





# CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

## 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 distingue 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 .....	16
Capítulo 6. Evaluación del desempeño .....	19
Capítulo 7. Mejora continua .....	22
Capítulo 8. Gestión integrada .....	23
Anexos .....	27
Anexo 1: Forma de implementación y evaluación de la conformidad .....	27
Anexo 2: Buenas Prácticas Ambientales .....	28
Anexo 3: Adecuaciones para contexto Covid-19. Protocolo de atención al público .....	30
Anexo 4: Protocolo para la actualización y el mantenimiento de las distinciones .....	35
Anexo 5: Planilla de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística .....	37
Anexo 6: Consideraciones adicionales sobre el uso de la marca .....	38
Anexo 7: Equipo de revisión y validación del Sello Correntino de Calidad Turística .....	39



## 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 los Centros de Información Turística
- Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios 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 Centro de Información turística independientemente de su tamaño, tipo, características, producto, servicio o ubicación dentro del distrito.



## 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.
- Norma ISO 14785:2014 (sistemas de gestión para oficinas de Información turística)
- La série 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 24.240 de defensa del consumidor	Ley Nacional	1/5/2021

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 Centro de Información Turística ubicado en alguna de las localidades del distrito.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buena ubicación, en un área céntrica</li> <li>2. Personal calificado</li> <li>3. Instalaciones modernas</li> <li>4. Amplia disponibilidad de Material informativo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultad para retener empleados capacitados</li> <li>2. Escasez de recursos económicos</li> <li>3. Escasez de recursos tecnológicos</li> </ol>
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un tipo de cambio más competitivo podría servir para ser una alternativa para los turistas que vacacionaban en el exterior</li> <li>2. Una utilización más profesional de las redes sociales podría generar un mejor posicionamiento en la demanda.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambios de funcionarios puede afectar a la continuidad de las políticas</li> <li>2. La caída del turismo por los efectos del Covid-19.</li> </ol>

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 usuario.

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

- Para un Centro de Información Turística, el proceso de ordenamiento y acopio de información útil a brindar, mantenimiento y actualización de archivos informativos, proceso de toma de datos de los usuarios, proceso de respuesta en las consultas por correo.

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

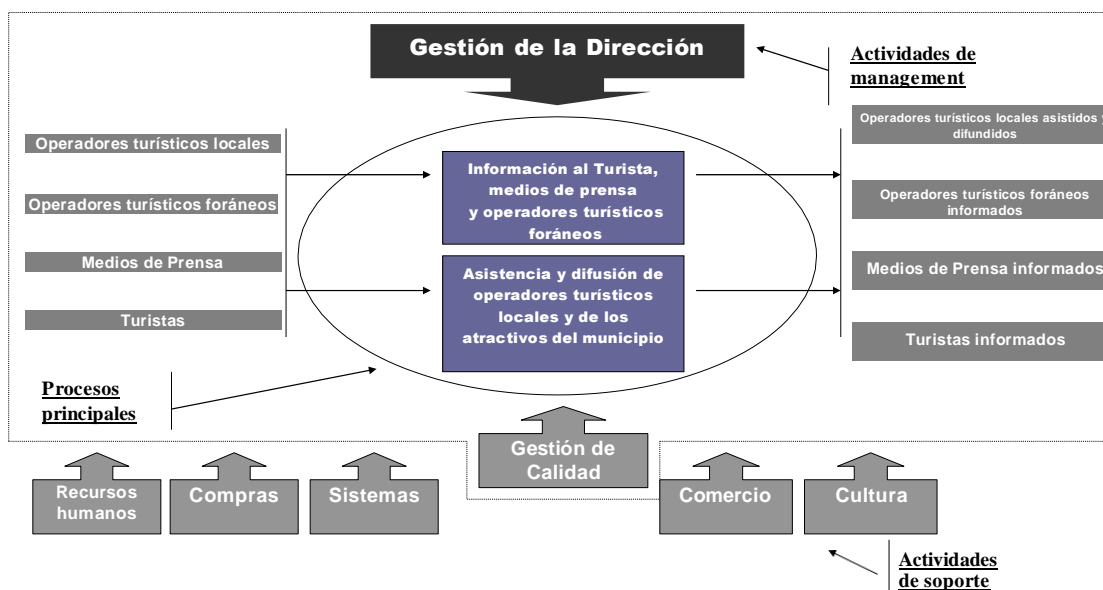


Imagen 1: Mapa de procesos de una Secretaría de turismo. Fuente: elaboración propia.

## 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

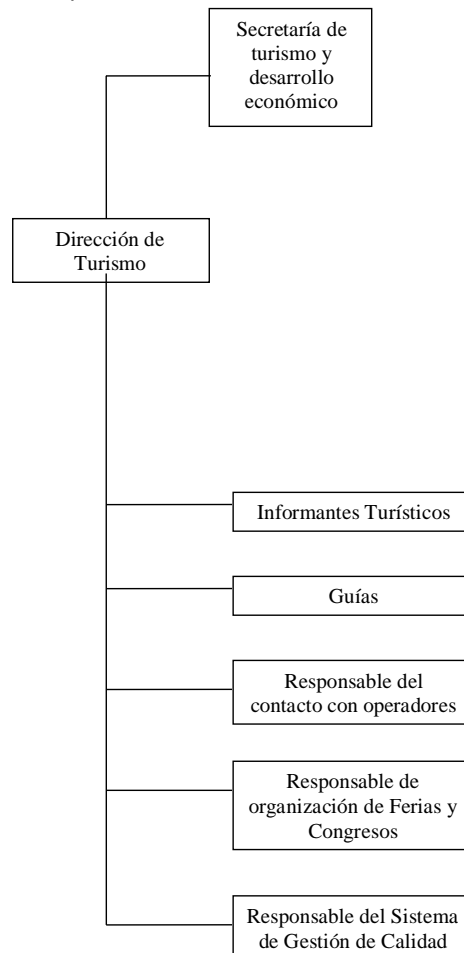


Imagen 2: Organigrama de una dirección de turismo. Fuente: Elaboración propia.

#### **4.5 Política de la calidad**

La organización debe establecer, documentar, aprobar y comunicar a su personal y a los usuarios 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 usuarios. 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. 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 usuarios. 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 público. 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:

- La satisfacción de los usuarios.
- 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:

- Cantidad de turistas que se reciben por día en la oficina de información turística
- Cantidad de relevamientos realizados
- Cantidad de horas de capacitación recibidas por el personal.

También pueden estar referidos a indicadores de satisfacción de usuarios:

- Calificación del centro de información turística en Google o TripAdvisor.
- Resultado de las encuestas de satisfacción a los usuarios
- 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 usuarios			
	Cantidad de turistas recibidos			
	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
Registro de turistas atendidos	Datos personales de los turistas atendidos	Carpeta "x" en la recepción.
Encuestas de satisfacción	Grado de satisfacción de usuarios	Carpeta "y" en la recepción.
Libro de quejas	Quejas de los usuarios	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 de los usuarios

La organización debe determinar las necesidades y las expectativas de los usuarios.

#### Ejemplo de implementación del requisito

##### **Requisitos de los usuarios:**

- Que la información que se dé se ajuste con la realidad;
- Buena atención por parte del personal
- Infraestructura de la oficina acorde al proceso que se brinda
- Amplitud horaria de atención al público

### 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 o conocimiento de los productos/servicios del destino, o hablar algún idioma extranjero.

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 6 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 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 realización de un relevamiento.
- La forma de atender al público.

## **5.6 Seguridad Sanitaria**

La organización debe implementar el protocolo sanitario establecido para el Centro de Información Turística, 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 usuarios o de cualquier otra persona que esté en el centro de información turística.
- 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 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 de los turistas 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 turista y las quejas registradas en las mismas.

#### Explicación complementaria

Las plataformas web proveen herramientas muy valiosas para analizar el posicionamiento de un destino turístico. No sólo porque el turista 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 o Google. Se tratan 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 usuario mediante encuestas

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

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

#### Explicación complementaria

El resultado de las encuestas es un indicador clave para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios. Las encuestas se pueden hacer de distintas maneras, por ejemplo: mediante entrevistas personales o dejándolas en un espacio de uso común.

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

<b>¿Cuál es el motivo de su viaje?</b>				
.....				
<b>¿Qué tipo de información solicitó a la Oficina de Información Turística?</b>				
Hotelería.....	Recreación.....	Atractivos Históricos.....		
Estancias.....	Pesca.....	Otros (Especificar).....		
<b>¿Qué opinión tiene de la atención recibida de parte del personal?</b>				
Trato:	Muy Bueno.....	Bueno.....	Malo.....	Muy Malo....
Información Brindada:	Muy Bueno.....	Bueno.....	Malo.....	
<b>¿En la oficina pudieron darle la información que vino a buscar?</b>				
Si.....	No.....	¿Por qué?	.....	
.....				
<b>¿Quedó satisfecho con el servicio brindado?</b>				
Si.....	No.....	¿Por qué?	.....	
.....				
<b>¡Muchas Gracias!</b>				

Cuadro 7: 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 usuarios).
- 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 brindar una información incorrecta o desactualizada, o recibir quejas de los usuarios 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.

### Ejemplo de implementación del requisito

Formulario para el Registro del PNC:		
Requiere AC/ P: si / no – Nº: _____	PNC Nº: 10	Fecha:
<b>Producto/ Servicio involucrado:</b> Información al turista		
<b>Nombre de quién detectó el PNC:</b> Dirección		
<b>Descripción de la Falla/ Desvío y sus causas:</b> Un turista realizó una consulta personal y no se registró.		
<b>Acciones:</b> Se realizó una charla con todo el personal para concienciar sobre la importancia de efectuar estos registros.		
<b>Verificación posterior de la conformidad:</b> Hasta la fecha no volvió a ocurrir este incidente por lo que la acción se considera eficaz.		
<b>RESPONSABLE:</b>		
FIRMA	ACLARACION	



## 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 usuarios en las plataformas web y redes sociales.
- Las quejas de los usuarios.
- 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 usuarios 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
<b>Gestión del consumo de energía</b>	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.	
<b>Gestión del consumo de agua y tratamiento de aguas residuales</b>	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.	
<b>Gestión de residuos</b>	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.	
<b>Política de compras</b>	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 8: 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
Plagas	Salud de las personas	Alto	Medio	Realizar periódicamente desinfecciones.
Accidentes de trabajo	Salud de las personas	Medio	Alto	Contar con procedimientos de primeros auxilios.  Capacitar al personal.
Incendio en el centro de informes	Salud y bienes de las personas	Bajo	Alto	Plan de evacuación definido y comunicado. Correcta instalación eléctrica Capacitación al personal.



Riesgos	Potencial efecto	Probabilidad de ocurrencia	Nivel de impacto	Acciones para minimizar efectos
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 minimizando riesgos de contagio.
Pérdida de documentación	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 9: Plan de seguridad. Fuente: elaboración propia.

### 8.3 Accesibilidad Universal

La organización debe proporcionar información sobre las condiciones de accesibilidad de los prestadores turísticos como de los atractivos del destino

La organización debe asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder al servicio de información turística,

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

#### Ejemplo de implementación del requisito

- Capacitar a al menos una persona de atención al público en lenguajes de señas
- Poseer información en braille
- Asegurar que la oficina sea accesible a una persona con discapacidad motriz
- En los relevamientos tener en cuenta la accesibilidad de los servicios y de los atractivos

### 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 usuario
- Brindar información a los usuarios sobre el patrimonio cultural de corrientes
- Contar en el centro de atención turística con cuadros, artesanías fotografías, libros u otra expresión artística de artistas locales
- Contar en el centro de atención turística con cuadros, fotografías, artesanías, libros u otra expresión artística de los pueblos originarios de la provincia de Corrientes



## 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

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 de standby 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, 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. VER ANEXO 4. Compost.
- 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.

**Referencias normativas**

Son referencias del presente documento:

- Ministerio de Salud de la Nación (2020) para la elaboración de protocolos sanitarios.
- DTP IRAM 3820. Documento técnico para la elaboración de protocolos

**Requisitos para los procesos****Requisitos generales**

La organización debe establecer un sistema de señalización y cartelería interna 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 la distancia de seguridad (2 metros ideal, mínimo 1,5 metros) entre puestos de trabajo, 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, deben asistir inmediatamente al sistema de salud, siguiendo las recomendaciones locales, para saber cómo hacer correctamente la consulta.
- El uso de barbijo o tapaboca es obligatorio para todas las personas en el establecimiento, incluyendo visitantes, 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.

Asimismo, deben señalizarse los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal y la densidad de ocupación mínima establecida.

## Infraestructura e instalaciones

La organización debe:

- No exceder la densidad de ocupación, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Se debe comunicar en forma visible, fuera de la oficina, la capacidad máxima de la misma.
- Utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios para asegurar el cumplimiento de los límites de densidad de ocupación y de distancia mínima.
- Evidenciar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) para el mantenimiento de la distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, en caso de que sea necesario.
- Las Oficinas y los locales deben contar con lugares adecuados para lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos).
- Debe mantener disponibles soluciones a base de alcohol al 70% o alcohol en gel para todas las personas.

## Higiene de manos

La organización debe dar evidencia que las personas que realizan actividades en la organización cumplen con las siguientes pautas de higiene de manos:

- Lavado de manos 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 ir al baño.
  - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.

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





La higiene frecuente de manos es esencial y es responsabilidad de todos los empleados y visitantes. Las instalaciones recordarán a todos, la importancia de higienizarse las manos con frecuencia con desinfectante o con agua y jabón durante al menos 40 a 60 segundos.

## **Detección de casos sospechosos**

En caso de detectar caso sospechoso, la organización debe:

- Llamar a los teléfonos habilitados a tal fin, e informar que hay una persona considerada caso “Sospechoso de Coronavirus”.
- Aislar a la persona involucrada, de ser posible, en un lugar preparado para tal fin.
- 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 en gel.
- Registrar el caso sospechoso

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 si estos deben ser testeados y 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**

- a. Ambiente: se recomienda la ventilación frecuente del lugar.
- b. Piso: cada 60 a 90 minutos se limpiará el piso con 1 parte de lavandina por cada 5 partes de agua, dependiendo de la circulación de personas.



- c. Muebles e instrumentos: las superficies en contacto con el cliente deberán limpiarse con las soluciones de desinfección recomendadas para la desinfección de toda superficie. Se mantendrá la limpieza, con un esquema de higiene de los distintos sectores, ambientes, como así también de mostradores, pasamanos, picaportes, salón de venta, etc.
- d. Personal de limpieza: utilizará el equipo adecuado de protección personal, guardando las normas de seguridad del resto del personal afectado a la atención.
- e. Se deberá contar con un recipiente para el desecho de pañuelos, barbijos

### Higiene respiratoria

La organización debe mantener una metodología de higiene respiratoria que contemple:

- Disposición 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, en áreas de tránsito y zonas de espera.
- Promover el lavado del tapaboca (el cual debe tapar nariz, boca y mentón) con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- La disposición de dispensadores con soluciones desinfectantes para una adecuada higiene de manos.
- Mantener disponibles soluciones de alcohol al 70 % o alcohol en gel
- La colocación de material gráfico que demuestre como debe realizarse la higiene de manos adecuada.

### Atención al público

- 1.- Se establece como horario de atención de lunes a sábado, de 9:00 horas a 17 horas. Se deberá establecer horarios especiales de atención exclusivos para mayores de 65 años y disponer de personal que controle los accesos y evitar aglomeraciones de personas en los locales.
- 2.- Se habilita a los consumidores a la concurrencia a estos comercios, de acuerdo con la terminación par e impar del DNI, conforme el cronograma que se dispondrá en la reglamentación que tendrá amplia difusión. Cada persona deberá salir obligatoriamente con DNI para acreditar la terminación de este.
- 3.-Se deberá asegurar que no haya más de una (1) persona cada cuatro (4) metros cuadrados, dentro del local.
- 4.- Señalizar los lugares de espera, dando cumplimiento al distanciamiento social: Dos (2) metros
- 5.- En todos los casos los consumidores deberán utilizar tapabocas.
- 6.- El comercio deberá poner a disposición para los clientes alcohol en gel y/o solución de alcohol al 70%. Higienizar periódicamente el local, superficies, elementos de uso y todo aquello que pueda ser manipulado. Ventilar el local de manera permanente.



- 7.- Se deberá controlar en el acceso al establecimiento de personas terceras al mismo (Clientes, Proveedores, Etc.) comprobando la ausencia de síntomas compatibles con COVID-19.
- 8.- Se deberá fomentar el pago con tarjeta de débito y crédito.
- 9.- Se deberá fortalecer los sistemas de ventas on-line, por teléfono, redes sociales. Establecer turnos para entrega de los pedidos.
- 10.- Se deberá facilitar entregas a domicilio.
- 11.- No deben utilizar la misma lapicera, lo recomendable que sean de distinto color, a modo de ejemplo Birome negra para el público y azul para el cajero. De esta manera se identifica claramente cada una para evitar el intercambio de estas.
- 12.- Las lapiceras deben higienizarse después de cada uso.
- 13.- Se deberá usar mamparas en las cajas de cobro que aseguren la protección de vendedor/cliente.
- 14.- Se deberá asegurar la distancia entre el cliente y los productos no envasados.

## RESPECTO DEL PERSONAL

- 1.- Se deberá licenciar a Grupo de Riesgo: a. Mayores de 60 años,
  - b. Personas con factores de riesgo,
  - c. Embarazadas,
  - d. Personal (empleados) con síntomas compatibles con COVID-19
- 2.- Disponer en lo posible un sistema de turnos rotativos del personal de trabajo, de modo de reducir la congestión y circulación de personas.
- 3.- El personal deberá asistir al lugar de trabajo provisto de un kit de higiene personal: tapaboca, jabón líquido, alcohol en gel y/o solución de alcohol al 70% y hacer uso permanente del mismo.

## Residuos

- a) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP
- b) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- d) Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria.



## 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:						
<b>Requisito</b>	<b>No aplica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 4</b>							
Listado de legislación vigente							
Análisis FODA							
Mapa de procesos							
Organigrama							
Política de la calidad							
Objetivos e indicadores							
Control de documentos							
Control de registros							
<b>Capítulo 5</b>							
Expectativas del cliente							
Requisitos para puesto							
Capacitación							
Infraestructura							
Instructivos de trabajo							
Seguridad sanitaria							
<b>Capítulo 6</b>							
Seguimiento de la satisfacción del cliente en redes sociales y web							
Seguimiento de la satisfacción del cliente en encuestas							
No conformidades							
<b>Capítulo 7</b>							
Evaluación estratégica							
<b>Capítulo 8</b>							
Cuidado ambiental							
Riesgos							
Accesibilidad universal							
Patrimonio cultural correntino							
<b>Referencias:</b>							
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).							
<b>Puntajes para distinción:</b>							
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 Centro de información turística 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 Tecnico:**

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.



