



SELLO CORRENTINO DE CALIDAD TURÍSTICA



PRESTADORES TURÍSTICOS

REFERENCIAL DE REQUISITOS
EDICIÓN 2021



La actividad turística es considerada un sector estratégico por el gobernador Dr. Gustavo Valdés, por ser una valiosa herramienta dinamizadora del desarrollo económico social y ambiental de toda la Provincia, es por ello que desde el Ministerio de Turismo de la Provincia se apuesta fuertemente al fortalecimiento de toda la cadena de valor de la actividad en toda la provincia.

Es necesario contar con Instrumentos que amalgamen toda acción estratégica y políticas destinadas al sector como lo es el Sello Correntino de Calidad Turística y los manuales de procesos que a futuro se realicen en búsqueda de la mejora continua en las experiencias y servicios turísticos y posicione a Corrientes competitivamente en los mercados, como destinos seguros con niveles de excelencia.

El éxito del logro de la distinción de este sello es un trabajo mancomunado entre el sector público y el sector privado, convencido de que es la única forma de comprender las necesidades y requerimientos del sector desde el rol de fomento y facilitación para la consolidación de Corrientes como destino sustentable, con la producción de naturaleza, la puesta en valor de las tradiciones, cultura, creencias del ser correntino, cualidades únicas que nos distinguen a nivel regional, nacional e internacional.

La apuesta al turismo como una política de estado se evidencia en un sostenido plan de inversiones de capacitación, formación y trabajo articulado con el sector privado y el esquema de un sello de calidad permite terminar de integrar todas estas variables para que Corrientes se constituya como un destino preparado y competitivo para el turismo que se vendrá.

¡Invito a todos los prestadores de servicios turísticos y a los Municipios a sumarse a esta búsqueda de la excelencia!

Lic. Sebastian Slobayen
Ministro de Turismo
Gobierno de la Provincia de Corrientes



Contenido

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación	4
Capítulo 2. Documentos de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística	5
Capítulo 3. Términos y definiciones	6
Capítulo 4. Planificación	9
Capítulo 5. Actividades operativas y de soporte	17
Capítulo 6. Evaluación del desempeño	21
Capítulo 7. Mejora continua	24
Capítulo 8. Gestión integrada	25
Anexos	29
Anexo 1: Forma de implementación y evaluación de la conformidad	29
Anexo 2: Buenas Prácticas Ambientales	30
Anexo 3: Adecuaciones para contexto Covid-19. Protocolo de atención al público	34
Anexo 4: Protocolo para la actualización y el mantenimiento de las distinciones	43
Anexo 5: Planilla de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística	45
Anexo 6: Consideraciones adicionales sobre el uso de la marca	46
Anexo 7: Equipo de revisión y validación del Sello Correntino de Calidad Turística	47



Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación

El presente documento técnico tiene por objeto establecer lineamientos de calidad para la mejora de las experiencias turísticas en la provincia de Corrientes integrando requisitos de gestión de la calidad, la cultura, la seguridad, la salud y ambientales.

Este documento presenta los requisitos del “Sello Correntino de Calidad Turística”, siendo sus objetivos:

- Exponer herramientas prácticas y de rápida aplicación que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas locales y de los Centros de Información Turística
- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los bienes y servicios turísticos ofrecidos en la provincia de Corrientes
- Posicionar a Corrientes como una provincia reconocida por la calidad de sus prestaciones turísticas, en un marco de seguridad y cuidado del medioambiente.
- Que las organizaciones conozcan, conserven, valoren y transmitan el Patrimonio Cultural Correntino a través de sus creencias, valores, lenguas, expresiones artísticas, literatura, gastronomía, mitos, tradiciones, símbolos, música, fiestas, historia.
- Contribuir a un desarrollo turístico sustentable y socialmente inclusivo.

Todos los requisitos son genéricos y aplicables a todo tipo de organización pública y privada, independientemente de su tamaño, tipo, características, producto, servicio o ubicación dentro del distrito.

Una organización no podrá alegar conformidad respecto al “Sello Correntino de Calidad Turística” si se demostrara mediante evidencia objetiva que la misma incumple con algún requisito legal y/o reglamentario aplicable a su personal, infraestructura, procesos, productos y/o servicios.



Capítulo 2. Documentos de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística

Los documentos de referencia enunciados en el presente apartado resultan útiles para comprender globalmente el referencial técnico de gestión del “Sello Correntino de Calidad Turística” e implementarlo eficazmente.

Los documentos identificados a continuación son compatibles con los requisitos del presente referencial. Entre las normas técnicas internacionales y nacionales que se consideraron como criterios para la formulación de los requisitos del “Sello Correntino de Calidad Turística”, se encuentran:

- Las normas ISO 9.001 (sistemas de gestión de calidad), ISO 14.001(sistemas de gestión ambiental) e ISO 45.001(sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) en sus versiones vigentes.
- La serie de normas sectoriales para turismo IRAM 42.000 (normas IRAM e IRAM-SECTUR).

Asimismo, se consideran los siguientes programas y modelos de gestión nacionales:

- Las “directrices sectoriales” incluidas en el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.
- El modelo de gestión de excelencia “Premio Nacional a la Calidad” establecido por Ley 24.127.



Capítulo 3. Términos y definiciones

Son aplicables los términos y definiciones relativos a la gestión de la calidad incluidos en:

- La norma ISO 9000:2015.
- El capítulo 3 de las normas sectoriales para turismo IRAM e IRAM-SECTUR de la serie 42.000.

Nota: En cada capítulo del presente documento se exponen definiciones de diferentes conceptos, a los efectos de clarificar sobre el objeto y el alcance de los requisitos.

Calidad (Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM – ISO 9000)

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.

NOTA. Por ejemplo huésped, intermediario

Contingencia (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Posibilidad de que algo suceda o no suceda

Emergencia (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

Estrategia (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Plan de acción para alcanzar los objetivos de una organización.

Gestión (Fuente: Norma ISO 9000: 2000. Sistemas de gestión de la calidad)

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión Ambiental (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente a partir de un enfoque interdisciplinario y global.

Higiene (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

Hotel (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Establecimiento con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y, en la mayoría de los casos, servicios de comidas (UNE-EN ISO 18513).

Huésped (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Cliente que se registra en el alojamiento turístico.

Impacto ambiental (Fuente: ISO 14001)

Cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Indicador (Fuentes: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos y Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200 respectivamente)



Unidad de medida cuyo valor indica el nivel de desempeño de la organización en el desarrollo de una actividad y/o proceso.

O bien, Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

Infraestructura (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Conjunto de instalaciones (alumbrado, alcantarillado, red de distribución de agua, gas y electricidad, telefonía, fibra óptica, rutas, ferrocarriles, etc.) que permiten el desarrollo de las actividades humanas.

Instalaciones (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Conjunto de aparatos, conductos u otros elementos destinados a complementar las condiciones de habitabilidad de un edificio o prestar un servicio.

Limpieza (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Acción y efecto de aseo y pulcritud.

Metas (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Fin concreto que se desprende de los objetivos y que sirve inmediatamente para la acción.

Nota: las metas deben ser cuantificable, alcanzables y deben contar con un horizonte temporal de cumplimiento, responsable y recursos asociados.

Objetivos (Fuente: Hampton Administración, citado en Bases del Premio Nacional de la Calidad. Fundación Premio Nacional a la Calidad)

Fines que trata de alcanzar la organización a través de su misión. Nota: el objetivo debe ser cuantificable, alcanzable y debe contar con una fecha de cumplimiento, responsable y recursos asociados.

Organización (Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM – ISO 9000)

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Peligro (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Evento con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos

Plan (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Un plan es un conjunto integrado de actuaciones, abarcativo de todas las facetas de la materia a planificar y que orienta el alcance de sus metas tanto en el corto, como en el mediano y el largo plazo.

Planificación (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Acciones enfocadas al establecimiento de las actividades y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados por la organización.

Nota: la planificación podrá consistir en varios objetivos secundarios.

Riesgo (Fuente: Norma IRAM/SECTUR Hoteles 42.200)

Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

Seguridad Turística (Fuente: Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos)

Capacidad de asegurar, en un espacio físico determinado, las condiciones necesarias (materiales y subjetivas) y suficientes, para que turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar sus actividades de esparcimiento y ocio



enmarcadas dentro de la actividad turística.

Todo esto, en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos, con particular respeto por el entorno ambiental y por el carácter y características de cada una de las personas que participan.

Servicio (Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM – ISO 9000)

Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible

Sistema (Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM – ISO 9000)

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.



Capítulo 4. Planificación

4.1 Identificación, actualización y cumplimiento de la legislación vigente

La organización debe identificar los requisitos legales aplicables a su infraestructura, sus procesos y sus productos; así como demostrar su cumplimiento. A tales efectos, la organización debe establecer un método para informarse y asegurar que opera con la versión vigente de la legislación, asegurando su cumplimiento.

Ejemplo de implementación del requisito

Se propone la utilización de una tabla como la expuesta a continuación:

NOMBRE	TIPO	FECHA DE REVISIÓN DE VIGENCIA
Ley Nº 24.240 de defensa del consumidor	Ley Nacional	2/06/2021
Ley Nacional de Turismo Nº 25.997 posee capítulo sobre fomento e incentivos a la actividad turística	Ley Nacional	2/06/2021
Ley Nº 25.643 sobre accesibilidad turística y sus normas complementarias (Ley 24.314)	Ley Nacional	2/06/2021
Código Civil y Comercial de la Nación (Ley Nº 26.994) sobre depósito necesario	Ley Nacional	2/06/2021
Ley Nº 11.723 sobre propiedad intelectual y sus normas complementarias y modificatorias sobre el uso de las TV	Ley Nacional	2/06/2021
Ley Nº 27.221 sobre locación de inmuebles con fines turísticos	Ley Nacional	2/06/2021
Decreto Nº 1043/2016 y sus normas complementarias (Resol Conjunta Nº 566/2016 Turismo-AFIP) sobre el régimen de reintegro del impuesto al valor agregado	Decreto Nacional	2/06/2021
Decreto Nº 600/2019 sobre aranceles por la ejecución pública de obras en establecimientos de servicios de alojamiento	Decreto Nacional	2/06/2021

Cuadro 1: Ejemplo de listado de legislación vigente. Fuente: Elaboración propia.



4.2 Análisis FODA

La organización debe estudiar el entorno en el que realiza sus actividades, identificando y analizando:

- Las fortalezas y las debilidades actuales.
- Las oportunidades del contexto que pudieran ser aprovechadas por la organización.
- Las amenazas del contexto que pudieran impactar negativamente en su actividad.

Explicación complementaria

Un análisis FODA es una herramienta para indagar, estudiar y exponer datos sobre la situación de una organización, centrándose en sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades). El objetivo de trabajar con esta herramienta es la planificación e implementación de diferentes estrategias.

Un problema común en muchas organizaciones que elaboran una Análisis FODA es la confusión entre las debilidades y las amenazas. Para clarificar sobre este punto, conviene pensar a las debilidades como problemas, conflictos o carencia que suceden o son percibidos en la estructura o las personas que son parte de la organización. Pueden tomarse como referencia resultados obtenidos, quejas, comentarios del personal o de las partes interesadas (clientes, proveedores, organismos públicos), indicadores o análisis de la situación de la organización frente a sus competidores. En cambio, las amenazas responden a variables no gobernables o externas a la organización, provenientes de factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, legales o ambientales. Estas deben ser identificadas para minimizar sus efectos negativos en caso de ser necesario, aunque la organización no tiene control directo sobre las mismas. A modo de ejemplo, debilidades pueden ser problemas de ausentismo de personal, la falta de personal con determinadas competencias, defectos en la infraestructura o falta de mantenimiento de equipos, la falta de mecanismos de comercio electrónico implementado, entre otros. Mientras que amenazas pueden ser los efectos del Covid-19 sobre la forma de relacionamiento social, la caída del poder adquisitivo del salario, un mayor índice de precipitaciones respecto al histórico, problemas en la conectividad de redes móviles e internet, entre otros.

A continuación, damos un ejemplo de un Análisis FODA para un hotel tres estrellas ubicado en alguna de las localidades del distrito.

Fortalezas	Debilidades
1. Buena ubicación, en un área céntrica 2. Experiencia en el mercado. 3. Capacidad de adaptación del hotel para dar respuestas inmediatas a los clientes. 4. Valoraciones positivas en redes sociales, en Google y Booking. 5. Servicio de comidas y bebidas dentro	1. Dificultad para retener empleados capacitados, lo cual genera una alta rotación de personal. 2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.



del establecimiento. 6. Instalaciones modernas y funcionales para diferentes segmentos de la demanda.	
Oportunidades	Amenazas
1. Un tipo de cambio más competitivo podría servir para ser una alternativa para los turistas que vacacionaban en el exterior. 2. Una utilización más profesional de las redes sociales podría generar un mejor posicionamiento en la demanda. 3. El desarrollo de parques nacionales y reservas naturales puede servir para captar nuevos segmentos de la demanda. 4. La posibilidad de firmar convenios con sindicatos y otras organizaciones para atraer clientes.	1. La inflación de los costos en los servicios. 2. La caída del poder adquisitivo medio de la demanda. 3. La caída del turismo por los efectos del Covid-19.

Cuadro 2: Análisis FODA. Fuente: elaboración propia.

4.3 Mapa de procesos

La organización debe:

- Establecer los procesos necesarios para gestionar la calidad en la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de dichos procesos.
- Documentar lo anterior en un mapa de procesos.

Explicación complementaria

Un mapa de procesos es una descripción gráfica de la secuencia e interrelación entre los diferentes tipos de procesos de una organización y sus relaciones con el contexto. El ordenamiento de los procesos se realiza en función de la forma y el momento temporal en el cual agregan valor a un bien o servicio destinado a un cliente.

En otras palabras, la organización debe identificar cuáles son sus procesos críticos. A modo de ejemplo, es útil citar:

- Para un hotel, los procesos de ingreso y egreso de huéspedes, de limpieza y armado de habitaciones, de prestación de servicio de desayuno.
- Para un restaurante, los procesos de preparación del salón, de toma de pedido al cliente, de elaboración de los platos en la cocina, de entrega del pedido al cliente, de limpieza y mantenimiento de los baños, de facturación y pago.

Además, hay otros tipos de procesos, como los llamados procesos de soporte, que son aquellos que no son los principales, pero resultan indispensable para el funcionamiento de



cualquier organización, como los siguientes: compras, de recursos humanos, mantenimiento, control de stock y administrativos.

Ejemplo de implementación del requisito

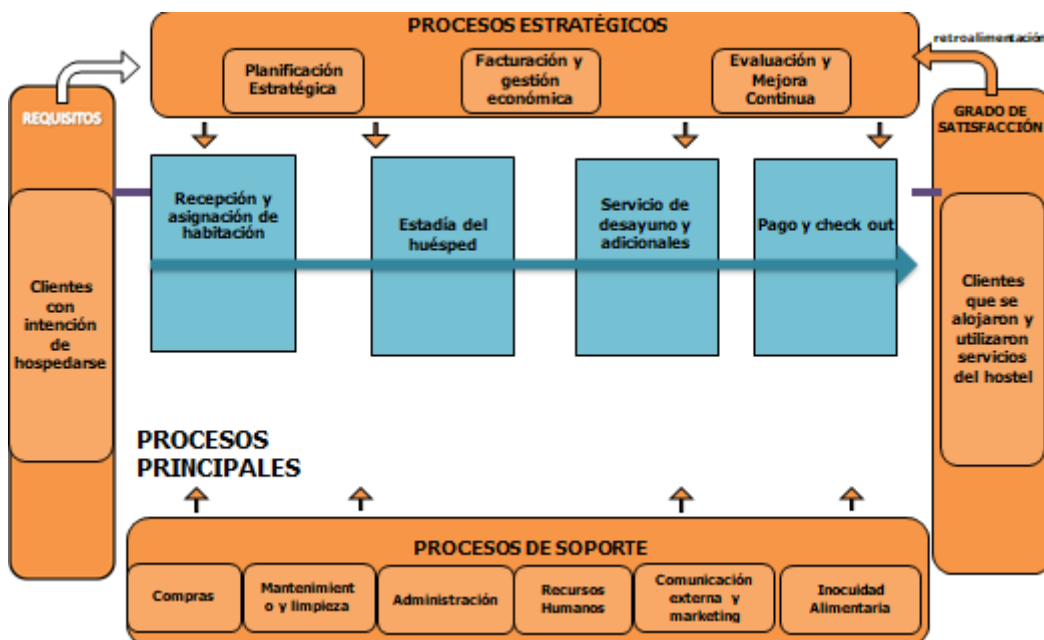


Imagen 1: Mapa de procesos de un hotel. Fuente: elaboración propia.

4.4 Organigrama

La organización debe documentar un organigrama para determinar su estructura funcional y los niveles de autoridad involucrados.

Explicación complementaria

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una organización donde se observan los diferentes puestos y funciones del personal, así como las relaciones jerárquicas presentes en la misma.

Ejemplo de implementación del requisito

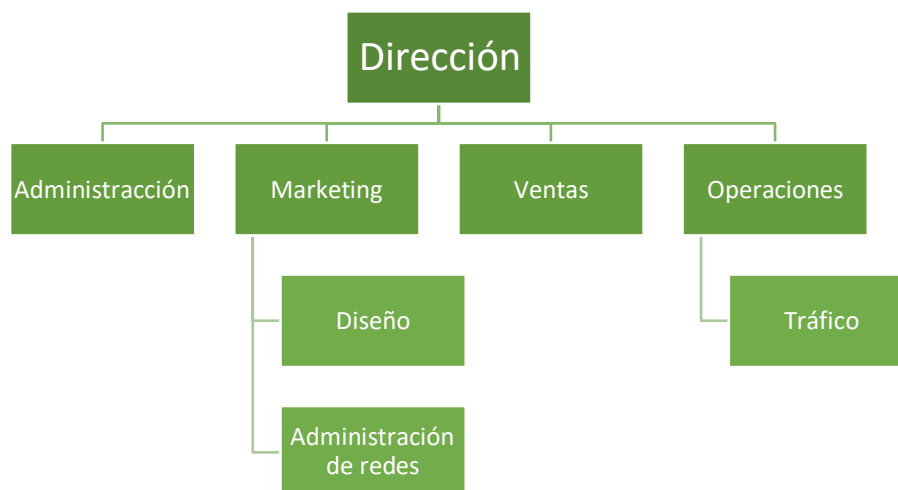


Imagen 2: Organigrama de una agencia de viajes emisiva y receptiva. Fuente: Elaboración propia.

4.5 Política de la calidad

La organización debe establecer, documentar, aprobar y comunicar a su personal y a los clientes una política de la calidad, asegurando que:

- Resulta adecuada al propósito de la organización.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Incluye lineamientos ambientales y de seguridad.
- Es comprendida por todas las personas de la organización.

Ejemplo de implementación del requisito

Una política puede asumir la forma siguiente:

_____(Nombre de la organización)_____ asume los siguientes lineamientos como política de la calidad.

La principal preocupación que tenemos en _____(nombre de la organización)_____ es la satisfacción de nuestros clientes. Nos esforzamos por asegurarles los más altos niveles de calidad y eficacia en el servicio, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nos preocupamos constantemente para que nuestros procesos y servicios estén enmarcados dentro de la filosofía de la **mejora continua de la calidad**.

Tenemos el compromiso asumido de alcanzar la excelencia de los servicios, sin perder de vista la rentabilidad de nuestra empresa, imprescindible para perdurar en el tiempo. Esto lo llevamos adelante con la **participación del personal, brindándoles la formación necesaria**.

La dirección de la organización, plenamente comprometida con su política de la calidad, promueve la comunicación interna y externa para que sea conocida y entendida por todo el personal y nuestros clientes. Además, asegura su revisión periódica adecuándola a los nuevos escenarios para continuar satisfaciendo los requisitos de todas las partes interesadas.

Cuadro 3: Política de calidad modelo para el sector privado. Fuente: elaboración propia.



4.6 Objetivos e indicadores

La organización debe:

- Identificar los indicadores que permitan verificar el desempeño alcanzado.
- Documentar los objetivos, formulados de forma medible, asociados a los indicadores identificados y coherentes con la política de la calidad.
- Establecer la metodología para la recolección de los datos de los indicadores.
- Mantener un registro de los resultados de los indicadores.

Explicación complementaria

Se pueden considerar establecer objetivos referidos (entre otros) a los siguientes aspectos:

- Procesos comerciales de la organización.
- La satisfacción de los clientes.
- Capacitaciones al personal.
- Mejoras concretas que se quieran realizar en la organización a corto, mediano o largo plazo.

Ejemplo de implementación del requisito

Determinar los indicadores claves para la organización, favorece el planteo de objetivos, los que actúan como criterios para la lectura del indicador.

Los indicadores que contribuyen a evaluar el desempeño de la organización pueden estar referidos a procesos críticos, tales como:

- Ocupación hotelera (hotel).
- Cantidad de cubiertos (restaurante).
- Índice de demanda de platos (restaurante).
- Volumen de ventas electrónicas.
- Cantidad de horas de capacitación recibidas por el personal.

También pueden estar referidos a indicadores de satisfacción de clientes:

- Calificación del establecimiento en Google, TripAdvisor o Booking (hotel).
- Resultado de las encuestas de satisfacción a los clientes
- Cantidad de quejas recibidas.
- Comentarios recibidos en redes sociales.
- Otros.

Se recomienda utilizar una tabla como la expresada a continuación:



Objetivos	Indicadores	Responsable	Registro	Resultados
	% de satisfacción de cliente			
	Cantidad de pasajeros			
	Cantidad de capacitaciones al personal			
	(grado de avance de mejoras a realizar)			

Cuadro 4: Planilla de objetivos e indicadores. Fuente: Elaboración propia.

4.7 Control de documentos

La organización debe designar a un responsable que asegure que la documentación elaborada se encuentra vigente y disponible en su punto de uso.

Explicación complementaria

A modo de ejemplo, si una organización decide realizar un instructivo de trabajo para atención al público, el responsable de la documentación debe asegurar:

- Que se encuentre en el sitio donde se atiende al público.
- Que sea conocido y aplicado por el personal de atención al público.
- En caso de que se realice alguna modificación, que se distribuya el instructivo actualizado, eliminando las versiones obsoletas.

Ejemplo de implementación del requisito

Exponer en un documento los siguientes enunciados, escribiendo los nombres de las personas que se responsabilicen de las actividades:

- El responsable de aprobar y actualizar la documentación es: _____.
- El responsable de distribuir la documentación es: _____.

Nota. Si bien las acciones mencionadas son distintas, quien tenga la responsabilidad de realizarlas puede ser la misma persona.

4.8 Control de registros

La organización debe identificar los registros generados en los procesos identificados en el mapa de procesos. En este sentido, la organización debe designar a un responsable para que los registros estén identificados y almacenados ordenadamente.

Ejemplo de implementación del requisito

El responsable de identificar los registros es _____.



Como listado para la identificación y ubicación de los registros, se propone un esquema similar al siguiente:

Registro	Qué indica	Dónde se guardan
Ficha de ingreso del pasajero	Datos personales de los pasajeros	Carpeta “x” en la recepción.
Encuestas de satisfacción	Grado de satisfacción de clientes	Carpeta “y” en la recepción.
Libro de quejas	Quejas de los clientes	Recepción

Cuadro 5: Identificación y ubicación de registros. Fuente: Elaboración propia.

Nota. Los registros pueden estar en distinto tipo de soporte: papel, medio informático, pizarra, fotografía, video, aplicaciones móviles, otros.



Capítulo 5. Actividades operativas y de soporte

5.1 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente

La organización debe determinar las necesidades y las expectativas de los clientes, así como también la forma específica mediante la cual da cumplimiento a las mismas.

Explicación complementaria

Un establecimiento puede tener diferentes tipos de clientes (familias con hijos menores de edad, grupos de jóvenes, parejas sin hijos, tercera edad, organizadores de eventos, viajeros de comercio, entre otros). En función de lo anterior, la organización debe determinar a qué público orienta sus productos y servicios y cuáles son los requisitos de sus clientes. Por ejemplo: las familias pueden tener como requisito que los niños y adolescentes se entretengan; los jóvenes que viajan solos, la diversión; las parejas jóvenes, la tranquilidad. Posteriormente, cada organización debe determinar cómo planifica su servicio para cumplir con los requisitos identificados.

Nota. En general, las organizaciones tienen más de un tipo de cliente

Ejemplo de implementación del requisito

Para cumplir con el requisito, se recomienda utilizar los siguientes cuadros:

Identificación de las expectativas para un segmento de la demanda turística				
Segmento de cliente	1º Necesidad o requisito de cliente	2º Necesidad o requisito de cliente	3º Necesidad o requisito de cliente	4º Necesidad o requisito de cliente
a1= Turismo familiar	Entretención para los niños	Seguridad	Cordialidad en la atención	Cumplimiento de lo acordado y contratado
a2=				
a3=				

Cuadro 6: Identificación de requerimientos de clientes según segmento de demanda. Fuente: Elaboración propia.

Forma de cumplimiento de los requisitos del cliente			
Segmento de clientes: Turismo familiar			
Necesidades del cliente identificadas por la organización	1º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito	2º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito	3º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito



1º Entretenimiento para los niños	Persona a cargo de recreación	Sector para juegos de niños	Juegos de mesa
2º Seguridad			
3º Cordialidad en la atención			
4º Cumplimiento de lo acordado y contratado			

Cuadro 7: Forma específica mediante la cual la organización cumple los requisitos del cliente. Fuente: Elaboración propia.

5.2 Requisitos para el puesto

La organización debe:

- Determinar las competencias necesarias para las personas de la organización.
- Cuando sea aplicable, planificar acciones de capacitación para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar las competencias del personal para el puesto que desempeña.

Explicación complementaria

En primer lugar, la organización debe determinar cuáles son las competencias necesarias (formación, conocimientos, habilidades, actitudes y/o experiencia) para cubrir un determinado puesto de trabajo. Por ejemplo, para un puesto de atención al público se podría incluir dentro de las competencias: buen trato al público, conocimiento de los productos/servicios que la organización ofrece, otros.

Posteriormente, la organización debe evaluar el grado de cumplimiento de dichas competencias por parte de las personas que actualmente ocupan esos puestos o funciones.

Por último, en caso de que la persona no cumpla con todas las competencias identificadas, es recomendable, tomar acciones de capacitación que permitan mejorar el cumplimiento de los criterios. La capacitación puede ser externa (la persona toma un curso dictado fuera de las instalaciones de la organización) o interna (dentro de la organización, se selecciona a alguien para que capacite a sus compañeros de trabajo).

Se deben mantener registros de las evaluaciones de competencia al personal y de las capacitaciones recibidas.

Ejemplo de implementación del requisito

Para cada uno de los puestos de trabajo identificados en el organigrama, la organización podría utilizar el esquema propuesto a continuación para la identificación de las



responsabilidades y los perfiles del personal. También, puede utilizar una tercera columna para evaluar al personal y detectar necesidades de capacitación.

PUESTO:		Fecha/...../.....
RESPONSABILIDADES ¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar?	PERFIL ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades?	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ¿Cómo fue su desempeño durante la temporada?
Atención al público	1- Cordialidad en la atención 2- Conocimientos de los productos y servicios de la organización	1- “Muy Bueno” 2- “Regular”

Cuadro 8: Formulario de responsabilidades y perfiles. Fuente: Elaboración propia.

5.3 Capacitación

La organización debe planificar la capacitación para el personal ingresante, incluyendo a los empleados temporarios, considerando las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades, e incluyendo:

- Tiempo mínimo de explicación sobre la operatoria del puesto de trabajo.
- Tiempo mínimo que el ingresante debe permanecer como observador del trabajo.
- Tiempo mínimo en el cual la persona debe realizar su trabajo supervisado por otra persona.

Por otra parte, la organización debe asegurar que todo el personal está capacitado en la aplicación de los protocolos sanitarios, mientras dure la pandemia del Covid-19

5.4 Infraestructura

La organización debe identificar y demostrar cumplimiento de los requisitos de habilitación y de infraestructura establecidos en la Legislación Provincial y Ordenanzas Municipales vigentes.

5.5 Instructivos de trabajo

La organización debe elaborar, al menos, un instructivo operativo de trabajo con el fin de lograr que los procesos y servicios se realicen de forma estandarizada (independientemente de la persona que ejecute la actividad).

Explicación complementaria

Los instructivos pueden estar ligados a diferentes actividades, tales como:

- La limpieza de habitación en un alojamiento.



- La preparación de un plato (receta estandarizada) en un negocio gastronómico.
- La forma de atender al público en un parque temático.
- Otros.

5.6 Seguridad Sanitaria

La organización debe implementar el protocolo sanitario establecido para su sector, tendiente a determinar las medidas de seguridad e higiene necesarias para proteger al personal y a los clientes y reforzar su aplicación durante las emergencias epidemiológicas.

Para esto la organización debe:

- Planificar que acciones se deben llevar a cabo para cumplir los protocolos sanitarios.
- Asegurar que todo el personal, incluida la dirección, se capacitó en la aplicación de los protocolos sanitarios, debiendo dejar registro de la misma.
- Establecer mecanismos de control, para asegurar que el personal aplica los protocolos sanitarios.
- Registrar los desvíos e incumplimientos a los protocolos sanitarios en la organización, sean del personal, de los clientes, de los proveedores o de cualquier otra persona que esté en el establecimiento.
- Revisar periódicamente las medidas adoptadas y los incumplimientos registrados, para determinar si se necesitan hacer cambios en las acciones planificadas.

Explicación complementaria

Si bien se ha puesto el foco siempre en que todos los sectores económicos del país cuenten con protocolos sanitarios para poder prestar servicios o producir bienes, sobran ejemplos a nivel nacional en qué los protocolos no son aplicados de manera correcta por las organizaciones. Por lo que este programa de calidad turística va a hacer foco, no solo en que la organización cuenta con un protocolo sanitario, sino que el mismo sea aplicado de manera eficaz. Entonces, al momento de la evaluación, no solo se verificará el nivel de cumplimiento de los requisitos de este referencial, sino que también se evaluará en la organización, la aplicación de los protocolos sanitarios



Capítulo 6. Evaluación del desempeño

6.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente en plataformas web y redes sociales

La organización debe identificar las plataformas web y las redes sociales donde la demanda turística realice valoración de los servicios contratados. En este sentido, debe analizar la satisfacción del cliente y las quejas registradas en las mismas.

Explicación complementaria

Las plataformas web proveen herramientas muy valiosas para analizar el posicionamiento de una organización turística en el mercado. No sólo porque el cliente deja registrado su grado de satisfacción y la visibilidad de los datos orientan a la demanda potencial, sino también porque permiten profundizar en el grado de activación y visibilidad de la oferta.

Las plataformas web más importantes para realizar un seguimiento son TripAdvisor, Google, Booking, Despegar, entre otras. Se trata de compañías privadas que proveen diferentes servicios, pero tienen en común la posibilidad de que cada usuario de forma individual pueda hacer pública su valoración y crítica, que se acumula a las ya expuestas.

6.2 Seguimiento de la satisfacción del cliente mediante encuestas

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. En el caso que no resulte técnicamente pertinente un seguimiento por medio de una plataforma web, debe realizarse mediante encuestas.

Adicionalmente, la organización debe contar con un sistema para poder registrar y tratar las quejas de los clientes.

Explicación complementaria

El resultado de las encuestas es un indicador clave para evaluar el grado de satisfacción de los clientes. Las encuestas se pueden hacer de distintas maneras, por ejemplo: mediante entrevistas personales, dejándolas en una habitación/salón/espacio de uso común o privado/mostrador, adjuntándolas con la cuenta o factura, otras. La organización debe determinar el método que empleará, como así la cantidad de encuestas que deberá realizar como mínimo por año/temporada.



Ejemplo de implementación del requisito

¿Qué opinión tiene de la atención recibida por parte del personal?

Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy Mala

¿Qué opinión tiene de la limpieza de las habitaciones?

Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy Mala

¿Qué opinión tiene del proceso de ingreso y asignación de habitación?

Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy Mala

¿Qué opinión tiene del servicio del proceso de pago y salida del establecimiento?

Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy Mala

¿Qué opinión tiene del servicio de desayuno?

Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy Mala

Cuadro 9: Modelo de preguntas de una encuesta de satisfacción. Fuente: Elaboración propia.

6.3 Identificación y tratamiento de no conformidades

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe establecer un registro para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Explicación complementaria

No conformidades son sucesos habituales en todo tipo de organizaciones. Dentro de la actividad turística, algunos ejemplos de no conformidades podrían ser: duplicar una reserva,



vender un producto utilizando un tarifario desactualizado o recibir quejas de los clientes por el mal trato del personal.

Justamente, se requiere que cuando ocurran estos sucesos, se registren para poder luego llevar adelante un análisis de la causa que generó ese error o desvío. Es importante que la organización, además de solucionar el problema, pueda tomar una acción que apunte a solucionar las causas que lo generaron. El objetivo es que el suceso no se repita nuevamente. Estas últimas acciones son conceptualmente llamadas acciones correctivas.



Capítulo 7. Mejora continua

7.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos cada 2 años, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción.
- La valoración de los clientes en las plataformas web y redes sociales.
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores claves.
- El análisis FODA realizado.
- La evaluación de las acciones tomadas para prevenir y/o mitigar riesgos.
- La efectividad de las acciones correctivas tomadas sobre no conformidades
- El seguimiento de las acciones implementadas para minimizar los impactos ambientales negativos.
- Las evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad.
- Otros.

La organización debe mantener registros de las evaluaciones estratégicas y de sus resultados.



Capítulo 8. Gestión integrada

8.1 Cuidado ambiental

La organización debe planificar e implementar acciones que contribuyan al cuidado ambiental, aportando al desarrollo sostenible de la actividad turística.

Explicación complementaria

Dentro del cuidado ambiental, se engloban acciones destinadas a:

- Minimizar la contaminación.
- Aplicar métodos para reducir el consumo de agua, electricidad, gas o combustibles.
- Separación de residuos sólidos
- Control de efluentes líquidos
- Informar y concientizar a los clientes y al personal para progresar en un comportamiento amigable con el ambiente.

Ejemplo de implementación del requisito

Aspectos	Objetivo ambiental	Acciones para minimizar efectos	Estado de situación y última revisión
Gestión del consumo de energía	Disminuir y eficientizar el consumo de la energía.	Se utilizan fuentes de luz led en el establecimiento. Se capacita al personal para evitar consumos innecesarios. Se encuentra cartelera disponible en lugares públicos para minimizar el consumo de energía.	
Gestión del consumo de agua y tratamiento de aguas residuales	Disminuir y eficientizar el consumo del agua; así como asegurar el tratamiento de las aguas residuales.	Los baños cuentan con canillas de corte automático. El establecimiento está conectado a la red cloacal. Se capacita al personal para un uso responsable del agua. Se encuentra disponible cartelera para prevenir el consumo excesivo del agua.	
Gestión de residuos	Separar residuos que puedan reutilizarse,	Se realiza separación en origen de residuos sólidos.	



Aspectos	Objetivo ambiental	Acciones para minimizar efectos	Estado de situación y última revisión
	reciclarse o resulten muy contaminantes.	Se separan los envases y embalajes de gran tamaño para su retiro por recicladores.	
Política de compras	Priorizar la adquisición de productos de menor nocividad para el ambiente, así como concientizar a los proveedores sobre el cuidado ambiental.	Se comunica la política organizacional a los proveedores. Cuando es necesario reemplazar equipos eléctricos, se estudia y selecciona los de mayor eficiencia energética. Se adquieren productos de limpieza biodegradables.	

Cuadro 10: Plan de cuidado ambiental. Fuente: elaboración propia.

8.2 Identificación de riesgos

La organización debe identificar los riesgos que puedan surgir durante el desarrollo de sus actividades. En función de esto, la organización debe determinar e implementar acciones preventivas para minimizar o eliminar los efectos de los riesgos identificados. Dentro de estos riesgos se deben incluir como mínimo los vinculados a seguridad y salud ocupacional, los riesgos de seguridad de la información y los riesgos propios de la prestación del servicio. A su vez se deben considerar las debilidades y amenazas registradas en el análisis FODA

Ejemplo de implementación del requisito

Riesgos	Potencial efecto	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de impacto	Acciones para minimizar efectos
Escaleras del complejo	Accidentes	Medio	Medio	Barandas. Señalización.
Plagas	Salud de las personas	Alto	Medio	Realizar periódicamente desinfecciones.
Intoxicación con las comidas	Salud de las personas	Bajo	Alto	Controlar permanentemente la fecha de vencimiento. Tener generadores para que si hay un corte de luz no se corte la cadena de frío. Limpieza permanente en los lugares donde se encuentran las



Riesgos	Potencial efecto	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de impacto	Acciones para minimizar efectos
				vajillas.
Huésped con problemas médicos	Salud de las personas	Bajo	Alto	Contar con procedimientos de primeros auxilios ante eventuales problemas médicos.
Accidentes de trabajo	Salud de las personas	Medio	Alto	Que únicamente personal capacitado utilice herramientas que pudieran ocasionar peligros para la salud. Que el personal tenga las protecciones que indican las normas para trabajar con dichas herramientas. Contar con procedimientos de primeros auxilios. Capacitar al personal.
Incendio en el establecimiento	Salud y bienes de las personas	Bajo	Alto	Plan de evacuación definido y comunicado. Capacitación al personal.
Riesgos de contagio de enfermedades en el marco de epidemias.	Salud de las personas	Alto	Alto	Cumplimiento de las medidas indicadas por las autoridades sanitarias y gubernamentales. Planificación de acciones para mantener la actividad económica minimizando riesgos de contagio.
Pérdida de documentación comercial o fiscal	Administrativo	Medio	Alto	Guardar la información en un lugar previamente asignado. Contar con una copia de seguridad de los documentos sensibles almacenados en formato digital.
Pérdida de información en formato digital	Administrativo	Medio	Alto	Realizar back ups periódicos.

Cuadro 11: Plan de seguridad. Fuente: elaboración propia.

8.3 Accesibilidad Universal

La organización debe:



Hacer un relevamiento de la infraestructura, servicios, productos y tecnologías que posee la organización para verificar el grado de accesibilidad de la misma.

En función de los resultados de este relevamiento, debe elaborar un plan para adecuar su infraestructura. Debe considerar en este los proyectos nuevos y remodelaciones parciales y/o totales de infraestructuras, servicios, productos, tecnologías, etc.

La organización debe identificar en qué medida satisfacen los requisitos contemplados en la legislación en materia de accesibilidad universal,

La organización debe asegurar que cuenta con personal capacitado en materia de accesibilidad universal y atención al público con necesidades de accesibilidad.

8.4 Patrimonio Cultural Correntino

La organización debe conocer, valorar y conservar el patrimonio cultural de la provincia de Corrientes.

Ejemplo de implementación del requisito

- Capacitar al personal en todo lo referente al patrimonio cultural de Corrientes
- Capacitar al personal sobre la cultura y las costumbres de los pueblos originarios de la provincia
- Incluir dentro del protocolo de atención al público el uso de palabras en guaraní, como por ejemplo saludar en guaraní y en español cuando ingresa un pasajero
- Brindar información a los clientes sobre el patrimonio cultural de corrientes
- Contar en el hotel con cuadros, artesanías fotografías, libros u otra expresión artística de artistas locales
- Contar en el hotel con cuadros, fotografías, artesanías, libros u otra expresión artística de los pueblos originarios de corrientes
- Priorizar la música típica de corrientes, como por ejemplo el chamamé



Anexos

Anexo 1: Forma de implementación y evaluación de la conformidad

El Gobierno de la Provincia de Corrientes, programa la realización de acciones para que organizaciones de la jurisdicción, puedan implementar el “Sello Correntino de Calidad Turística”.

La metodología de implementación para que una organización pueda demostrar que ha aplicado los requisitos del presente documento y en función de esto, lograr la distinción correspondiente, se detalla a continuación.

- 1) Jornada de presentación del Sello Correntino de Calidad Turística: en la misma, se presentan los fundamentos, objetivos, ejes de trabajo y metodología a organizaciones que estén interesadas en mejorar su gestión organizacional utilizando el modelo de calidad turística local.
- 2) Sesiones de capacitación: se dictan dos sesiones de capacitación cuyo objeto es explicar cada uno de los requisitos del presente documento, presentando formularios y planillas que orienten a las organizaciones a la conformidad con el mismo. Las sesiones de capacitación incluyen el dictado teórico de los conceptos y contenidos del “Sello Correntino de Calidad Turística”, como también la realización de actividades de aplicación bajo la modalidad taller.
- 3) Asistencias técnicas individuales: se realizan visitas de asistencia técnica individual a las organizaciones adheridas al Sello, a los efectos de asegurar la comprensión de cada uno de los contenidos y verificar la realización de las actividades acordadas con anterioridad entre las partes involucradas en la implementación.
- 4) Evaluaciones de la conformidad: las evaluaciones se realizan de manera independiente, sistemática y documentada a efectos de observar el grado de cumplimiento de cada una de las organizaciones adheridas tomando como criterio de referencia el presente documento del Sello Correntino de Calidad Turística”. Se ha diseñado una planilla estandarizada para este proceso, la cual se expone en el Anexo 3. Los procesos de evaluación de la conformidad son confidenciales, no difundándose la información o los datos propiedad de la organización a terceros.



Anexo 2: Buenas Prácticas Ambientales

VEGETACIÓN

- Evitar la utilización de plaguicidas y herbicidas químicos que contaminan el suelo llegando, en muchos casos, a las napas de agua. Receta natural de pesticida y fertilizante para plantas
- Evitar la contaminación auditiva, planificando correctamente las actividades que generan elevados niveles de ruido, respetando siempre los decibeles permitidos por la legislación vigente
- Colocar cartelería dentro del alojamiento de “prohibido fumar”.
- Prevenir la contaminación visual ubicando el material de promoción en lugares que no interfieran con el entorno natural.

Se recomienda conservar la vegetación nativa y/o árboles adultos del lugar. En caso de parquear elegir plantas nativas ya que estimulan la biodiversidad.

- Recomendar al turista actividades recreativas que respetan el ambiente natural como, trekking o avistajes y desalentar prácticas agresivas con el ambiente como motos acuáticas o terrestres.
- Se prohíbe el mascotismo de especies silvestres.
- Comunicar a los turistas la prohibición de alimentar animales silvestres.
- Difundir buenas prácticas ambientales en alojamientos que se encuentren cercanos a áreas de conservación.
- Integrar al viajero en el modo de vida local, respetando sus rasgos culturales como gastronomía, fiestas típicas, agricultura.

ENTORNO

Optimizar la orientación e implantación más adecuadas respecto al entorno (ej: forestación preexistente) para obtener una buena ventilación y asoleamiento, priorizando la iluminación natural.

- Elegir correctamente los materiales optimizando su aislamiento térmico.
- Evaluar el consumo energético anual del edificio durante toda su vida útil para mejorar su eficiencia energética.
- Agregar sistemas de generación de energía propia mediante fuentes renovables (eólica, solar).
- Minimizar la generación de emisiones y de residuos.
- Reciclar estructuras, edificios y materiales.



- Utilizar materiales de construcción producidos en la zona, que permitan la correcta integración de la construcción con la arquitectura autóctona, favoreciendo también la economía local.
- Tener en cuenta al construir, el espacio que permanecerá libre respecto a la totalidad del terreno, maximizando la superficie absorbente.
- Evitar la contaminación visual armonizando la fachada, los colores y la estructura del edificio con el entorno natural.
- Realizar barreras vegetales con el fin de reducir el nivel de ruido, retener polvo y contaminación para mejorar la calidad de aire.
- Garantizar la accesibilidad eliminando barreras arquitectónicas, adaptando espacios para personas con algún grado de discapacidad.

AGUA

En caso de no tener medidor de agua, controlar el consumo instalando contadores secundarios para diagnosticar y planificar una solución.

- De ser posible, extraer el agua potable de la red municipal para evitar perforar la napa, ya que podría contaminarse.
- Disminuir la frecuencia del recambio de toallas y sábanas con el propósito de ahorrar agua en tareas de lavado y reducir la descarga de jabones.
- Evitar grifos abiertos en forma continua durante el lavado de los objetos de cocina, la limpieza de habitaciones y baños o aseo personal.
- Para parques y jardines seleccionar especies autóctonas que requieren menos agua, ya que se encuentran adaptadas al clima del lugar.
- Comunicar a los turistas por medio de cartelera el uso eficiente en el consumo de agua.
- Reutilizar las aguas grises y negras. Existen instalaciones que constan de tuberías independientes para recolectarlas. Estas aguas desembocan en depósitos, donde tras un proceso de decantación y depuración pueden reutilizarse en la recarga de las cisternas de los inodoros, riego de jardín y limpieza exterior.

Utilizar productos cosméticos y para la limpieza (ej: limpiadores, detergentes, solventes, desinfectantes, jabones, champú, acondicionadores) que sean biodegradables o que no contengan componentes corrosivos o tóxicos.

- Recuperar el agua de los aires acondicionados y de lluvia, derivando los desagotes y canaletas del edificio a cisternas para reutilizarla en riego, descarga de inodoros, piscina y otros usos.
- Realizar el mantenimiento de las instalaciones para evitar pérdidas de agua en caños, grifos, depósitos de inodoro.



Tecnologías para el ahorro de agua.

- Realizar la instalación de agua con termofusión para evitar la pérdida de temperatura. De no ser así, recubrir las cañerías con material aislante que no contenga asbesto

ENERGÍA

Utilizar un diseño sustentable para el uso pasivo de la energía (materiales, orientación) permite un acondicionamiento que aprovecha los procesos naturales tales como: la energía del sol y el viento, minimizando el uso de los sistemas de climatización activos con consumo de energía.

- Utilizar lámparas LED que brindan 50 mil horas de vida útil funcionando sin interrupciones. Consumen de 5 a 10 veces menos energía que otras lámparas, no generan temperatura y no contaminan.
- Promover por medio de cartelería el apagado de motores y de iluminación excesiva sobre espacios naturales y de luces innecesarias en las habitaciones, equipos y electrodomésticos.
- Elegir los electrodomésticos que cuenten con la Etiqueta de Eficiencia Energética (EE): mayor eficiencia, extremo superior color verde, letra A; menor eficiencia, extremo inferior color rojo y letra G.
- Exhibir en cada aparato la etiqueta de EE para que el consumidor o turista pueda conocer la eficiencia energética del equipo que utiliza.
- Evitar el uso del secarropa aprovechando el calor solar para el secado de las sábanas, toallas e indumentaria, siempre que el lugar esté acondicionado para evitar la contaminación visual del paisaje.
- Evitar el uso de stand by de los equipos eléctricos. Se calcula que casi un 15 % del consumo total se produce por aparatos electrónicos conectados en estado de latencia.
- En verano, usar el aire acondicionado en 24°C. Cada grado de diferencia supone un ahorro de un 8% de energía.
- En invierno, ajustar la temperatura a 20°C. Cada grado de diferencia supone un ahorro del 10% al 20% del consumo en calefacción.
- Realizar el mantenimiento frecuente de las instalaciones eléctricas y equipos en general.
- Colocar ventanas (rejas) en altura para ventilar y evacuar el aire caliente cercano al techo.

Utilizar tecnologías en iluminación como: sensores o temporizadores de movimiento, células fotoeléctricas, tarjetas para desactivar circuitos eléctricos, que permite ahorrar energía cuando el huésped no se encuentra en la habitación.

- Preferir el sistema de carpintería con ruptura de puente térmico (RPT) con doble vidriado hermético (DVH) que está compuesto por dos vidrios de seguridad, separados entre sí por una



cámara de aire. Las ventajas son: evita la condensación de humedad interna, mejora el aislamiento acústico y térmico disminuyendo el consumo de energía para climatización.

Investigar sobre el tipo y cantidad de residuos que se generan en el alojamiento, a fin de poder aplicar políticas para minimizar o realizar la separación.

- Separar los residuos en reciclables (vidrios, plásticos, papeles, textiles, metales) y no reciclables (restos de comida, vegetales, animales, frutas, yerba, té, café, poda, maderas).
- Si el espacio lo permite, se puede separar en tres fracciones: reciclables, compostables y descarte.
- Si se separa en dos fracciones, los reciclables permanecen en buen estado para ingresar como materias primas de nuevos procesos y se minimiza el volumen de residuos que va a disposición final.
- Tomar contacto con un destino sustentable al que puedan enviarse los materiales reciclables.



Anexo 3: Adecuaciones para contexto Covid-19. Protocolo de atención al público.

Introducción

El Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 contempla la ampliación de la Emergencia Sanitaria establecida por Ley N° 27.541. La norma establece en su artículo 15º que *“la autoridad de aplicación, conjuntamente con el Ministerio de Turismo y Deportes, dispondrán la implementación de las medidas preventivas para mitigar la propagación del COVID-19, respecto de los y las turistas provenientes de zonas afectadas. También establece que podrán disponer que las empresas comercializadoras de servicios y productos turísticos difundan información oficial que se indique para la prevención de la enfermedad”*. Por su parte, el Decreto Nacional 355/20, que establece que las autoridades jurisdiccionales podrán elaborar sus propios protocolos en tanto y en cuanto los mismos aseguren las recomendaciones y pautas aquí establecidas.

1. Referencias normativas

Son referencias del presente documento:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020) para la elaboración de protocolos sanitarios.
- Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. (2020). Protocolos Covid-19 para diferentes rubros de la actividad turística.
- DTP IRAM 3820:20

Requisitos para los procesos

Requisitos generales

La organización debe establecer un sistema de señalización y cartelería en todo el establecimiento que exponga las siguientes consideraciones:

- En la totalidad de los procesos y actividades de la organización, las personas deben mantener dos metros de distancia respecto a otras personas. En caso de que no pueda mantenerse distancia de seguridad (2 metros ideal, mínimo 1,5 metros) entre puestos de trabajo y/o entre el personal y los clientes, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.
- Las personas deben lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel, de acuerdo con lo indicado en el apartado 4.4.
- Las personas deben evitar llevarse las manos a la cara.
- Las personas que tosen o estornudan deben hacerlo sobre el pliegue del codo o utilizando pañuelos descartables.
- Las personas deben evitar automedicación.
- En caso de personas que presenten síntomas, aunque sean leves, la organización debe comunicarse inmediatamente al sistema de salud, siguiendo las recomendaciones locales, para saber cómo hacer correctamente la consulta.



- El uso de barbijo o tapabocas es obligatorio para todas las personas en las áreas comunes del hotel, incluyendo clientes, proveedores, empleados y propietarios.
- Las personas deben evitar el contacto físico al saludar.
- No debe compartirse el mate, la vajilla ni otros utensilios.
- Deben evitarse reuniones en los espacios de trabajo. En el caso que no se puedan evitar, estas deben hacerse garantizando la distancia social mínima obligatoria, con barbijos, y preferentemente en espacios aire libre
- Informar a los clientes y al personal las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud..

Asimismo, deben señalizarse los espacios destinados a la atención al cliente, asegurando que se mantenga la distancia interpersonal y la densidad de ocupación mínima establecida en todo momento.

Infraestructura e instalaciones

La organización debe:

- No exceder la densidad de ocupación para todos los espacios y procesos del establecimiento, establecida en 1 persona cada 2,00 metros cuadrados. Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,00 metros cuadrados de espacio circulable, para ello se debe utilizar la modalidad de reserva del espacio o de turnos prefijados. Cuando por sus características, esto no sea posible, se debe impedir el uso de estos espacios.
- Estas medidas deben contemplarse dentro y fuera del establecimiento, tanto en las áreas de trabajo como en áreas comunes como recepción, salón comedor, desayunador, salas de estar, pasillos, lobbies, estacionamientos, y en todo otro sector donde pueda llegar a confluir una numerosa cantidad de personas en forma simultánea
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios de espera para asegurar el cumplimiento de los límites de densidad de ocupación y de distancia mínima en la atención al público..
- Cuando sea posible, los ambientes cerrados del alojamiento deben ser ventilados y aireados de forma natural.
- La organización debe contar con lugares adecuados para lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos).
- La organización debe mantener disponibles soluciones a base de alcohol al 70% o alcohol en gel para todas las personas.
- En la medida de lo posible definir espacios de entrada y salida de los pasajeros por separado



Espacios comunes

El establecimiento debe:

- Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del establecimiento, respetando las distancias de seguridad recomendadas.
- En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas según normativa vigente al momento de la implementación
- Indicar la capacidad máxima de personas en las áreas de uso común, según los metros cuadrados del espacio, que permitan cumplir con la distancia de seguridad vigente.
- Los ascensores deben limitar su capacidad según la cantidad de personas por metro cuadrado tal como disponen las medidas sobre distancia de seguridad, con excepción de que se trate de personas que comparten una habitación o de grupos familiares.
- Se debe ofrecer alcohol al 70% en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios ubicados en espacios públicos, asegurando su reposición, así como toallas descartables o secadores automáticos de manos.

Residuos

El establecimiento debe:

- Proveer de bolsas, cestos y/o recipientes de acumulación para el descarte de EPP y, en caso de utilizarse, de la ropa de trabajo descartable.
- Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (mascara facial).

4.3 Higiene de manos

Las personas que realizan actividades en la organización deben cumplir con las siguientes pautas de higiene de manos:

- Lavado de manos o higienización con alcohol al 70% o alcohol en gel en los siguientes momentos:
 - Al llegar al lugar de trabajo.
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
 - Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
 - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño.
 - Después del limpiado de nariz.

La organización debe asegurar la disponibilidad permanente de elementos adecuados para la higiene personal.



Detección de casos sospechosos

La organización debe desarrollar actividades de identificación de potenciales casos mediante la medición de temperatura corporal y la realización de cuestionarios para la detección de posibles síntomas previo al ingreso del hotel.

La medición de temperatura al ingreso a la institución debe realizarse empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Se deben dejar registros de la medición de la temperatura mediante una planilla diaria que indique las personas que entraron al hotel y el resultado de la medición de la temperatura. A los huéspedes que ya están alojados en el establecimiento se les debe tomar la temperatura al menos una vez por día.

No debe permitirse el ingreso a los establecimientos donde se desarrolla la actividad de personas con temperatura igual o mayor a 37,5°C o que presenten los síntomas propios del COVID-19, cuando no fuese un huésped. Si quien tiene temperatura es un huésped, se debe seguir el protocolo de identificación de un caso sospechoso.

Se deben establecer medidas a adoptar en el establecimiento para aislar a una persona que manifieste síntomas de COVID-19 para lo cual se debe disponer una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras personas y espere hasta ser evaluada adecuadamente. Se debe proceder de acuerdo a lo establecido por las autoridades de salud del municipio.

En caso de detectar caso sospechoso, la organización debe:

- Aislar a la persona involucrada.
- No tocar sus pertenencias.
- Llamar a los teléfonos habilitados a tal fin, e informar que hay una persona considerada caso “Sospechoso de Coronavirus”.
- Evitar contacto con la persona involucrada hasta que el sistema de emergencia de las indicaciones correspondientes.
- El personal involucrado debe lavarse las manos con agua y jabón, y/o alcohol al 70%.
- Registrar el caso sospechoso

En caso de que el caso sospechoso tenga efectivamente COVID 19:

- Identificar quienes tuvieron contacto estrecho en el hotel con la persona involucrada, para que estos también sean aislados y testeados
- En el caso que algunos de los pasajeros del hotel efectivamente estén contagiado de COVID 19, se debe dar tratamiento de residuos patógenos a los residuos de su habitación.
- Para la limpieza y desinfección de habitaciones de pacientes con COVID 19, remitirse al punto respectivo.



Nota 1: Se considera contacto estrecho a:

- Toda persona que haya proporcionado cuidados a un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas y que no hayan utilizado las medidas de protección personal adecuadas.
- Cualquier persona que haya permanecido a una distancia menor a 2 metros y durante al menos 10 minutos con un caso confirmado mientras el caso presentaba síntomas. (ej. convivientes, visitas, compañeros de trabajo)

Nota 2: La definición de contacto estrecho y caso sospechoso será actualizada según disposiciones vigentes por las autoridades sanitarias al momento de detectarse la situación sospechosa.

Nota 3: Las autoridades sanitarias locales serán quienes determinen dónde y por cuánto tiempo los contactos estrechos deben estar aislados.

Responsable sanitario

La organización debe designar a una persona para cada uno de los turnos de trabajo, que independientemente de sus funciones operativas, tenga la responsabilidad de asegurar que el establecimiento cumple con todas las medidas indicadas en el presente protocolo.

Particularidades

Desinfección y limpieza

La organización debe mantener una metodología de desinfección y limpieza que incluya:

- Las habitaciones.
- Las áreas de uso común.
- Las áreas de servicios del hotel, incluyendo las subcontratadas o tercerizadas.
- Los objetos y equipos.
- Las áreas exclusivas del personal.
- Otros sitios donde se realicen actividades o se presten servicios.

El procedimiento debe incluir referencias a los siguientes aspectos:

- La utilización de guantes de limpieza habitual.
- El lavado de manos con agua y jabón luego de terminar la limpieza.
- La higienización de los guantes utilizados.
- Prevenir salpicaduras de líquidos en el rostro de las personas.
- Evitar el uso de las formulaciones en aerosol, debido a que si el mismo se aplica en forma directa sobre una superficie puede no tener acceso a las zonas más contaminadas. En caso de usar aerosol, debe hacerse aplicando el mismo sobre papel descartable, haciendo la limpieza y el arrastre; luego tirar el papel.
- La limpieza de las superficies y pisos siguiendo la siguiente secuencia de actividades:
 - El lavado con una solución de agua y detergente.
 - El enjuague con agua limpia.



- La desinfección con una solución de 10 ml (2 cucharadas soperas) de lavandina (con concentración de 55 gr/litro), en 1 litro de agua. De utilizar una lavandina comercial con concentración de 25 g/l, colocar el doble volumen de lavandina para lograr una correcta desinfección. La solución debe prepararse el mismo día que será utilizada para que no pierda poder desinfectante.
- En el caso de superficies que no sean aptas para la limpieza con soluciones de agua con detergentes o lavandina, debe utilizarse solución alcohólica al 70%.

Asimismo, debe determinarse el período en que se realiza la desinfección de superficies de uso intensivo de manos como: mostradores, barandas, picaportes, puertas, otras.

A su vez se debe proveer de los elementos necesarios para efectuar la limpieza húmeda (balde, trapeador, paño, agua, detergente) y desinfección (recipiente, trapeador o paño, agua hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua).

La metodología debe incluir los siguientes aspectos:

- La frecuencia en la limpieza y desinfección de piso, en las áreas de ingreso al establecimiento, estas deben ser al menos tres veces por día
- La frecuencia de limpieza y desinfección en las áreas de atención al público debe ser al menos tres veces al día, de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.
- La frecuencia de limpieza y desinfección en el desayunador, que debe incluir manijas de las puertas, las placas de empuje, las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.
- La ventilación natural de los espacios comunes, en caso de que sea posible, por lo que se debe restringir al máximo el uso de aquellos espacios que no se puedan ventilar de manera natural.
- Cuando esté estipulado el uso de uniforme, éste se deberá lavar cada vez que se use y preferentemente dentro del ámbito laboral, con una frecuencia mínimamente diaria, a temperatura mayor a 60°C.
- La determinación de un lugar o vestuario para que el personal deje su ropa de calle y evitar el cruzamiento con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.
- Se debe contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.

Habitaciones y blancos

El establecimiento debe:

- Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible durante su limpieza y desinfección. Una vez que el cliente haya realizado la salida del establecimiento, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.



- Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado. Manipular, procesar y transportar por separado la ropa usada.
- Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- No sacudir la ropa para lavar.
- La ropa de cama y de aseo personal se debe lavar de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.
- Se deben lavar las mantas de lana y cubrecamas en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco. Estas deben cambiarse cada vez que se libere una habitación para que la vuelva a ocupar otro huésped.
- Las colchas se deben lavar con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal.
- Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado y mesas
- Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.
- No ingresar carros de limpieza en la habitación.
- Se debe contar con fundas para colchones y almohadas, las mismas pueden ser las habituales, siempre y cuando cubra la totalidad de las superficies de estos

Los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes deben guardarse en bolsa plástica sellada y desinfectada herméticamente hasta su devolución final al huésped. Si se trata de un huésped que contrajo el Covid19, estos deberán tratarse como residuos patogénicos.

Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales para estos casos y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación. Las habitaciones donde se hubiesen alojado pacientes con COVID-19 deben estar bloqueadas por espacio de 72hs, luego que la habitación haya sido desocupada, desinfectada y correctamente ventilada.

Higiene respiratoria

La organización debe:

- Disponer de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto.
- Disponer de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Mantener disponibles soluciones de alcohol al 70 %.



- Colocar material gráfico que demuestre cómo debe realizarse la higiene de manos en todos los sitios del establecimiento, incluyendo áreas públicas, sitios de trabajo, habitaciones y sectores de servicios.

Atención al cliente

La organización debe mantener una metodología para asegurar que los procesos de atención al cliente se realizan cumpliendo con las medidas de distanciamiento social y de salud pública vigentes. El procedimiento debe incluir:

- La organización del personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido.
- Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos.
- Se debe establecer un mecanismo de sanitización para cuando ingresen personas al establecimiento
- Adecuar las actividades del hotel asegurando la distancia interpersonal mínima establecida durante toda la jornada de trabajo.
- Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica.
- Asegurar la implementación y disponibilidad de medios digitales de pagos.
- Cumplir las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido durante la prestación del servicio.

Metodología para la evaluación de la conformidad de los protocolos para el rubro de alojamientos

Para la evaluación de la conformidad del cumplimiento del presente protocolo se le solicitará a la organización los registros que evidencien que se realizaron las actividades que señala el presente protocolo, se entrevistará al personal para asegurarse que este conoce y aplica el protocolo y se realizará una inspección visual de los requisitos de infraestructura establecidos en el presente protocolo.

Por otra parte, se debe exponer un número para reclamos por incumplimiento del protocolo sanitario en forma visible al público.

Registros requeridos

- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de cada uno de los sectores del alojamiento
- Listas de verificación firmadas de limpieza y desinfección de lugares de uso de mano frecuentes
- Designación del responsable sanitario para cada uno de los turnos.
- Planilla de Información a los clientes y al personal las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud, incluyendo las áreas de uso público y las internas de trabajo del personal visible al personal y turistas.



- Registro de capacitación al personal y de personas subcontratadas o proveedoras involucradas en la prestación de servicios en el hotel.
- Registro de casos sospechosos.
- Registro diario de toma de temperatura a los huéspedes.
- Listado de reserva de espacio comunes o de turnos, incluido el desayunador
- Declaración jurada en donde conste que cada cliente no se encuentra dentro de
- Registro de objetos olvidados por los clientes
- Registro de desinfección de objetos de uso intensivo (llaves de la habitación o tarjetas magnéticas, controles remotos, etc.).



Anexo 4: Protocolo para la actualización y el mantenimiento de las distinciones

Descripción

1. Duración de la distinción y metodología para el mantenimiento de su vigencia

Las distinciones otorgadas a las organizaciones por haber sido evaluadas obteniendo puntajes iguales o mayores a los mínimos establecidos, tienen una duración máxima de 2 años.

Pasado este periodo, deben ser evaluados nuevamente para verificar el grado de conformidad con las pautas incluidas en el Sello Correntino de Calidad Turística. Dicha evaluación permite actualizar la distinción y mantenerla vigente por un año más.

2. Causales de suspensión o pérdida de una distinción

2.1 Legales y reglamentarias

Serán causales de suspensión o pérdida de una distinción:

- El incumplimiento de la legislación nacional, provincial o municipal vigente, detectada por la autoridad de aplicación de la norma legal o reglamentaria, sin evidenciarse tratamiento orientado a asegurar el cumplimiento de ésta.
- Reiteradas sanciones por parte de una autoridad de aplicación de una norma legal o reglamentaria.

2.2 Incumplimiento de la metodología para la actualización de distinciones

La no participación en las evaluaciones bianuales de actualización ocasiona la suspensión automática de la distinción otorgada a la organización. La duración máxima de una distinción es de dos años, con un margen de dos meses adicionales como máximo.

2.3 Puntajes menores a los establecidos en los criterios de evaluación del Modelo Local

Las organizaciones adheridas y distinguidas según el Modelo de Calidad Turística deben mantener implementado el sistema de gestión, dando evidencias de ello a través de documentos y registros. Durante las evaluaciones bianuales de actualización para mantener la vigencia de la distinción, aquellas organizaciones que no alcancen el mínimo puntaje establecido en los criterios de evaluación deberán proceder al tratamiento documentado de los hallazgos a efectos de alcanzar dicho puntaje. El tratamiento de los hallazgos debe ser enviado al evaluador, quién determinará la aceptación o no de éste.

3. Procedimiento de revisión de requisitos, en los procesos bianuales de actualización, para el mantenimiento de la vigencia de las distinciones

Se detallan particularidades referidas con relación a las pautas observadas a continuación:



- Evaluación estratégica: las organizaciones deben tener realizada al menos una evaluación estratégica, contando con el registro correspondiente.
- Objetivos e indicadores clave: las organizaciones deben contar con el resultado de los objetivos del periodo anterior, así como haber planificado los nuevos objetivos.
- Encuestas de satisfacción a los usuarios: las organizaciones deben contar con los resultados de las encuestas del período anterior, así como haber empezado a hacer las correspondientes al año en que son reevaluados. En caso contrario, deberían al menos, tener planificada con precisión la fecha en que llevarán adelante las mismas.
- Instructivos de trabajo: las organizaciones deben asegurar que el personal conoce, aplica y tiene disponibles los instructivos pertinentes en el sitio de trabajo.
- Evaluación del Personal: las organizaciones deben tener evaluado a todo su personal, chequeándose en particular los registros correspondientes a las personas que no hubieran sido evaluadas en el período anterior. Debe incluirse al personal contratado temporal o estacionalmente, por ejemplo, aquel que trabajó en la temporada de verano.
- Plan de capacitación: las organizaciones deben contar con un plan de capacitación actualizado al año en curso, incluyendo aquella que corresponde al personal ingresante (las capacitaciones pueden ser tanto internas como externas).
- No conformidades y acciones correctivas: las organizaciones deben dar evidencia de implementación de un sistema de detección y tratamiento de las no conformidades, manteniendo los registros correspondientes.
- Restantes requisitos: los evaluadores deben revisar el grado de cumplimiento de cada uno de ellos y verificar la actualización de la documentación que corresponda.



Anexo 5: Planilla de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística

La planilla estandarizada que se utiliza para los procesos de evaluación de la conformidad se expone a continuación.

Fecha:							
Empresa:	Evaluador:						
Requisito	No aplica	0	1	2	3	4	5
Capítulo 4							
Listado de legislación vigente							
Análisis FODA							
Mapa de procesos							
Organigrama							
Política de la calidad							
Objetivos e indicadores							
Control de documentos							
Control de registros							
Capítulo 5							
Expectativas del cliente							
Requisitos para puesto							
Capacitación							
Infraestructura							
Instructivos de trabajo							
Seguridad sanitaria							
Capítulo 6							
Seguimiento de la satisfacción del cliente en redes sociales y web							
Seguimiento de la satisfacción del cliente en encuestas							
No conformidades							
Capítulo 7							
Evaluación estratégica							
Capítulo 8							
Cuidado ambiental							
Riesgos							
Accesibilidad universal							
Patrimonio cultural correntino							
Referencias:							
No aplica: justificar la razón							
0: No está conceptualizado el requisito							
1: El requisito está conceptualizado pero sin implementación							
2: Implementación inicial o en borrador del requisito							
3: Requisito documentado o implementado							
4: Requisito documentado e implementado							
5: Requisito implementado durante más de un año (12 meses).							
Puntajes para distinción:							
Puntaje máximo: 100 puntos							
Puntaje mínimo para distinción: 70 puntos							
Puntaje mínimo para aspirar a Mención Especial: 90 puntos							
Asistencia a las capacitaciones: 20 puntos adicionales para la sumatoria							



Anexo 6: Consideraciones adicionales sobre el uso de la marca

La provincia de Corrientes entrega a cada una de las organizaciones que alcancen la distinción el logo oficial que acredita dicho logro.

También se hará entrega, por parte del Organismo Provincial, de una distinción física (plaqueta, calco, o lo que la provincia considere) que será exhibida por el establecimiento en un lugar visible por el público, de ser posible, en el espacio de recepción.

Por procedimiento, luego de otorgada la distinción, desde el Ministerio se realiza una visita a cada establecimiento turístico para verificar el correcto uso del logo de calidad turística.



Anexo 7: Equipo de revisión y validación del Sello Correntino de Calidad Turística

Autoridades del Ministerio de Turismo de Corrientes:

Lic. Sebastian Slobayen, Ministro de Turismo

Lic. Mercedes Alegre, Directora de Turismo

Equipo Técnico:

Laura Dugo

Alejandra Monti

Mabel Fragoso

German Treuer

Santiago Aramburu

Nadia Colo Martinez

Maira Holsbach Peralta

Cecilia Sanchez Añasco

Erika Sosa Queral

Ibera Del Greco, Referente de Oficinas de Informes Turísticos, Ministerio de Turismo de Corrientes.

Dilma Insaurralde, Referente de Fiscalización Turística, Ministerio de Turismo de Corrientes.

Colaboraciones

Un especial agradecimiento a la Cámara de Turismo de Corrientes, en la persona de su Presidente Alejandra Boloqui, por su apoyo constante, su tiempo y dedicación para facilitar que este proyecto se lleve a cabo.

Y al Consejo Federal de Inversiones y a su equipo técnico del área de Turismo un reconocimiento por su acompañamiento durante el desarrollo de este proyecto.

