de aguas servidas durante la realización del evento.

	<b>33</b>	Existe un plan de manejo para los desechos sólidos durante la realización del evento.
	<b>34</b>	Se minimiza el uso de sustancias químicas perjudiciales para la comunidad en su conjunto.
	<b>35</b>	Se implementan prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación, la erosión, los compuestos que agotan el ozono y los contaminantes del aire y el suelo.
	<b>37</b>	Utilización sostenible de especies silvestres en el marco de actividades debidamente reguladas.
	<b>38</b>	Utilización de animales silvestres solo para actividades correctamente reguladas.
	<b>39</b>	Utilización de especies de plantas autóctonas en el diseño del evento evitando introducción de especies exóticas.
	<b>40</b>	Existe algún programa de apoyo a la conservación de la biodiversidad.
	<b>41</b>	Se intentan minimizar las perturbaciones a ecosistemas locales efectuando una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.

**Fuente:** elaboración propia, enero 2011.

## 5 CONCLUSIONES

### Situación de los eventos en la Provincia del Neuquén

Se pudo constatar que el **sector de eventos** en la Provincia del Neuquén “**se encuentra en pleno desarrollo y crecimiento**<sup>29</sup>”.

Los datos encontrados demuestran que se ha incrementado la cantidad de eventos realizados entre el año 2009 y 2010.

**En este sentido, durante el año 2010 tuvieron lugar 106 eventos lo que significa un incremento mayor al 10% (11) en el registro de eventos realizados en la provincia respecto al año anterior. Notablemente la mayor parte de las ciudades mantuvieron o incrementaron la cantidad de eventos realizados durante el año 2010.**

En la actualidad la Provincia **no cuenta con un sistema de sistematización de la información** en la provincia sobre los eventos realizados aunque fomenta el envío de información de los destinos al Observatorio Económico.

Se considera que el uso de la guía permitirá sistematizar la información sobre sostenibilidad que permita realizar eventos responsables ambiental y socioculturalmente en la Provincia del Neuquén.

### Sobre las Guías para la organización de eventos

Se **encontraron sólo tres guías de buenas prácticas** para la organización de eventos ni en la investigación primaria ni a través de la consulta a informantes clave

Las guías encontradas poseen aspectos ambientales y de calidad con muy poca referencia a cuestiones del patrimonio cultural y al desarrollo de la comunidad en la se lleva adelante el evento.

---

<sup>29</sup> Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén, Dirección General de Marketing, diciembre 2010.



En este contexto, se demuestra la importancia de realizar una guía de buenas prácticas integral para la organización de eventos sostenibles que contemplen los tres aspectos (ambiental, social y económico).

Además, no se puede decir que un eventos es sostenible si sólo incluye aspectos ambientales y más aún si sólo se realiza una acción compensatoria como medida de sostenibilidad.

De la consulta a actores sociales intervinientes en la organización de eventos se detectó que sólo siguen algunas pautas en relación a experiencias anteriores y sólo una organización posee pasos por escrito a modo de guía.

Todos conocen al menos alguna práctica compensatoria ambiental que se puede llevar adelante en la organización de un evento y se encuentran familiarizados con el término de eventos sostenibles. Sin embargo, aluden más bien a una cuestión retórica y no como visión de la organización en sí.

### **Guía de buenas prácticas y check list para la organización de eventos sostenibles**

Contar con una propuesta de guía de buenas prácticas integral y con un check list permite el monitoreo del desarrollo del evento durante todas sus etapas. Por otra parte, utilizar el check list a modo de guía admite el progreso de una empresa hacia procesos sostenibles generando beneficios para todos los actores sociales involucrados.

La presente propuesta, Guía de Buenas Prácticas para la organización de eventos sostenibles, se elabora con el fin de otorgar una herramienta para el cumplimiento de normas de sostenibilidad en la Provincia del Neuquén y fortalecer las premisas de sostenibilidad contenidas en el Plan de Gestión del Turismo 2008-2011.

Esta guía presenta la particularidad de contar con la adaptación de las guías trabajadas a lo largo de la investigación. Además, incorpora aspectos sociales y

económicos que permiten el equilibrio en forma conjunta con el aspecto ambiental para lograr el desarrollo de eventos sostenibles.

Además, sienta las bases para monitorear el desarrollo de la actividad de eventos en general a través del control de indicadores específicos a partir de los CGTS que se incorporan en ella.

Realizar un evento sostenible desde el punto de vista de los empresarios, trae aparejado algunos beneficios tales como el ahorro económico que se genera al controlar el consumo de los recursos, haciendo eficientes los procesos productivos y minimizando los gastos. También provoca que la empresa y los destinos sedes de eventos sean más competitivos al contar con estándares de organización más exigentes y especializados. Se genera empleo fomentando la inserción de mano de obra local. Favorece el desarrollo de nuevos mercados y estimula la demanda de productos sostenibles devenidos del comercio justo.

Además, fortalece y contribuye los procesos de cambio de ideales de la sociedad en su conjunto hacia la posibilidad de lograr equidad económica, social y ambiental para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Así la realización de eventos sostenibles propiciará que la sostenibilidad se inserte en otros sectores de la industria como hotelería, transportes, gastronomía, etc.

Finalmente, cabe aclarar que dependiendo del lugar en el que se desarrolle el evento será necesario adoptar medidas específicas y pertinentes a cada localidad motivo por el cual el intento de cumplir con los requisitos planteados en la presente propuesta ayudará a conseguir los objetivos de sostenibilidad en la organización de eventos.

## 6 RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la posterior validación de la guía de buenas prácticas con actores sociales locales que debido a la escasez del tiempo no fue posible concretar.

Aplicar los criterios globales de turismo sostenible permitirá en el mediano plazo la incorporación de prácticas en la provincia que permitan posicionarla en el mundo con mayor competitividad en el marco de la sostenibilidad.

Contar con parámetros de organización de eventos constituye un elemento diferenciador que coadyuvará a posicionar a la Provincia del Neuquén y a la República Argentina como sede para eventos.

Es importante recordar que en caso de que no puedan desarrollarse buenas prácticas en las sedes de eventos siempre es mejor seleccionar otra antes de generar impactos no deseados en las que no se encuentran preparadas para recibir grandes flujos de visitantes.

La guía contenida en el presente trabajo constituye una herramienta tanto para el sector privado como público. Se considera de importancia que los ámbitos gubernamentales difundan las buenas prácticas en relación a la organización de eventos y comience a solicitarlas a las empresas privadas.

Para conseguir aplicar la guía de buenas prácticas y el check list se recomienda realizarlo en forma conjunta para corroborar al menos una acción por indicador a medida que se implementa el uso de la guía.

Se recomiendan revisar continuamente las buenas prácticas fomentando la creatividad e instando a los colaboradores a proponer nuevas metodologías o prácticas que favorezcan la sostenibilidad de los eventos.

## 7 BIBLIOGRAFIA

- Agencia de Recursos Ambientales, ExpoZaragoza 2008. Guías de Buenas Prácticas Ambientales. Organización de Eventos Sostenibles. España 2008.
- Atlas de Argentina Volumen II. Editorial Planeta. Argentina 1997.
- Barrera Alberto. Compartiendo Buenas Prácticas. Impactos del Turismo Rural Comunitario en Costa Rica. Programa de Pequeñas Donaciones del FMAM. PNUD-Costa Rica, 2007.
- Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA). Cumbre del Desarrollo Sostenible. Grupo de Trabajo GT.ESOS. Eventos Sostenibles. Documento Final, España, 2008.
- Dirección General de Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico, Subsecretaría de Turismo. Documento de Producto Congresos y Convenciones 2010, Provincia del Neuquén, octubre 2010.
- Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra. Guía para la organización de eventos sostenibles, España, Abril 2008.
- Instituto Nacional de Promoción Turística de Argentina (INPROTUR). Plan de Marketing de Turismo de Reuniones. Argentina, un lugar único de reuniones, Buenos Aires, 2009.
- Muñoz Razo, Carlos. Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Prentice Hall Pearson, 1998.
- Norma Argentina IRAM SECTUR 42900. Organización de eventos. Sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio. Requisitos. 2009.
- Organización Mundial del Turismo. Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica. Villa Gesel, Argentina. Octubre de 2000.

- Rainforest Alliance. Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario. Costa Rica, 2005.
- Revista Eventos Revista “Ferias & Congresos”. Buenos Aires, Argentina, 2010.
- Revista Eventos N°2. Buenos Aires, Argentina, 2010.
- Subsecretaría de Turismo. Ministerio de Desarrollo Territorial. Consejo Federal de Inversiones. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Plan de Marketing Turístico, Neuquén 2008-2011.
- UNWCED. Informe Bruntland, “*Our Common Future*”, 1987.
- Universidad para la Cooperación Internacional. CURSO: SISTEMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD, Profesora: Ma. Damaris Chaves Garita. Semana No. 4. Obtener un certificado de turismo sostenible Parte 1. Herramientas para la sostenibilidad, Abril 2010.

### **Páginas de internet**

- Criterios Globales de Turismo Sostenible. Introducción. Sitio web oficial de Global Sustainable Tourism Criteria [en línea]. <<http://www.sustainabletourismcriteria.org>> [citado en diciembre de 2010 ]
- Criterios Globales de Turismo Sostenible. Partnership Global Sustainable Tourism Criteria.[en línea].<[http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=249&Itemid=453](http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=249&Itemid=453)> [citado en enero de 2011]
- [http://w2.neuquen.gov.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=119](http://w2.neuquen.gov.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=119) diciembre de 2010.
- [http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=evento](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=evento) 09 diciembre 2010.

- <http://www.cielosur.com/lat-lon.php> 10 diciembre 2010.
- [www.aoca.org.ar](http://www.aoca.org.ar)
- [www.argentina.travel](http://www.argentina.travel)
- [www.neuquentur.gov.ar](http://www.neuquentur.gov.ar)
- [www.feriasycongresos.com.ar](http://www.feriasycongresos.com.ar)
- <http://www.angosturabureau.com.ar/>
- <http://www.bureaueventos-sma.com.ar/>
- <http://www.bureauneuquen.com.ar/>

## **8 ANEXOS**

**Anexo 1:** ACTA DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN

**Anexo 2:** ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVE

**Anexo 3:** CUADRO CGTS Y GUÍAS ENCONTRADAS

**Anexo 4:** EVENTOS ORGANIZADOS 2009-2010 EN LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

## Anexo 1: ACTA DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN

### ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

**Nombre y apellidos:** Valeria Blocki

Lugar de residencia: Neuquén Capital, Provincia del Neuquén, Argentina.

Institución: Subsecretaría de Turismo de la Provincia del Neuquén.

Cargo / puesto: Jefe Departamento Patagonia de los Lagos.

<b>Información principal y autorización del PFG</b>	
<b>Fecha:</b> 31 de julio de 2010	<b>Nombre del proyecto:</b> Guía de buenas prácticas para el diseño y desarrollo de eventos sostenibles. Caso Provincia del Neuquén.
<b>Áreas de conocimiento:</b> Turismo - sostenibilidad - responsabilidad social empresarial - organización de eventos - promoción y marketing	<b>Áreas de aplicación:</b> Instituciones gubernamentales - empresas privadas - organizadores de eventos
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b> Agosto 2010	<b>Fecha tentativa de finalización:</b> Diciembre 2010
<b>Tipo de PFG: Tesina</b>	
<p><b>Objetivos del proyecto:</b></p> <p>Objetivo General</p> <p>Elaborar una guía de buenas prácticas que permita diseñar y desarrollar eventos sostenibles que minimicen sus impactos ambientales y maximicen los impactos sociales.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una investigación, recopilación y sistematización de buenas prácticas de sostenibilidad aplicable a evento.</li> <li>2. Identificar las buenas prácticas aplicables al diseño y desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.</li> <li>3. Validar la aplicabilidad de las buenas prácticas identificadas para la Provincia del Neuquén.</li> </ol>	
<p><b>Descripción del producto:</b></p> <p>El producto final del trabajo de final de graduación consiste en una guía de buenas prácticas que permita el diseño y desarrollo de eventos sostenibles en la Provincia del Neuquén.</p> <p>El producto contendrá directrices claras, consejos prácticos y ejemplos concretos sobre la implementación de buenas prácticas en la organización de eventos sostenibles. La guía contará con secciones ligadas a calidad en el servicio, aspectos socio-culturales, y aspectos ambientales.</p>	



Al final del documento se presentará una lista de chequeo con el fin de asegurar la integración de las actividades relacionadas con todas las áreas de la sostenibilidad.

**Necesidad del proyecto:**

La sostenibilidad en la gestión turística es uno de los temas de actualidad. El turismo de congresos y convenciones ha intentado incorporar algunas acciones, muchas veces aisladas, para tratar de enverdecer los eventos. Sin embargo, estas acciones están enfocadas en los aspectos ambientales y no contemplan aspectos sociales, culturales o de calidad. Lo anterior provoca una mala interpretación del concepto de sostenibilidad, al considerar que con la implementación 2 ó 3 acciones en el campo ambiental se puede clasificar a un evento como sostenible.

Adicionalmente, existe muy poca información debidamente organizada y sistematizada que permita a los organizadores de eventos y otros interesados tener una guía confiable que les oriente en la organización y ejecución de las acciones necesarias para asegurar que el evento sea efectivamente sostenible, porque incluye los 3 ámbitos de la sostenibilidad.

Este proyecto viene a subsanar esta carencia de información, proporcionando una herramienta sencilla, pero efectiva que permita orientar a los organizadores de eventos diseñar y desarrollar eventos realmente sostenibles.

**Justificación de impacto del proyecto:**

La organización de eventos constituye una actividad que necesita de la contratación de productos y servicios complementarios como hotelería, gastronomía, empresas de sonido e iluminación, etc. Son generadores de divisas y empleos, directos e indirectos. Surgen, de esta manera, una serie de indicadores de efectos sociales y económicos en las distintas localidades, ellos son: incremento de las inversiones, mayor flujo de visitantes en los destinos, mejora e incremento de la infraestructura y de equipamiento, entre otros. Estos indicadores determinan la importancia de la actividad para el desarrollo estratégico de las mismas debido a que los eventos se transforman en una herramienta para quebrar con la estacionalidad, elevar el gasto promedio de un visitante y fomentar el enriquecimiento cultural.

Es por ello que la puesta en valor del producto Congresos y Convenciones constituye una alternativa de desarrollo turístico para la sociedad, fortaleciendo aquellos destinos que, de acuerdo a la capacidad de sus servicios, infraestructura y equipamiento puedan posicionarse como destinos sedes para la organización de eventos.

El turismo de congresos y convenciones o turismo de reuniones en la Provincia del Neuquén, es una actividad creciente y en pleno desarrollo. Actualmente la provincia cuenta con 44 salas distribuidas en 3 destinos sede y se organizan diversos eventos. Además, existen algunos salones y predios feriales de menor envergadura en otros destinos que se suman a la oferta al momento de diseñar eventos. Asimismo, cada vez son más la cantidad de eventos que buscan las ventajas comparativas que ofrece la provincia debido a que es posible complementar el evento con actividades paralelas en la naturaleza o de interés especial como compras, enoturismo, entre otras.

Adicionalmente, el Plan de Gestión del Turismo 2008-2011 desarrolla a través de diversos programas desde el área de planificación y el área de marketing acciones y estrategias

para fortalecer el crecimiento del sector de organización de eventos, la consolidación de los servicios existentes y la asociación de las pequeñas y medianas empresas que se encuentran en distintos rubros para generar sinergias que favorezcan el desarrollo de eventos a nivel provincial. Es así que se ha fomentado desde la Subsecretaría y de gestiones anteriores la creación de bureaux que coadyuven al cumplimiento de las acciones antes mencionadas existiendo en la actualidad 3 bureaux en las localidades de San Martín de los Andes, Villa La Angostura y Neuquén Capital. En este marco, las localidades de Caviahue-Copahue y Junín de los Andes han cobrado interés por el desarrollo de eventos en los últimos años y consecuentemente han solicitado el apoyo para la creación de sus propios bureaux.

Por otra parte, desde el Programa de Investigación y Desarrollo Estratégico de Productos Turísticos, Congresos y Convenciones o Turismo de Reuniones, es uno de los productos prioritarios que se trabajan en forma conjunta con la Dirección General de Marketing fortaleciendo el desarrollo de eventos locales como así también, apoyando la participación en ferias, exposiciones y eventos de carácter local, provincial, regional, nacional e internacional. Algunos ejemplos lo constituyen la Expoeventos, la Feria Internacional de Turismo, la Feria de Aves en Londres, Feria de Aves de Sudamérica, Exponieve, La Rural Cabe destacar que hasta la fecha no existe información estadística sobre datos de demanda actual y potencial ni se ha podido sistematizar información sobre los eventos que tienen lugar en la provincia. En este aspecto, la guía puede ser un instrumento para lograr obtener información de este tipo.

Es por esta razón que la Subsecretaria esta en disponibilidad de apoyar el desarrollo y publicación de una guía que permita el diseño y organización de eventos sostenibles dada la creciente actividad detectada en los últimos años y dada la necesidad de registrar de forma sistemática los eventos que tienen en la provincia para trabajar en le posicionamiento de la provincia como destino sede para eventos.

Contar con un proyecto de estas características incentivará a los gobiernos tanto provincial como locales a impulsar las buenas prácticas en cada destino favoreciendo la calidad de los eventos y la competitividad del sector en el largo plazo.

**Restricciones:**

Tiempo para la realización de la investigación  
Escasa información sobre el desarrollo de eventos a nivel nacional e internacional.

**Entregables:** Informes de avance (dos) - Resumen Ejecutivo – Tesina.

**Identificación de grupos de interés:**

Cliente(s) directo(s): Subsecretaría de Turismo, prestadores de servicios, organizadores de eventos.

Cliente(s) indirecto(s): Universidad Nacional del Comahue, gobiernos municipales.

**Aprobado por (Tutor):**

Damaris Chaves

**Firma:**



**Estudiante:** Valeria Blocki

**Firma:**

## Anexo 2: ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVE

Entrevista abierta

Nº \_\_\_\_\_

1.- Nombre de la organización a la que pertenece:

.....  
 .....  
 .....

Pública \_\_\_\_ Privada \_\_\_\_

2.- ¿A qué actividad se dedica?

.....  
 .....  
 .....

3.- ¿Qué tipo de eventos organiza?

.....  
 .....  
 .....

4.- ¿Utiliza alguna guía o manual para el desarrollo de sus eventos?

.....  
 .....  
 .....

5.- ¿Conoce manuales para organizar eventos sostenibles?

.....  
 .....  
 .....

6.- ¿Identifica buenas prácticas en el desarrollo de eventos, cuáles?

.....  
 .....  
 .....

7.- ¿Considera que la existencia de una guía de cómo organizar un evento de manera sostenible puede ser de utilidad para fortalecer el desarrollo de su actividad?

.....  
 .....  
 .....

### Anexo 3: CUADRO CGTS Y GUÍAS ENCONTRADAS

Criterios Globales de Turismo Sostenible (CGTS)	Descripción de los CGTS	Organización de Eventos Sostenibles Guía de Buenas Prácticas ambientales Zaragoza 2008	Guía para la organización de eventos sostenibles Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra 2008	Organización de eventos Sistema de Gestión de la calidad en la prestación del servicio NORMA IRAM SECTUR 42900
<b>A. Demostrar una gestión sostenible eficaz</b>	A.1. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad			establece la necesidad de estructurar documentos escritos acorde a a cada empresa
	A.2. Cumplimiento de la legislación y reglamentos	solo refiere a la reglamentación vigente en materia sanitaria para alimentos e instalaciones e ISO 14000	ISO 14000	Refiere a las normas ISO 9000 y 9001
	A.3. Capacitación al personal sobre sostenibilidad, de salud y de seguridad.	x	X	x
	A.4. Medición de la satisfacción del cliente		X	x
	A.5. Los materiales promocionales precisos	x	X	
	<b>A.6. El diseño y la construcción de edificios e infraestructura:</b>			
	A.6.1. Cumplimiento de los requisitos locales de zonificación.			

	A.6.2. Respeto por el patrimonio natural o cultural relativa a la selección del sitio.			
	A.6.3 Utilización de principios de construcción sostenible;			
	A.6.4 Accesibilidad para todas las personas con necesidades especiales.	x		
	<b>A.7. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural.</b>	x		x
<b>B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.</b>	B.1. Apoyo a las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura			x
	B.2. Ofrecimiento de empleo y capacitación a los residentes locales.	contempla la formación del equipo pero no especifica que sea mano de obra local	contempla la formación del equipo pero no especifica que sea mano de obra local	x
	B.3. Compra de bienes y servicios locales y de comercio justo	x	x	x
	B.4. Facilitación a empresarios locales para el desarrollo y venta de sus productos sostenibles.	x	x	x
	B.5. Elaboración de un código de conducta participativo para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales.	especifica sobre hacer participar a la comunidad y prensa locales y presentar proyectos por escrito		
	B.6. Existencia de políticas contra la explotación comercial (infantil y sexual).			
	B.7. Contratación equitativa de mujeres y minorías locales y restricción del trabajo infantil.			
	B.8. Respeto a la protección legal de los empleados.			
	B.9. Uso adecuado y racional de los servicios básicos.	x	x	

<b>C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.</b>	C.1. Seguimiento de directrices para las visitas a sitios históricos y culturales, a fin de minimizar impactos y maximizar el disfrute de los visitantes.			
	C.2. Cumplimiento de normativas relativas a los artefactos históricos y arqueológicos.		x	
	C.3. Otorgamiento de ayuda a la protección de propiedades y sitios locales culturalmente importantes.			
	C.4. La empresa utiliza elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas, al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.		se contempla en el indicador relativo a los regalos y en alimentación	
<b>D. Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.</b>	<b>D.1. Conservar los recursos</b>			
	D.1.1. La política de compras favorece los productos que sean ambientalmente benignos.	x	x	x
	D.1.2. Medición de la compra de artículos y reducción de uso.	x	x	x
	D.1.3. Medición y disminución del consumo de energía y fomento al uso de la energía renovable.	x	x	
	D.1.4. Medición y disminución del consumo de agua.	x	x	
	<b>D.2. Reducir la contaminación</b>			
	D.2.1. Medición, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero.		x	
	D.2.2. Tratamiento de aguas servidas y grises.			
	D.2.3. Implementación de plan de manejo de desechos sólidos.			
	D.2.4. Reemplazo de sustancias perjudiciales por productos inocuos.		x	
	D.2.5. Implementación de prácticas para la reducción de la contaminación provocada del ejercicio.			
	<b>D.3. Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.</b>			
	D.3.1. Utilización sostenible de especies silvestres de acuerdo a las regulaciones vigentes.	x		
D.3.2. Custodia autorizada de muestras vivas de especies silvestres protegidas, de acuerdo a las regulaciones vigentes.				

	D.3.3. Utilización de especies autóctonas y toma de medidas para evitar introducción de especies exóticas invasoras.			
	D.3.4. Apoyo a medidas de conservación de la biodiversidad.			
	D.3.5. Evitar efectos adversos en la interacción de especies silvestres; minimización y rehabilitación de perturbaciones de los ecosistemas.			

#### Anexo 4: EVENTOS ORGANIZADOS 2009-2010 EN LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

Eventos 2009 realizados dentro de la Provincia del Neuquén		
Denominación del Evento	Lugar de realización	Fecha
<b>Fiesta del Veranador y Productor del Norte Neuquino</b>	Andacollo	Enero
<b>Fiesta del Gauchito Gil</b>	Vista Alegre	Enero
<b>Fiesta de San Sebastián</b>	Las Ovejas	Enero
<b>Feria de las Montas Especiales</b>	Piedra del Aguila	Enero
<b>Fiesta del Lago</b>	Villa Pehuenia	Enero
<b>La Rural Exposición Feria Ganadera y Muestra Industrial</b>	Junín de los Andes	Enero
<b>Recordatorio del Fallecimiento de la Beata Laura Vicuña</b>	Junín de los Andes	Enero
<b>Fiesta del Río</b>	Aluminé	Enero
<b>Corso</b>	Las Lajas	Enero

Eventos 2010 realizados dentro de la Provincia del Neuquén		
Denominación del Evento	Lugar de realización	Fecha
<b>Fiesta del Veranador y Productor del Norte Neuquino</b>	Andacollo	Enero
<b>Fiesta del Gauchito Gil</b>	Vista Alegre	Enero
<b>Fiesta de San Sebastián</b>	Las Ovejas	Enero
<b>Feria de las Montas Especiales</b>	Piedra del Aguila	Enero
<b>Fiesta del Lago</b>	Villa Pehuenia	Enero
<b>La Rural Exposición Feria Ganadera y Muestra Industrial</b>	Junín de los Andes	Enero
<b>Recordatorio del Fallecimiento de la Beata Laura Vicuña</b>	Junín de los Andes	Enero
<b>Fiesta del Río</b>	Aluminé	Enero
<b>Rally de los Volcanes</b>	Vill La Angostura	Enero

<b>XIX Edición Fiesta Nacional del Puestero</b>	Junín de los Andes	Febrero
<b>Circuito Mapuche de Aventura</b>	Junín de los Andes	Febrero
<b>Acto Aniversario Ciudad de Junín de los Andes</b>	Junín de los Andes	Febrero
<b>X Fiesta Pcial. De los Jardines</b>	Villa La Angostura	Febrero
<b>Fiesta Provincial del Arriero</b>	Buta Ranquil	Febrero
<b>Edición de la Fiesta Prov. del Ñaco</b>	El Cholar	Febrero
<b>Encuentro Binacional Virgen del Carmen</b>	Los Miches	Febrero
<b>XXII Fiesta Prov. del Pelón y del Trabajador Rural</b>	San Patricio del Chañar	Febrero
<b>VII Fiesta Regional de la Horticultura</b>	Taquimilán	Febrero
<b>Encuentro de las Cantoras y Cantores del Norte Neuquino</b>	Varvarco	Febrero
<b>Aniversario de El Huecú</b>	El Huecú	Febrero
<b>Curso</b>	Zapala	Febrero
<b>Fiesta del Rafting</b>	Aluminé	Febrero
<b>Fiesta del Peonacho</b>	Cajón de Hualcupén	Febrero
<b>Fiesta Provincial del Piñon</b>	Caviahue-Copahue	Marzo
<b>Expo Feria Plottier</b>	Plottier	Marzo
<b>XII Fiesta Provincial del Choclo y la Humita</b>	El Sauce	Marzo
<b><u>Muestra ganadera y fiesta tradicionalista</u></b>	Loncopué	Marzo
<b><u>Fiesta del Loro Barranquero</u></b>	Tricao Malal	Marzo
<b>Fiesta de la Mina</b>	Buta Ranquil	Marzo
<b>3º Desafío Cajón Negro</b>	Villa La Angostura	Marzo

<b>Cabalgata Huinganco Ailínco</b>	Junín de los Andes	Febrero
<b>Circuito Mapuche de aventura</b>	Huinganco	Febrero
<b>Acto Aniversario Ciudad de Junín de los Andes</b>	Junín de los Andes	Febrero
<b>X Fiesta Pcial. De los Jardines</b>	Villa La Angostura	Febrero
<b>Fiesta Provincial del Arriero</b>	Buta Ranquil	Febrero
<b>Edición de la Fiesta Prov. del Ñaco</b>	El Cholar	Febrero
<b>Encuentro Binacional Virgen del Carmen</b>	Los Miches	Febrero
<b>XXII Fiesta Prov. del Pelón y del Trabajador Rural</b>	San Patricio del Chañar	Febrero
<b>VII Fiesta Regional de la Horticultura</b>	Taquimilán	Febrero
<b>Encuentro de las Cantoras y Cantores del Norte Neuquino</b>	Varvarco	Febrero
<b>Aniversario de El Huecú</b>	El Huecú	Febrero
<b>Carnavales</b>	Andacollo	Febrero
<b>Fiesta del Rafting</b>	Aluminé	Febrero
<b>Alumine produce</b>	Aluminé	Febrero
<b>encuentro provincial de mujeres</b>	Tricao Malal	Febrero
<b>XII Fiesta Provincial del Choclo y la Humita</b>	El Sauce	Marzo
<b>Fiesta Provincial del Piñon</b>	Caviahue-Copahue	Marzo
<b>Expo Feria Plottier</b>	Plottier	Marzo
<b>XII Fiesta Provincial del Choclo y la Humita</b>	El Sauce	Marzo
<b><u>Muestra ganadera y fiesta tradicionalista</u></b>	Loncopué	Marzo
<b><u>Fiesta del Loro Barranquero</u></b>	Tricao Malal	Marzo



<b>4º Fiesta del Campo a la Ciudad</b>	Neuquén Capital	Marzo
<b>Segundo Cruce de los Andes de la Patagonia</b>	Villa La Angostura	Marzo
<b>Fiesta Provincial del Pasto</b>	Las Lajas	Abril
<b>Fiesta del Pehuen</b>	Aluminé	Abril
<b>Cross Country Salomon Balsa a Balsa</b>	Neuquén Capital	Abril
<b>II Encuentro de Tango</b>	Junín de los Andes	Abril
<b>Encuentro de jóvenes en el espíritu</b>	Junín de los Andes	Abril
<b>Retiro espiritual</b>	Junín de los Andes	Abril
<b>Gruvetenis 2009</b>	Neuquén Capital	Abril
<b>Agua: usos generales y energía</b>	Neuquén Capital	Abril
<b>Expo Plaza Huin cul</b>	Plaza Huin cul	Abril
<b>Fiestas Mayas</b>	Villa La Angostura	Mayo
<b>Doble Arrayanes</b>	Villa La Angostura	Mayo
<b>Festival del Chef</b>	Villa Pehuenia	Mayo
<b>Festival de cine de montaña y aventura</b>	Neuquén Capital	Mayo
<b>Feria Provincial del Libro</b>	San Martín de los Andes	Junio
<b>Seminario de la Historia del Artes sobre Van Gogh y Gauguin</b>	San Martín de los Andes	Junio
<b>exposicion de Maquetas de faros maritimos</b>	San Martín de los Andes	Junio
<b>Desafío a la nieve Cerro Bayo</b>	Villa La Angostura	Junio
<b>Rugby Extreme</b>	Caviahue	Julio

<b>Fiesta de la Mina</b>	Buta Ranquil	Marzo
<b>4º Desafío Cajón Negro</b>	Villa La Angostura	Marzo
<b>3º Cruce de los Andes de los autos antiguos</b>	Villa La Angostura	Marzo
<b>Fiesta Provincial del Pasto</b>	Las Lajas	Abril
<b>Fiesta del Pehuen</b>	Aluminé	Abril
<b>Cross Country Salomon Balsa a Balsa</b>	Neuquén Capital	Abril
<b>Fiesta del Agricultor</b>	Bajada del Agrio	Abril
<b>Fiesta del Pionero</b>	Centenario	Abril
<b>Encuentro de jóvenes en el espíritu</b>	Junín de los Andes	Abril
<b>Desafío ruta 40</b>	Junín de los Andes	Abril
<b>Tierra Nuestra de Montaña</b>	Villa La Angostura	Abril
<b>3º Rally Cruce de montaña</b>	Villa La Angostura	Abril
<b>Jornadas por "100 años del turismo"</b>	Neuquén Capital	Abril
<b>IV encuentro de destinos sedes</b>	Villa La Angostura	Abril
<b>Doble Arrayanes</b>	Villa La Angostura	Mayo
<b>Villa la Angostura; San Martín de los Andes; Junin de los Andes</b>	Villa La Angostura	Mayo
<b>Festival de cine de montaña y aventura</b>	Neuquén Capital	Mayo
<b>Feria Provincial del Libro</b>	San Martín de los Andes	Junio
<b>3º Desafío a la Nieve- Cerro Bayo</b>	Villa La Angostura	Junio
<b>Duatlon Giant</b>	Villa La Angostura	Junio

<b>Campeonato de canaricultura</b>	Neuquén Capital	Julio
<b>Altitud evento nocturno</b>	Villa La Angostura	Julio
<b>Exposicion de Reliquia</b>	Junín de los Andes	Julio
<b>Fiesta Nacional del Montañes</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>6º Encuentro Chef de Altura</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Memorial Graeff</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Super X</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Snow Polo copa "King's Game" 2009</b>	Caviahue	Agosto
<b>Rugby - X-treme</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>ski cross</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Tetralton Chapelco</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Campeonato Argentino de patinaje artistico</b>	Neuquén Capital	Agosto
<b>Chapelco Snow Polo</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Carrera de Cadetes</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Concierto de violin y piano</b>	Junín de los Andes	Agosto
<b>Discertaciones y charlas del grupo Amigos de San Martin</b>	Junín de los Andes	Agosto
<b>Degustacion del Conejo</b>	Centenario	Agosto
<b>Festejos Dia del Niño</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Verse Fashion Winter</b>	Caviahue	Agosto
<b>Freestyle Pro Week</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>Encuentro Int. de pisteros Socorristas</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>31º Cong. De danza folclorica</b>	Neuquén Capital	Septiembre
<b>Congreso Internacional de Turismo</b>	Neuquén Capital	Septiembre
<b>Continental Cup</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>LG Snowboard FIS World Cup</b>	San Martín de los Andes	Septiembre

<b>Traum Kezau Mapuche</b>	Junín de los Andes	Julio
<b>Bajada de antorchas</b>	Villa La Angostura	Julio
<b>10 años de Batea Mahuida</b>	Villa Pehuenia	Julio
<b>5º encuentro de productores y artesanos</b>	Villa La Angostura	Julio
<b>Bajada de Antorchas</b>	Caviahue	Julio
<b>Campeonato de canaricultura</b>	Neuquén Capital	Julio
<b>Fiesta Nacional del Montañes</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Encuentro Chef de Altura</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Memorial Graeff</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Super X</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Snow Polo copa "King's Game" 2010</b>	Caviahue	Agosto
<b>Rugby - X-treme</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>ski cross</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Tetralton Chapelco</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Campeonato Argentino de patinaje artistico</b>	Neuquén Capital	Agosto
<b>Chapelco Snow Polo</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Circuito Argentino de Snow</b>	Caviahue	Agosto
<b>5º encuentro de productores y artesanos</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Concierto de violin y piano</b>	Junín de los Andes	Agosto
<b>ExpoNorte</b>	Chos Malal	Agosto
<b>Carrera de Cadetes</b>	Villa La Angostura	Agosto
<b>Expovocacional 2010</b>	Neuquén Capital	Agosto
<b>Discertaciones y charlas del grupo Amigos de San Martin</b>	Junín de los Andes	Agosto
<b>Argentina Snow Cup</b>	San Martín de los Andes	Agosto
<b>Memorial Quito Astete</b>	San Martín de los Andes	Septiembre

<b>Campeonato de esquí FIS</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>foro patag. De prof. En ciencias economicas</b>	Neuquén Capital	Septiembre
<b>Fly Expo</b>	Junín de los Andes	Octubre
<b>Campeonato Argentino de Kayak</b>	Aluminé	Octubre
<b>XII torneo nac. De Mami´s Hockey</b>	Neuquén Capital	Octubre
<b>Campeonato Arg. De rafting</b>	Aluminé	Octubre
<b>Exposicion de vinos de la Patagonia</b>	Neuquén Capital	Octubre
	Neuquén Capital	Noviembre
	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Fiesta Nacional del Chivito, la danza y la canción</b>	Chos Malal	Noviembre
<b>Remate de las Areas de Caza</b>	Villa La Angostura	Noviembre
<b>Classic Jaguar Touring</b>	Villa La Angostura	Noviembre
<b>IX Cong. Argentino de farmacia hospitalaria</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Congreso Patagonico Int. De Medicina</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Homenaje a Chichi Irizar</b>	Villa La Angostura	Noviembre
<b>La Mision Aventura</b>	Villa La Angostura	Noviembre
<b>Festival de Pesca recreativa</b>	Villa Pehuenia	Noviembre
<b>2º feria del libro</b>	Plottier	Noviembre
<b>Jornadas de diabetes</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Fiesta del Criancero</b>	El Huecú	Diciembre
<b>Feria de productores y artesanos</b>	Picún Leufú	Diciembre

<b>Encuentro Int. de pisteros Socorristas</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>Snowboard World Cup</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>Juego de damas</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>Expo Alimentos</b>	Neuquén Capital	Septiembre
<b>Snow Kite camp</b>	Caviahue	Septiembre
<b>Snow Kite jam</b>	Caviahue	Septiembre
<b>VIII Gran Premio argentino historico</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>FIS South American Cup</b>	San Martín de los Andes	Septiembre
<b>Tetra Cerro Bayo</b>	Villa La Angostura	Septiembre
<b>Entrega distinciones de SIGO</b>	Neuquén Capital	Septiembre
<b>Campeonato Argentino de Kayak</b>	Aluminé	Octubre
<b>1º congreso patagonico sobre sindrome de down</b>	Neuquén Capital	Octubre
<b>VIII Gran Premio argentino historico</b>	Neuquén Capital	Octubre
<b>1º Encuentro de Turismo de Reuniones</b>	Junín de los Andes	Octubre
<b>Exposicion por el Bicentenario</b>	Neuquén Capital	Octubre
<b>Weekend de la perca</b>	Piedra del Aguila	Octubre
<b>K42</b>	Villa La Angostura	Noviembre
<b>31º Aniversario de la Feria Artesanal de Neuquén</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Feria de Aves de Sudamerica</b>	San Martín de los Andes	Noviembre
<b>Oil &amp; Gas Energia Patagonia</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Simposio Int. De la Pera</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Congreso Argentino de Medicina</b>	Neuquén Capital	Noviembre

<b>XX congreso argentino de enfermería</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>workshop de agentes de viajes y expovacaciones</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Fly Expo</b>	Junín de los Andes	Noviembre
<b>Congreso arg de presas y aprovechamientos hidroelectricos en Neuquen y Cipolletti</b>	Neuquén Capital	Noviembre
<b>Pre Cosquin</b>	Plaza Huincul	Noviembre
<b>Fiesta Nacional de la Navidad Cordillerana</b>	Villa La Angostura	Diciembre
<b>Nuestra Señora de las Nieves y Santuario Laura Vicuña</b>	Junín de los Andes	Diciembre
<b>Fiesta del Criancero</b>	El Huecú	Diciembre
<b>Fiesta Nacional del Chivito, la danza y la canción</b>	Chos Malal	Diciembre