



Argentina unida



Recomendaciones

# Organismos públicos locales de Turismo

2020



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

# Índice

---

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
Alcance	4
Descripción	5
Objetivos	5
Principal y específicos	5
<b>1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19</b>	<b>6</b>
A. Referidas a los recursos humanos del Organismo Local de Turismo	6
1.1. Medidas preventivas para la reducción del riesgo	6
1.2. Capacitación del personal	17
B. Referidas a Unidades de Información Turística, en todas sus tipologías	19
1.3. Gestión de la atención al turista	19
1.4. Higienización	21
1.5. Medidas de accesibilidad	22
1.6. Utilización de protocolo específico ante situaciones de crisis	24

1.7. Sistema de reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción	27
<b>C. Referidas a la capacidad de carga de los atractivos turísticos</b>	<b>32</b>
1.8. Distanciamiento y capacidad de carga	32
<b>2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local</b>	<b>34</b>
2.1. Liderazgo	34
2.2. Análisis diagnóstico	37
2.3. Desarrollo de una estrategia	38
2.4. Infraestructura tecnológica de la gestión	41
<b>3. Promoción y comunicación</b>	<b>44</b>
3.1. Promoción y comunicación del destino	44
3.2. Comunicación y atención al turista	49
<b>Anexos</b>	<b>52</b>
A. Guía de autoevaluación	52
B. Material de consulta de referencia	59
C. Glosario	60
D. Bibliografía consultada	64

## **Introducción**

---

La búsqueda de satisfacción plena de la experiencia turística se ha visto abruptamente modificada como consecuencia de la pandemia global, por lo tanto, es una prioridad adaptar la oferta turística a fin de recuperar la confianza de las y los visitantes y la seguridad de todas las personas involucradas: turistas, prestadores y prestadoras, colaboradores y colaboradoras y la comunidad en general.

Los gestores y las gestoras públicas cumplen un rol fundamental en la implementación y articulación de políticas orientadas a mitigar el impacto de las crisis en un contexto de incertidumbre. La reactivación de la actividad es el objetivo buscado, pero no se conoce aún hoy el horizonte dada la fluctuación constante propia de la pandemia que nos toca transitar.

Como consecuencia de ello, a fin de contribuir con los Organismos Públicos Locales de Turismo en la búsqueda de soluciones orientadas a la reactivación del sector, debido al contexto generado por las implicancias de la pandemia del COVID- 19, se propone esta Guía de pautas y recomendaciones, considerando a la actividad turística prioritaria dentro de las políticas de Estado, otorgando respuestas a las situaciones que enfrenta el sector de manera eficiente y eficaz, para una gestión transparente, abierta, participativa y responsable.

## **Alcance**

---

Las presentes pautas y recomendaciones están destinadas a Organismos Públicos Locales de Turismo de todo el territorio nacional, tanto en la gestión y administración de las Unidades de Información Turística, como en la implicancia de sus acciones en la comunidad local, independientemente de sus características, ámbito de localización, tipo y servicios ofrecidos, que podrán ser adecuadas a la fase en que se encuentre y las medidas vigentes de cada jurisdicción. De igual manera, pueden utilizarse a nivel provincial como una herramienta de gestión que les ayude a obtener una mirada interjurisdiccional.

## **Descripción**

---

El enfoque metodológico del presente documento está orientado a ofrecer un conjunto de pautas y recomendaciones, cada una de las cuales lleva un concepto de referencia y sugerencias de implementación.

Se incluye, al final del documento, una Guía de Autoevaluación que permite a las organizaciones conocer su estado actual y medir su adecuación respecto de las diferentes recomendaciones propuestas, identificar áreas de mejora y planificación de gestión.

## **Objetivos**

---

### **Objetivo principal**

Contribuir con la generación de las herramientas necesarias para que el Organismo Público Local de Turismo diagrama y ejecute acciones tendientes a gestionar el destino en el contexto de la pandemia, contemplando la cooperación público-público y público-privada. En ese sentido, se trata de contemplar el cuidado de los/las turistas, apelar a la responsabilidad ciudadana y contar con habilidades para sobreponerse de manera resiliente, retomando nuevamente el dinamismo que caracteriza a la actividad.

### **Objetivos específicos**

- Generar herramientas de gobernanza local, que permitan reformular la oferta y promoción turística, propiciando servicios de calidad.
- Dar respuesta a los nuevos hábitos de conducta garantizando mayor seguridad y confianza a visitantes y residentes.
- Fortalecer el vínculo turístico/social.
- Promover espacios y tratos interpersonales amigables, solidarios y respetuosos, libres de discriminación.
- Contribuir a preservar las fuentes actuales de trabajo del sector y promover la creación de nuevas, con el desarrollo de competencias de las nuevas tendencias.

# 1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

El cumplimiento de las medidas preventivas, así como el reconocimiento precoz de síntomas junto con el diagnóstico temprano, aislamiento, atención oportuna de casos sospechosos y confirmados, y cuidado de su entorno, constituyen estrategias centrales para lograr el control de la pandemia.

## A. Referidas a los recursos humanos del Organismo Público de Turismo

### 1.1. Medidas preventivas para la reducción del riesgo

---

#### 1.1.1. Implementar medidas de control para la detección de síntomas

---

##### Concepto de referencia

El Ministerio de Salud de la Nación informa que la definición de caso es dinámica y puede variar según situación epidemiológica. El control de temperatura de trabajadores y trabajadoras en los lugares de prestación de servicio, previo al inicio de la jornada laboral y antes del ingreso a las instalaciones, es un posible indicador de sintomatología compatible con Covid-19.

No obstante, cabe destacar que dicho síntoma no está presente en todos los casos (conocidos como asintomáticos) y variará según el periodo de incubación y la diferencia de presentación de los cuadros clínicos entre las personas.

Con la salvedad enunciada anteriormente, el Ministerio de Salud de la Nación señala que la temperatura de la persona no debe superar los 37,5°C.

## **Sugerencia de implementación**

Implementar medidas para la detección de síntomas. La detección se puede lograr a través de varias técnicas incluyendo equipo de detección (tal como termómetros sin contacto) y/o cuestionarios sencillos.

Si se opta por la medición de temperatura al momento del ingreso a la organización, debe ser realizada con termómetros sin contacto por personal designado y entrenado para ello, que cuente con equipo de protección personal (barbijo o tapaboca y protección ocular/ máscara). El procedimiento se debe realizar apuntando a la frente de la persona y con el brazo extendido, respetando la mayor distancia posible.

La información se debe obtener directamente del empleado/empleada, y no por medio de terceras personas, a fin de asegurar el derecho a la protección de la intimidad y de la salud de los trabajadores y las trabajadoras.

Para ello se sugiere elaborar un cuestionario simple que contemple preguntas referidas exclusivamente a los síntomas de la enfermedad Covid-19 conforme la definición de caso sospechoso del Ministerio de Salud de la Nación, que no se transcribe por ser dinámica.

Consultar la misma en:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/preguntasfrecuentes#sintomas>

Si el resultado de ese cuestionario resulta ser positivo, no permitir el ingreso a trabajar y activar el protocolo asistencial correspondiente a la jurisdicción en que se encuentre, procediéndose a su aislamiento, con barbijo, a la espera de las instrucciones de la autoridad sanitaria local.

Cuando el personal cumpla funciones en lugares distintos al de la oficina central, y no pueda aplicarse el procedimiento de controles preventivos establecidos, deberá remitir por la vía que el organismo determine, pero de manera fehaciente, declaración jurada que no presenta síntomas compatibles a su ingreso a prestar servicios.

Toda la información recabada respecto de los empleados y las empleadas en este contexto está protegida por la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Per-

sonales. En consecuencia, será de carácter confidencial y sus datos considerados sensibles, por lo que sólo se utilizará para el fin específico del cuidado de la salud de la persona y del control de la propagación del virus COVID-19, debiendo asegurarse el resguardo y privacidad absoluta de estos datos.







nuevo

# Coronavirus COVID-19

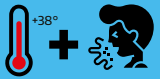

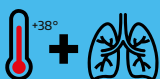
## saber para prevenir

Produce una enfermedad respiratoria que solo en algunos casos puede complicarse (principalmente en personas mayores). Se transmite por vía respiratoria cuando el contacto es estrecho o por contacto con superficies contaminadas.

### cuidados


-  Lavarse las manos con jabón regularmente.
-  Estornudar en el pliegue del codo.
-  No llevarse las manos a los ojos, nariz ni boca.
-  Ventilar los ambientes.
-  Limpiar los objetos que se usan con frecuencia.
-  No compartir platos, vasos u otros artículos de uso personal.

### síntomas

-  +38° + fiebre y tos
-  +38° + fiebre y dolor de garganta
-  +38° + fiebre y dificultad para respirar

Si tenés alguno de estos síntomas y estuviste en algún país de circulación del virus o en contacto con algún caso confirmado **no te automediques y consultá al sistema de salud preferentemente por vía telefónica.**

Argentina unida



Ministerio de Salud Argentina

+info  
[argentina.gob.ar/salud](https://argentina.gob.ar/salud)  
0800 222 1002



---

### **1.1.2. Establecer pautas de actuación ante la manifestación de síntomas compatibles con Covid-19 por parte del personal o los/las turistas**

---

#### **Concepto de referencia**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el virus COVID-19 afecta a las personas de distintas maneras. Los síntomas más comunes son fiebre, tos seca y cansancio. En algunos casos, se pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero solo presentan síntomas muy leves. La mayoría de las personas se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. El virus puede ser transmitido incluso por personas infectadas asintomáticas, o con síntomas leves.

En el siguiente enlace de la Organización Mundial de la Salud, se actualiza información diariamente, en idioma español:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

También se debe consultar la página oficial del Ministerio de Salud de la Nación:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/definicion-de-caso>

#### **Sugerencia de implementación**

Asignar una sala o zona donde aislar a la persona que presenta síntomas compatibles con la enfermedad Covid-19, a fin de que no tenga contacto con otras, y dar inmediato aviso a las autoridades locales de salud. La persona debe quedar aislada hasta que arriben las autoridades sanitarias.

Quien lo atienda debe extremar las precauciones para evitar un posible contagio. No es aconsejable ensayar ningún otro protocolo interno.

## 1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

Se debe proceder de acuerdo con lo establecido o indicado por las autoridades locales de salud de la jurisdicción.

De igual modo, dar aviso inmediato a la ART en el caso de que la persona afectada sea personal del organismo, y dar cumplimiento a los procedimientos establecidos por la misma.

Una vez que intervenga la autoridad sanitaria, y conforme sus instrucciones dar intervención al personal de limpieza para que realice la higiene, sanitización y ventilación del ambiente en el cual estuvo el empleado/la empleada o turista.

En caso de que queden residuos de origen patológicos (guantes, tapaboca, toallas de papel u otros elementos que hayan estado en contacto con la posible persona afectada) colocarlos debidamente embolsados, separados e identificados para su disposición final.

El Ministerio de Salud dispuso el número de teléfono 120 gratuito desde cualquier lugar del país, con atención las 24 horas. Asimismo, dispone de un chat para encontrar respuestas a las preguntas más frecuentes y recibir consejos de prevención. O, a través del servicio de mensajería WhatsApp, se envía "Hola" (sin comillas) al número +54 9 11 2256-0566 y se comienza a chatear.

Cada Provincia cuenta a su vez con un número para informar casos sospechosos.

Se recomienda tener ese número a la vista y a disposición del personal.

Se puede acceder a la información sobre teléfonos y contactos útiles sobre coronavirus en el siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/telefonos>



---

### 1.1.3. Comunicar las pautas de distanciamiento social a todo el personal

---

#### Concepto de referencia

El distanciamiento social es reconocido como una de las acciones más efectivas para la prevención del contagio de COVID-19. Junto con la utilización de tapabocas, la higiene de manos, respiratoria y de superficies son medidas preventivas para reducir la transmisión interhumana del SARS-CoV 2.

#### Sugerencia de implementación

- Comunicar al personal la distancia mínima y la densidad máxima de ocupación establecidas y vigentes para su jurisdicción emanada de autoridad sanitaria o autoridad superior.
- Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida.
- No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada.
- A fin de mantenerse informado respecto a las medidas dispuestas en materia de distanciamiento social, sistematizar el relevamiento de información aplicable.
- Realizar simulacros de atención donde se pongan en práctica las medidas dispuestas.

Para más información consultar el siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/covid-19-aislamiento-y-distanciamiento-social#titulo-1>

---

### 1.1.4. Establecer un protocolo de higiene y seguridad en el trabajo

---

#### Concepto de referencia

Protocolo es el término que se emplea para denominar al conjunto de nor-

mas, reglas y pautas que sirven para guiar un comportamiento o acción. De este modo, recopila conductas, actuaciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones. Un protocolo de higiene y seguridad en el trabajo se establece para informar sobre los distintos riesgos de accidentes y enfermedades profesionales que pueden presentarse en el ambiente laboral y sugiere un conjunto de medidas preventivas para evitar o minimizar dichos riesgos. De esta manera se busca preservar la salud y seguridad del personal de la organización.

### **Sugerencia de implementación**

- Adoptar un protocolo de higiene y seguridad. Se sugiere tener en cuenta el documento SARS CoV-2 “Recomendaciones y Medidas de Prevención en Ámbitos Laborales” de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Nacional que puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/if-2020-18248527-apn-smycsrt.pdf>

- Realizar actividades de capacitación y entrenamiento al personal para mitigar o evitar los riesgos a los cuales se ve expuesto durante el desarrollo de sus tareas, utilizando protocolos de higiene, tanto personal como del establecimiento, el uso de elementos de protección personal y el uso y manipulación segura de productos y técnicas de limpieza.
- Adoptar las medidas de higiene de manos recomendadas por la OMS y el Ministerio de Salud de la Nación, una de las medidas principales de prevención y control de la infección.

Si las manos están visiblemente limpias la higiene de manos se podrá realizar con productos de base alcohólica (recomendado duración 20 segundos); si estuvieran sucias o manchadas con fluidos se hará con agua y jabón antiséptico (duración 40 segundos que incluya palmas, dorso de manos y muñecas).

Respecto de las recomendaciones para prevenir la transmisión del coronavirus en ámbitos con circulación de personas puede consultarse el siguiente enlace del Ministerio de Salud:

<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/atencion-publico#4>

- Contemplar la adecuada higiene respiratoria.

Refiere a las medidas de prevención contra la diseminación de secreciones al toser o estornudar. Esto es importante, especialmente cuando no se pueda mantener el distanciamiento, y sobre todo, cuando las personas presentan

signos y síntomas de una infección respiratoria como resfríos o gripe.

Al respecto se aconseja:

- Cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar.
- Usar el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos utilizados.
- Lavarse las manos después de toser o estornudar.

Garantizar la disponibilidad de los materiales para facilitar el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria en áreas de espera o alto tránsito.

- Desinfectar superficies y ventilar ambientes.

La contaminación de superficies y objetos es una de las vías más frecuentes de transmisión de las infecciones respiratorias. Por ello, diversas superficies deben ser desinfectadas regularmente para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas, etc.

La desinfección debe realizarse diariamente y la frecuencia dependerá del tránsito y de la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.

Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.

- Identificar los grupos de riesgo dentro del personal, que quedará eximido de asistir a sus lugares de trabajo.

Respecto del otorgamiento de licencias y la modalidad de trabajo remoto para empleados/empleadas del sector público y privado, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en el marco de las medidas impulsadas por el Gobierno Nacional en relación con el coronavirus (COVID-19), adoptó una serie de medidas, que pueden consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/coronavirus-licencias-y-trabajo-remoto-en-el-sector-publico-y-privado>

Se recomienda asignar una persona responsable de actualizar el protocolo conforme se dicten nuevas directivas de las autoridades sanitarias y de comunicarlas.

---

### **1.1.5. Organizar el trabajo para contribuir al distanciamiento social**

---

#### **Concepto de referencia**

Resulta necesario organizar el trabajo para reducir el contacto entre las personas, preservando el distanciamiento social o recurriendo a mecanismos de trabajo a distancia, limitando los viajes por motivos laborales a los estrictamente necesarios.

Para los casos en los que el personal deba trasladarse hacia otras localidades o provincias, efectuar un análisis de situación, teniendo en cuenta las recomendaciones que emita la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y el Ministerio de Salud de la Nación y la fase en que se encuentren las distintas jurisdicciones.

#### **Sugerencia de implementación**

- Acordar y asignar, en la medida de lo posible, turnos de trabajo alternativos que faciliten el desplazamiento del personal en los horarios de menor circulación.
- Organizar el teletrabajo, adecuando las tareas que puedan realizarse desde el domicilio.
- Promover que las decisiones que se tomen en el marco de la exceptuación del cumplimiento del “aislamiento social preventivo y obligatorio”, favorezcan el ejercicio de los derechos de todas las personas de manera igualitaria. Asimismo, garantizar la conciliación de la vida laboral y familiar de todo el personal indistintamente su género reconociendo sus necesidades particulares.
- Instaurar fórmulas flexibles de reunión y prestación de servicios a distancia, cuando sea posible. Por ejemplo, la celebración de reuniones por videoconferencia o por vía telefónica, o la posibilidad de reprogramar, escalonar o cancelar grandes reuniones.
- Articular el diagrama de horarios excepcionales, cuya vigencia quedará sujeta al avance de la situación en cada jurisdicción, con la autoridad vinculada a Recursos Humanos del Organismo Local de Turismo.
- Mantener informada a la ART sobre los horarios y lugares en los que se desempeña personal.

## 1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

- Asegurarse de que el personal conozca las recomendaciones para desplazamientos desde y hacia el lugar de trabajo durante la emergencia por la pandemia COVID-19.
- Para quienes deban utilizar el transporte público, cuando se autorice su uso sin restricción, se recuerda respetar el distanciamiento social. Se sugiere ver el siguiente enlace del Ministerio de Transporte, en consonancia con las recomendaciones del Ministerio de Salud:  
<https://www.argentina.gob.ar/noticias/protocolo-y-recomendaciones-para-el-uso-responsable-del-transporte-publico>
- Se aconseja ir caminando, o bien el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros). Mantener ventilado el vehículo y garantizar la higiene y la desinfección del interior del mismo.

Siempre que no esté prohibido, si fuere indispensable, el uso del transporte público y exclusivamente para las actividades en las cuales se encuentra autorizado, se recomienda:

- Utilizar barbijo casero, cubrebocas o tapabocas en todo momento.
- Recordar la importancia de una buena higiene de manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
- Desplazarse provisto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
- Respetar las distancias mínimas recomendadas entre personas. Dejar un asiento libre entre pasajeros.
- Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte a utilizar.

Al regresar a casa, retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).

- Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y antes del contacto con superficies.

Fuente:

<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/poblacion/salir-de-casa>

## 1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

### EMERGENCIA PANDEMIA COVID-19

#### RECOMENDACIONES PARA DESPLAZAMIENTOS HACIA Y DESDE TU TRABAJO

-  EN VIAJES CORTOS **INTENTÁ CAMINAR O UTILIZAR BICICLETA**, ASÍ PERMITÍS MÁS ESPACIO PARA QUIENES NO TIENEN OTRA ALTERNATIVA DE TRASLADO.
-  RECORDÁ LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA **HIGIENE DE LA MANOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS** DE LOS DESPLAZAMIENTOS QUE VAYAS A REALIZAR.
-  DESPLAZATE PROVISTO DE UN **KIT DE HIGIENE PERSONAL**.
-  SI ESTÁ A TU ALCANCE DESPLAZATE EN TU VEHÍCULO PARTICULAR: RECORDÁ **MANTENERLO VENTILADO** PARA GARANTIZAR LA **HIGIENE Y DESINFECCIÓN DEL INTERIOR** DEL MISMO.
-  **NO UTILICES LOS ASIENTOS PRÓXIMOS AL CHOFER DEL COLECTIVO** Y RESPETÁ LAS DISTANCIAS MÍNIMAS RECOMENDADAS.
-  **EVITÁ AGLOMERAMIENTOS** EN LOS PUNTOS DE ACCESO AL TRANSPORTE QUE VAS A UTILIZAR.
-  **NO UTILICES TRANSPORTE PÚBLICO SI CREÉS QUE ESTÁS ENFERMO O CON SÍNTOMAS** DE CORONAVIRUS (Fiebre, dolor de garganta, tos, dificultad respiratoria).
-  **CUBRÍ TU NARIZ Y BOCA** AL TOSER O ESTORNUDAR CON UN PAÑUELO DESCARTABLE O CON EL PLIEGUE DEL CODO. (No tosas o estornudes en dirección a otras personas)

Elaborado por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.



## **1.2. Capacitación del personal**

---

### **1.2.1. Planificar y ejecutar un plan de capacitación para el personal del organismo que incluya de manera obligatoria buenas prácticas de servicio en el marco de COVID-19.**

---

#### **Concepto de referencia**

El organismo debe considerar capacitar periódicamente a su personal para que alcance los niveles esperados, se actualice y se perfeccione en beneficio de la calidad del servicio y la seguridad propia, de la ciudadanía y de los y las turistas.

El virus COVID-19 obliga a quienes prestan servicios públicos a repensar las capacitaciones para el logro de esos objetivos.

Asimismo, a informar y capacitar al personal en reconocimiento de síntomas de la enfermedad y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación. Toda la información que se difunda en este marco podrá ser descargada del siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19>

#### **Sugerencia de implementación**

- Planificar actividades de capacitación considerando funciones, facilitando su realización en horarios laborales y asegurándose que todo el personal se capacite. Las capacitaciones pueden ser brindadas por el propio organismo o por instituciones o personas externas, resultando aconsejable que sean en modalidad virtual y que se encuentren alineadas a las medidas de prevención conforme lo establecido por el Ministerio de Salud de la Nación.
- Contemplar también la actualización de los contenidos conforme vayan cambiando las medidas dictadas por el Estado Nacional, gobiernos provinciales y municipales. Se sugiere establecer el periodo de validez de cada capacitación de acuerdo con la temática que se trate, y una vez vencidos estos plazos efectuar la actualización de los contenidos.
- Asimismo, contemplar el registro y evaluación de la eficacia de las capacita-

ciones realizadas y su grado de cumplimiento. Para ello, se recomienda diagramar el registro mediante la identificación del nombre y apellido del colaborador/colaboradora, función, área de desempeño, capacitación recibida, instructor/instructora, fecha y evaluación.

- Se sugiere facilitar el acceso a talleres de formación sobre seguridad y prevención enfocados en la importancia de brindar seguridad a turistas y visitantes, como a residentes, inculcando la cultura del detalle en los nuevos cambios de paradigma en donde se debe forjar un pronto recupero del destino basados en la reconquista de la confianza de las y los turistas.
- Se recomienda instrumentar la tarea de capacitación a través de plataformas virtuales, a fin de evitar la concentración de personas. En caso de que las mismas sean presenciales, tener en cuenta el espacio físico disponible para determinar el cupo máximo de asistentes a fin de respetar la distancia de seguridad establecida.
- Asimismo, en el presente contexto cobra especial importancia y es recomendable promover el desarrollo de capacidades específicamente digitales.

Se sugieren, entre otros, los siguientes cursos disponibles en el Campus del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación:

- Nociones de Higiene y Seguridad para Actividades de Turismo.
- Gestión Integral del Riesgo de Desastres para el sector turístico.
- Manipulación de Alimentos y Bebidas.
- Comunicación y Creatividad en Situaciones de Crisis.

Otros cursos que sirven de complemento y contemplan una perspectiva global de la actividad son:

- Turismo y Ciudadanía: Acciones para un Turismo Sustentable, Responsable y de Calidad.
- Promoción de Destinos basada en Valores.
- Calidad en la Atención al Cliente.

Para más información, consultar el siguiente enlace:

<https://campus.yvera.gob.ar/course/index.php?categoryid=4>



## B. Referidas a Unidades de Información Turística, en todas sus tipologías

### 1.3. Gestión de la atención a las y los turistas

#### 1.3.1. Establecer un procedimiento para la atención a las y los turistas en las Unidades de Información Turística, mientras subsista el actual escenario.

##### Concepto de referencia

Las Unidades de Información Turística, según el Sistema de Unidades de Información Turística (SUITA), en todas sus tipologías (desde un punto de atención en un centro comercial, terminales de ómnibus, aeropuertos hasta centros de visitantes), son una de las modalidades más importantes para mostrar la oferta turística local al público de manera directa y eficaz. Son

espacios físicos con personal capacitado, y es necesario que su personal sea fácilmente reconocible, a través de su vestimenta e identificación, con espacio suficiente para organizar el material, elementos de promoción y para la atención de turistas, guardando las distancias recomendadas.

### **Sugerencia de implementación**

Es recomendable que el personal de las Unidades de Información Turística desarrolle sus tareas con barbijos o tapabocas, nombres que se le asignan indistintamente a los elementos que cubren nariz, boca y mentón. Asimismo, es deseable que, en la medida de lo posible, se contemple completar la protección con anteojos de seguridad de policarbonato con protección lateral. Todo ello verificado con la autoridad local y las sugerencias de la Organización Mundial de la Salud, de acuerdo con las actualizaciones que se produzcan en cada jurisdicción.

Para más información acceder al siguiente enlace:

<https://www.argentina.gob.ar/uso-de-barbijos-caseros-o-tapabocas-cubre-bocas-nariz-y-menton>

- Al recibir turistas, disponer de alcohol en gel, toallas descartables y tachos de basura con tapa a pedal. Limpiar y desinfectar el mostrador de atención de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los/las turistas.
- Para evitar contagios se insta a evitar los abrazos, besos o estrechar las manos y se recomienda no compartir objetos con turistas o entre empleados y empleadas.
- Mantener la distancia establecida entre mesas, sillones o elementos de reunión similares en espacios comunes. Incluir, cuando se considere necesario, señalética en el suelo para organizar la circulación de las personas.
- Cuando no sea posible mantener la distancia establecida, considerar la instalación de medidas físicas tales como mamparas de acrílico/vidrio entre el/la informante y turista, de fácil y frecuente limpieza, limitándose a una persona por familia o grupo la atención dentro del centro de informes.
- Después del intercambio de folletería entre cada turista e informante, se debe realizar una desinfección de manos (lavado con jabón o alcohol en gel).
- Se recomienda compartir la información de manera digital, generando códigos QR para la folletería, envío de documentación y/o información por mail u otro sistema institucional a turistas, generar contenido actualizado para re-

des sociales, disponer un canal de consultas vía WhatsApp u otra aplicación móvil para atención de manera remota, rápida y eficaz.

- Se sugiere eliminar la zona de autoservicio de folletos e instalar cartelería suministrando la información retirada del autoservicio.
- Reforzar pautas básicas y claves en el modo de comportarse:
- Toser o estornudar sobre el pliegue del codo o usar pañuelos descartables.
- No llevarse las manos a la boca, los ojos o la nariz.
- Desinfectar los objetos que se utilizan con frecuencia.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón o alcohol en gel.
- Respetar el distanciamiento social establecido.
- Ventilar los ambientes.

## **1.4. Higienización**

---

### **1.4.1. Establecer procedimientos de limpieza y desinfección, de manera sistemática, en las unidades de información turística**

---

#### **Concepto de referencia**

Acorde a lo establecido por el Ministerio de Salud de la Nación, la limpieza frecuentemente es una tarea elemental para evitar la propagación del virus COVID-19.

#### **Sugerencia de implementación**

Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones del centro de informes como: superficies, picaportes de las puertas, muebles, sanitarios, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lavandina de uso doméstico, extremándose las medidas de protección a agentes químicos, mediante la utilización de guantes adecuados. No debe mezclarse solución de lavandina con detergente ni ser vertida sobre ácidos. Caso contrario, se desprende gas cloro que resulta perjudicial para la salud.

Procedimiento recomendado para una correcta limpieza:

- Colocar 10 ml de lavandina de uso doméstico en 1 litro de agua. Colocar primero el agua y luego verter la lavandina.
- Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.
- Dejar secar la superficie.

El personal de limpieza debe utilizar equipo de protección personal adecuado para realizar las tareas de limpieza y desinfección.

Las Unidades de Información Turística deben estar correctamente ventiladas. En período invernal o de bajas temperaturas debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.

Se debe revisar en forma frecuente que haya jabón, alcohol en gel, papel higiénico, jabón líquido, entre otros. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.

También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y canillas de aseos comunes, realizando su correcto mantenimiento.

Para poder cumplimentar de manera efectiva esta pauta se debe respetar de manera estricta la frecuencia establecida para cada revisión.

Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

## **1.5. Medidas de accesibilidad**

---

### **1.5.1. Incorporar pautas de accesibilidad en la información a brindar, contemplando la seguridad sanitaria de las personas usuarias.**

---

#### **Concepto de referencia**

Los destinos turísticos tienen que satisfacer la necesidad de información de

las personas visitantes. Por ello, los centros de información deben contribuir a la plena inclusión y apropiada interacción considerando la atención a personas con discapacidad, comunicación y/o movilidad reducida.

### **Sugerencia de implementación**

- Utilizar tecnología y aplicaciones móviles, cuando sea posible. El uso de la tecnología y las aplicaciones móviles es una modalidad que ya se encontraba en auge en varios espacios y centros de informes, previo a la propagación del COVID-19, complementando el uso de la tradicional folletería para entregar información a turistas mediante el teléfono celular. Hoy es una gran alternativa para minimizar contactos y posibles transmisiones. La tecnología bien programada también facilita la comunicación y autonomía de personas con distintos tipos de discapacidad, para ello se recomienda verificar las Pautas de Accesibilidad para el Contenido de la Web (WCAG):

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pautas-de-accesibilidad-para-el-contenido-de-la-web.pdf>

- Implementar soluciones flexibles procurando su eficacia en la atención de personas con discapacidad. Por ejemplo, para personas con discapacidad auditiva será de utilidad la lectura, señas, imágenes y toda información que pueda recibir de manera visual; para personas con discapacidad intelectual será de suma utilidad el uso de pictogramas e información adaptada a un lenguaje llano para una mayor comprensión; en cambio para personas con discapacidad visual será importante que toda la información que puedan recibir sea de forma auditiva, táctil, o también escrita y enviada mediante dispositivos electrónicos, siempre y cuando la persona disponga también del propio.
- Elaborar un plan para adaptar el organismo a los nuevos requerimientos de accesibilidad, en función de la situación actual. Fomentar la capacitación del personal para la atención de personas con discapacidad.
- Cuando se genera contenido actualizado para los distintos canales pensar en la accesibilidad del contenido: lengua de señas, subtítulos, audio descripción, braille y letra macro tipo (elemento eficaz para personas con discapacidad visual, personas mayores).
- Se sugiere el uso de pantallas transparentes en lugar de barbijos para que personas con discapacidad auditiva o baja audición puedan leer labios y ver gestos, dado que al ser transparentes permiten ver la boca del interlocutor/interlocutora. De esta manera se genera mayor empatía con las personas, posibilitando las lecturas gestuales y erradicando temores o incertidumbres.

- Facilitar la comunicación con personas sordas a través de aplicaciones móviles de descarga gratuita, algunas de ellas pueden ser “Hablalo” o “LSApp”.
- Considerar que no todas las personas sordas están oralizadas por lo que quizás no todas/os comprendan el mensaje escrito.
- Si el Centro de informes dispone de información turística en braille y mapas hápticos es necesario realizar la limpieza/desinfección correspondiente antes y después de su uso, y de la misma forma facilitar la higiene de manos a turistas.
- Realizar un diagnóstico del organismo, del destino y el centro de informes en particular para evaluar en qué medida se cumplen los requerimientos de accesibilidad en general, considerando los aspectos físicos también (ingresos, circulaciones, mobiliarios, sanitarios, etc.).
- Utilizar videollamada para personas sordas e hipoacúsicas.

La Agencia Nacional de Discapacidad ofrece un servicio exclusivo para personas con discapacidad auditiva, el número 11-5728-4011, disponible de lunes a viernes de 10 a 15 horas.

Más información en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/servicio-de-videollamada-para-personas-sordas-e-hipoacusicas>

Recomendación: siempre dirigirse a la persona con discapacidad y no a su posible acompañante, preguntar si necesita ayuda antes de brindarla; en caso de respuesta afirmativa, preguntar cómo puede ayudarlo y en caso de que no la precise, respetar su espacio.

## **1.6. Utilización de un protocolo específico ante situaciones de crisis**

---

### **1.6.1. Crear un Comité de crisis para la gestión de riesgos.**

---

#### **Concepto de referencia**

Es de suma importancia contar con un comité de crisis en funcionamiento,



preparado para poder actuar rápidamente, anticipándose ante potenciales crisis, y/o que una vez que se presente marque el plan de actuación durante y después de la misma.

### **Sugerencia de implementación**

- Definir un Comité de Crisis, designar sus integrantes, y comunicarlo a todo el personal.
- Designar un vocero/vocera, que será quien comunique todas las acciones al exterior, evitando aquellas que resulten equívocas. Su mensaje siempre debe ser la postura oficial definida por el Comité.
- Ante un caso sospechoso de Covid-19, aplicar los protocolos sanitarios establecidos.

### **Se listan a continuación algunas medidas a implementar: antes, durante y después de situaciones de crisis:**

#### **• Antes de la crisis**

- Mantener la información actualizada de acuerdo con las recomendaciones sanitarias.
- Controlar los registros sobre las crisis y guardarlos para su consulta permanente.

#### **• Durante la crisis**

- Ser transparente en las comunicaciones.
- Informar y adelantarse a los hechos.
- No prometer aquello que no se pueda cumplir.
- Confrontar las afirmaciones falsas con comunicaciones verificadas.
- Destacar lo positivo.
- Visibilizar la información relativa a la crisis en web y redes sociales.
- Incluir todo lo referente a seguridad en la promoción del destino turístico.
- Comunicarse con los medios y dar fluidez a la comunicación interna.
- Verificar qué dicen los medios.

#### **• Después de la crisis**

- Buscar noticias positivas, adelantándose a los hechos.

- Crear nuevos productos con las características de la emergencia.
  - Orientar la promoción a aquellos mercados que se identifiquen como los posibles en el corto plazo. Ejemplo de ello serían los mercados de proximidad.
  - Evaluar todo lo actuado.
- Se recomienda realizar un plan de comunicación de crisis en el que se establezca:
    - Qué se va a comunicar;
    - Quién lo comunica;
    - Cómo lo comunica;
    - A quién/quienes se comunica;
    - Cuándo lo comunica.

Por otra parte, la comunicación debe ser clara, fácil de entender a los fines de generar confianza y transparencia en la manera de gestionar los diversos supuestos que puedan presentarse.

- Contemplar, en la medida de lo posible, una comunicación accesible (subtitulado, intérprete de lenguaje de señas).

---

### **1.6.2. Establecer un procedimiento a aplicar ante la detección de un caso con síntomas compatibles con COVID-19 en las Unidades de Información Turística y comunicarlo al personal**

---

#### **Concepto de referencia**

Es importante tener un procedimiento específico alineado a las pautas emanadas de la autoridad sanitaria local ante un caso compatible con COVID-19.

#### **Sugerencia de implementación**

- Notificar la detección de un caso sospechoso a la autoridad sanitaria local, de manera inmediata, a fin de que ella intervenga y emita las indicaciones para proceder de manera ágil y adecuada.

- Todo personal que asista a la persona con síntomas tiene que utilizar como mínimo barbijo o tapaboca, guantes descartables y anteojos.
- Se debe aislar de manera inmediata a la persona en un espacio definido acondicionado para tal fin y se le debe proporcionar un barbijo para que se coloque.
- De acuerdo con las recomendaciones e instrucciones que realice la autoridad sanitaria, relevar al personal que estuvo en contacto y que pueda constituirse en contacto estrecho y enviarlo a su domicilio a efectos de aplicar lo dispuesto por el Ministerio de Salud en “Identificación y seguimiento de contactos”:  
<https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19/Identificacion-y-seguimiento-de-contactos>
- Revisar los programas de limpieza de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: puertas, picaportes, barandas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- Limpiar y desinfectar todos los centros de informes (en caso de haber más de uno en una localidad), evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintos lugares por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- Se sugiere establecer un protocolo y realizar un simulacro como parte de conocimiento y prueba del personal.
- Formar voceros/voceras alternativos/alternativas.

## **1.7. Sistema de reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción**

---

### **1.7.1. Contar con un sistema de reclamos y sugerencias virtuales**

---

#### **Concepto de referencia**

Resulta necesario establecer un sistema eficaz para la atención de los reclamos y sugerencias para las y los turistas de manera virtual, evitando el papel.

La gestión de reclamos y sugerencias constituye una instancia para conocer el parecer de las y los turistas cuando no se ha cumplido una tarea o no se han satisfecho las expectativas que estos tenían respecto de los servicios que se prestan.

El establecimiento de un sistema eficaz en el marco de la pandemia, para atender los reclamos y sugerencias, es una oportunidad única para subsanar las falencias, evitar la recurrencia del error, mejorar el servicio y recuperar la credibilidad de los usuarios.

### **Sugerencia de implementación**

Contar con un libro de quejas a disposición de las y los turistas, conforme la normativa vigente en cada jurisdicción. En la emergencia actual, se recomienda gestionar dicho formulario de manera virtual.

Asimismo, es importante comprender la importancia que tiene el reclamo, darle tratamiento de manera sistematizada, es decir, a través de un procedimiento para su recepción, análisis, resolución y seguimiento.

Determinar los datos que debe contener el formulario de reclamo o sugerencia. Se sugiere como mínimo:

- Fecha
- Lugar
- Número de formulario
- Datos del turista: nombre, edad, lugar de origen, teléfono, email
- Reclamo o sugerencia

Toda la información recabada respecto de los y las turistas en este contexto está protegida por la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, serán de carácter confidencial y sus datos considerados sensibles, por lo que sólo se utilizará para el fin específico, debiendo asegurarse el resguardo y privacidad absoluta de los mismos.

Forma recomendada de procedimiento sugerido:

- Recibir el reclamo o sugerencia y tomarlo como una oportunidad de mejora.
- Recibir el reclamo y pedir disculpas en nombre del organismo.

- Evitar culpar a otras personas y ofrecer diferentes posibilidades de solución.
- Prometer el tratamiento del reclamo dentro de un marco realista.
- En caso de que corresponda, derivar al organismo competente.
- Establecer un tiempo estandarizado para las respuestas.
- Controlar el cumplimiento del estándar establecido.
- Analizar y corregir los desvíos que se produzcan para el logro del cumplimiento del estándar establecido.

---

### **1.7.2. Relevar y analizar el nivel de satisfacción de las y los turistas mediante un cuestionario de satisfacción**

---

#### **Concepto de referencia**

Conocer el nivel de satisfacción de los/las visitantes reviste especial importancia para evaluar el desempeño del organismo respecto a las expectativas de éstos, además de constituir una fuente de información para la mejora. Si la meta es la competitividad de los destinos se debe estar dispuesto a mejorar y si se quiere mejorar algo, es necesario medirlo.

Conocer y poder medir objetivamente el nivel de satisfacción de los/las visitantes le permitirá al organismo identificar las variables a mejorar para elevar el nivel de percepción del destino y la experiencia turística. Consecuentemente, una mejor percepción convertirá a cada visitante en promotor/promotora del destino, favoreciendo con su recomendación para que el destino sea conocido y genere la llegada de más visitantes.

#### **Sugerencia de implementación**

Contar con un sistema de encuestas de manera digital que permita releva el nivel de satisfacción de visitantes y conocer su experiencia turística, y del destino.

Se sugiere seleccionar los elementos a evaluar y redactar las preguntas, cuidando de no utilizar adjetivos calificativos, para no influir en las respuestas.

Se podrían incluir algunos aspectos en relación con las medidas sanitarias o preventivas adoptadas por el organismo.

Si bien es conveniente seleccionar el o los medios que se utilizarán para llevar a cabo la encuesta, en la actual coyuntura la sugerencia es realizar las mismas en formato digital, de manera de evitar la manipulación de papel.

Es conveniente analizar si será una encuesta permanente, o se realizará en temporada baja y alta, o sólo una de ellas, o si se efectuará en oportunidad de algún evento de importancia para el destino turístico, en cuyo caso, se recomienda rever los parámetros de la encuesta.

Posteriormente, y en caso de que no se le hubiese asignado un puntaje a las respuestas, sistematizar los resultados, para finalmente poder interpretar la información obtenida.

Cabe señalar que el éxito de la medición dependerá de la correcta identificación del objetivo que se busque conseguir, del diseño de las preguntas y el formato, en lo posible atractivo y claro, y estar enfocado a obtener información relevante del destino, del organismo o de lo que se pretenda conocer con esa encuesta.

Se sugiere, asimismo, incentivar a los y las visitantes a responder las encuestas enviando recordatorios y resaltando la importancia de su colaboración. Pero también de la forma en que en la modalidad digital se invita a responder una encuesta y si se envían o no recordatorios. Incentivar a los y las visitantes también forma parte de la mejor estrategia para obtener resultados.

Finalmente, será de suma importancia revisar periódicamente los parámetros incluidos en el cuestionario para evitar la pérdida de relevancia e incorporar aquéllos que respondan a las nuevas realidades.

Se presenta un ejemplo de ítems de un cuestionario simple de satisfacción para ser implementado en las Unidades de Información Turística, que puede adaptarse con preguntas que surjan del equipo del organismo, en base a la atención de los y las turistas, y que tengan un objetivo en relación con la generación de indicadores del destino en su conjunto. El mismo puede ser estructurado en base a las siguientes calificaciones: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho.

### **Acceso**

- Señalética respecto de COVID-19

### **Personal**

- Uso de barbijos o tapaboca
- Medidas de distanciamiento
- Uso de alcohol en gel

### **Información**

- Respuesta a lo que se solicita
- Derivación a otros organismos si así fuera necesario
- Accesibilidad en la información
- Medidas sanitarias o preventivas adoptadas por el organismo
- Uso de Código QR

Medición del nivel de respuesta online.

Las tecnologías de la información se posicionaron rápidamente, impulsadas por la pandemia, ya que permiten hacer encuestas online reduciendo los tiempos de realización, dado que la entrega del cuestionario es inmediata, no genera mayores costos a los organismos, y se pueden incluir elementos interactivos en el diseño. Así, resulta más atractiva y fácil, al tiempo de sumar información del destino.

Asimismo, a través de las encuestas online se podría lograr procesar los datos de manera automática, posibilitando celeridad en el análisis de resultados, generación de informes y toma de decisiones.

Para mejorar los índices de respuesta se sugiere informar al visitante el tiempo que le insumirá responder el cuestionario, incluir un contacto del organismo, enviar recordatorios amigables, incluir la disponibilidad de una versión en al menos una lengua extranjera, de forma que pueda seleccionar el idioma que prefiere, sugerir compartir la encuesta, y enviar los enlaces de acceso a la encuesta desde un mail exclusivo para este fin. Finalmente, verificar periódicamente el funcionamiento del enlace.

Es conveniente también analizar la efectividad de la encuesta online, incluyendo en la tabulación de resultados parámetros referidos a las incidencias en las respuestas, tales como mails rechazados, respuestas completas, respuestas parciales, sin respuesta, y la identificación de preguntas que en general no son respondidas, de manera de reformularlas para reducir la cantidad de registros nulos.

## **C. Referidas a la capacidad de carga de los atractivos turísticos**

### **1.8. Distanciamiento y capacidad de carga**

---

#### **1.8.1. Evitar la saturación de espacios y atractivos del destino turístico de manera de asegurar el distanciamiento social.**

---

##### **Concepto de referencia**

Es evidente que, para cumplir con el distanciamiento de seguridad establecido, se deben tomar medidas concretas para evitar las aglomeraciones o congestiones en los destinos, en espacios naturales y culturales.

Resulta imperiosamente necesario evitar la congestión de estos espacios, que pueden dar paso a su saturación (que se produce cuando el flujo o número de visitantes es excesivo) en relación con la capacidad del destino o de determinados sitios para dar cabida a dicho flujo; esta saturación afecta a las prestaciones turísticas y a la seguridad sanitaria, dando lugar a deficiencias operativas. Además, se observa mayor presión sobre las infraestructuras y afecta a la conservación a largo plazo de los sitios naturales y culturales. Este puede ser un buen motivo, además, para que la motivación no sea sólo la sanitaria.

Es importante que todas las personas que intervengan entiendan los múltiples factores que pueden afectar la calidad de la experiencia turística en el



destino o en los espacios de uso turístico, entre ellos la congestión y, por otro lado, entiendan la necesidad de su control en cooperación.

### **Sugerencia de implementación**

- Se recomienda restringir al máximo la atención al público en los espacios naturales y/o culturales de uso turístico o áreas de visita, y todos aquellos que no tengan vinculación directa con las actividades específicas. Se sugiere ampliar la atención, información y tramitación por medios digitales y telefónicos.
- Establecer ciertas condiciones para el acceso o permanencia de los turistas en los mismos, mediante el número máximo de visitantes por temporada, para cumplir con el distanciamiento obligatorio. Al respecto, se sugiere incorporar señalética que ordene la circulación interna de turistas mediante carteles, impresiones o marcas en el suelo.
- Supervisar el flujo de visitantes con el fin de determinar las fluctuaciones y los períodos en que tiene lugar la mayor actividad. Es importante conocer tanto los datos vinculados a los principales mercados emisores y la procedencia de los usuarios, como las fechas, la frecuencia y la duración de las estadías.
- Armar una grilla con horarios espaciados de visitas, de tal manera que se permita la correcta desinfección de los espacios utilizados.
- Determinar cuáles son los atractivos más posicionados en el destino, con el fin de crear y promover oferta turística complementaria. De esta manera, se pueden repensar alternativas de circuitos, y modalidad de algunos productos turísticos en miras de evitar saturación de espacios y contactos entre grupos de turistas o familias.

## **2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local**

Mediante la realización de un análisis diagnóstico, a través de diferentes metodologías, se propone la concreción de un Plan Operativo de Acciones, que actúe como articulador de la nueva situación. Esto permitirá poner en valor nuevos atractivos y resignificar las experiencias turísticas para contener las expectativas de la demanda en el actual contexto.

### **2.1. Liderazgo**

---

#### **2.1.1. Generar desde los OLT herramientas en las localidades que permitan la recuperación del destino turístico en materia de planificación, calidad, control y promoción de la actividad turística.**

---

##### **Concepto de referencia**

En este apartado, se propone la generación de instancias de consenso para el trabajo conjunto en las localidades del sector público, privado y académico, en pos de definir las nuevas políticas turísticas a implementarse en cada destino. Se destaca la importancia de que los Organismos Públicos Locales de Turismo puedan coordinar/liderar en el territorio los diversos aspectos que contiene la reactivación de la actividad, a la vez que definir plazos y recursos necesarios para su abordaje.

Es importante, en el proceso de planificación en la emergencia, tener en cuenta los conceptos de desarrollo local, resiliencia y sostenibilidad. El efecto de una crisis prolongada puede poner a prueba o superar la capacidad de una comunidad o una sociedad para afrontar la situación por sus propios medios y, a raíz de ello, puede necesitar cooperación mutua de fuentes externas, sean las jurisdicciones vecinas o a nivel nacional. La gestión del riesgo comprende un proceso relacionado con el logro de objetivos de desarrollo sostenible y

también hace referencia a dos contextos de riesgo: el riesgo existente y el posible riesgo a futuro. Este proceso de la gestión del riesgo permitirá que exista una mayor resiliencia en la sociedad, es decir, que exista una mayor capacidad para recuperarse de cualquier fatalidad y adaptarse a los cambios posteriores.

### **Sugerencia de implementación**

- Identificar los problemas o áreas críticas que requieran de actuación inmediata, elaborando un sistema de prioridades locales, analizando los efectos de la emergencia en el bienestar físico, mental y social:

Algunas preguntas para estudiar:

¿Quiénes integran el mapa de actores de la actividad en el destino?

¿Cómo se planificará el desarrollo turístico en función del nuevo escenario?

¿Qué perfil de turista se desea atraer? De igual manera, se requiere indagar sobre lo que desea el turista en la actualidad, COVID-19 mediante.

- Identificar, reducir o eliminar los riesgos acumulados a lo largo del tiempo, e intentar evitar la generación de nuevos riesgos en las actividades futuras.
- Se sugiere, de ser posible, convocar al sector académico para que realice el acompañamiento técnico pertinente.
- Según el alcance de la jurisdicción en la cual se trabaje, se considera conveniente estar en conocimiento de cómo están abordando igual problemática otros niveles de gobierno y qué recursos disponen a tal efecto.

Múltiples técnicas permiten construir de forma participativa estados de situación. A continuación, se mencionan algunas:

- Un buen método es generar una tormenta de ideas o brainstorming entre los principales actores del equipo de turismo, junto con las autoridades públicas del destino, para exponer los temas principales a tratar.
- Otra opción es el benchmarking, que consiste en buscar métodos similares aplicados en las ciudades y municipios que están en la fase de apertura de sus destinos, y evaluar o emular las mejores prácticas para adaptarlas a su realidad.
- Árbol de problemas y FODA son metodologías que aportan a realizar una caracterización de la línea de base.

Es relevante que el organismo pueda identificar cuáles son las herramientas

## 2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local

y recursos necesarios, como también quiénes son los socios estratégicos tanto internos como externos para trabajar en la reactivación de la actividad en su localidad.

Las recomendaciones contribuyen al fortalecimiento institucional y a posicionar al Organismo Público Local de Turismo como contraparte local para la implementación de las diversas herramientas que se pudieran definir en otros niveles de gobierno y/o entidades y que tengan cobertura en el destino. En una segunda fase, se sugiere compartir los resultados con localidades próximas sobre cómo dar respuesta a la problemática del sector y su reactivación.

Coordinación con autoridades sanitarias.

- Establecer mecanismos de coordinación continua con las autoridades sanitarias para transmitir las medidas de salud pública a los/las profesionales del sector turístico y poder resolver cualquier duda sobre las aplicaciones de las normativas con inmediatez y claridad. Sensibilizar y/o gestionar capacitaciones con estos objetivos.

En definitiva, se trata de adoptar la resiliencia como clave para el desarrollo local sostenible, entendida como la capacidad que tiene un sistema, una comunidad o una sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse, transformarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficiente, en particular mediante la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas por conducto de la gestión de riesgos.

Aplicar como principio rector el desarrollo sustentable en sus tres ejes básicos, como lo menciona la Ley Nacional de Turismo 25.997 en su artículo 2: ambiente, sociedad y economía, para desarrollar la armonía con los recursos naturales y culturales, a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.

## **2.2. Análisis diagnóstico**

---

### **2.2.1. Realizar un análisis diagnóstico del destino para la reactivación del sector y la gestión de crisis**

---

#### **Concepto de referencia**

Realizar un diagnóstico participativo del destino que dé cuenta de las condiciones que presenta la cadena de valor turística, y qué herramientas resultan necesarias implementarse para la reactivación del sector. Teniendo en cuenta las características que adquiere el contexto, se sugiere que la ejecución de esta acción sea dinámica a los fines de tener una implementación oportuna.

#### **Sugerencia de implementación**

• Se recomienda plantear las siguientes preguntas, respecto del diagnóstico, para elaborar el plan de gestión de crisis que es parte del plan de acciones:

- 1) ¿Posee el Organismo Local de Turismo una política y procedimientos implantados para evitar que un riesgo se convierta en una crisis?
- 2) ¿Existen planes para tratar cada aspecto de una crisis?
- 3) ¿Cuál es el grupo objetivo más afectado por la crisis identificada?
- 4) ¿Incluye el plan procedimientos para comunicar efectivamente a estos grupos objetivos lo que sucedió y qué se está haciendo al respecto?
- 5) ¿El plan de actuación se comunica en forma apropiada y fue probado en las áreas internas de la organización que requieren participar y responder en casos de crisis?
- 6) De existir un Comité de Crisis local, ¿participa el Organismo Local de Turismo?
- 7) En el actual contexto ¿existe alguna instancia de coordinación con las prestaciones turísticas?
- 8) ¿Existe alguna instancia de acompañamiento a prestadores turísticos para su inclusión en programas orientados a la reactivación de la actividad dispuestos por diversas jurisdicciones?

9) ¿La imagen de marca del destino está asociada a la percepción de seguridad por parte de las/los turistas?

10) ¿Posee o adhiere a sellos asociados a la seguridad sanitaria que acompañen la marca?

- Se sugiere la utilización de metodologías como FODA, CAME o PESTEL para elaborar el diagnóstico respecto de la situación.

Consultar el glosario del documento para más información sobre las metodologías citadas.

## **2.3. Desarrollo de una estrategia**

---

### **2.3.1. Elaborar un Plan Operativo de Acciones, reordenando la oferta turística en función a la resignificación de experiencias y al posicionamiento de nuevos recursos.**

---

#### **Concepto de referencia**

Un Plan Operativo de Acciones es un esfuerzo ordenado para producir acciones y decisiones fundamentales que configuren y dirijan los objetivos del destino turístico que se han propuesto, luego de realizada la etapa diagnóstica. Permite gestionar las tareas a realizar para direccionar la actividad turística en el destino de manera ordenada, definir prioridades y el orden más conveniente para su desarrollo. A partir de ello, se podrán implementar programas y proyectos, con objetivos generales y específicos, midiendo los resultados.

Dentro del desarrollo de la estrategia, es importante destacar que, debido a la coyuntura, los potenciales turistas empezarán a redefinir sus impresiones sobre los destinos desde otra óptica, no solo la turística (infraestructura, experiencias, entorno, etc.). La imagen de la marca del destino debe asociarse a la percepción de seguridad por parte de las y los turistas. Cuanto mejor se construya esta imagen desde la comunicación mejor será su imagen de marca como destino.

### **Sugerencia de implementación**

La etapa de implementación es clave para asegurar el éxito del Plan Operativo de acciones, integrando el mismo a una planificación con una cobertura temporal más extensa (mediano/largo plazo).

A partir de los objetivos que se elaboren, definir la estrategia que identificará las líneas de acción para alcanzarlos, que servirá para dar sustento sólido a estas definiciones, teniendo en cuenta los aportes de los empleados y las empleadas del organismo de quienes conforman la cadena de valor del destino.

Por todo ello, es importante rediseñar las propuestas turísticas que ofrece el destino, con una mirada puesta en la competitividad, la calidad y la promoción, conteniendo los nuevos aspectos que la demanda requiere.

Ejemplo:

Un plan de acción incluye

- Para qué: objetivos
- Quién va a realizar las cosas, con responsabilidades y fijando las metas.
- A quiénes va dirigido, precisar público destinatario
- Cuándo: cronograma y duración de actividades.
- En qué orden: secuencia y dependencia de las actividades.
- Cómo: recursos disponibles.
- Monitoreo: indicadores que pueden ser utilizados para seguir el progreso y evaluar el desempeño de la acción.

Para la implementación operativa, es conveniente tener una persona responsable con capacidad técnica y de gestión que asuma la responsabilidad de la ejecución del plan, a la vez que pueda dialogar/coordinar de modo directo con las personas decisoras del Organismo Público Local de Turismo.

---

### **2.3.2. Monitorear el Plan Operativo de Acciones mediante indicadores de cumplimiento**

---

#### **Concepto de referencia**

El monitoreo permite no sólo ver cómo se avanza en la implementación sino también detectar oportunamente la necesidad de realizar ajustes. Su realización contribuye a la evaluación del Plan Operativo de Acciones diseñado, mediante indicadores factibles de seguimiento, de ser posible a través de un panel de control. Es imprescindible seleccionar algunos indicadores cuantitativos y cualitativos destinados a medir los resultados del plan.

- Monitorear.
- Fijar la periodicidad.
- Compartir y difundir los resultados.

#### **Sugerencia de implementación**

Establecer indicadores para monitorear el nivel de cumplimiento del Plan Operativo de Acciones.

Según la naturaleza del objeto a medir, se pueden distinguir los siguientes tipos de indicadores:

**a)** Indicadores respecto de la evolución de la demanda efectiva, que nos dice el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan.

Ejemplos:

- Número de turistas que nos visitan y su perfil (procedencia, edad, género, etc.).
- Gasto turístico.
- Productos turísticos consumidos por segmento.

**b)** Indicadores de resultados: miden directamente el grado de eficacia o el impacto sobre los turistas y están relacionados a las finalidades y misiones de las políticas públicas.



## 2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local

Ejemplos:

- Número de plazas disponibles habilitadas por el Organismo Local de Turismo.
- Número de guías habilitados.
- Índice de satisfacción de las y los turistas por productos turísticos, en función al manejo de estos en la nueva situación.

**c)** Indicadores de estructura: miden aspectos relacionados con los costos y la utilización de recursos. Se valora la disponibilidad o consumo de recursos.

Ejemplos:

- Inversiones públicas en infraestructuras y equipamientos vinculadas al Plan Operativo de Acciones en función de la situación de pandemia.

**d)** Indicadores de proceso: estiman aspectos relacionados con las actividades. Están directamente vinculados con el enfoque denominado Gestión por Procesos. Hacen referencia a mediciones sobre la eficacia.

Ejemplos:

- Material promocional entregado durante campañas de divulgación sobre la concientización y responsabilidad del turista sobre distanciamiento y normas de higiene.
- Cantidad de capacitaciones realizadas, participantes y encuentros con actores de la cadena de valor.
- Una buena práctica es elaborar informes de avance con una periodicidad establecida, ya sean bimestrales o trimestrales.

Se recomienda la comunicación de los mencionados informes a todo el Organismo Público Local de Turismo, y con la periodicidad y formatos adecuados también a las diversas personas que conforman la cadena de valor de la actividad turística.

### 2.4. Infraestructura tecnológica de la gestión

Para el cumplimiento de las actividades que se realizan en el entorno virtual, es necesario hacer un relevamiento de las herramientas técnicas de soporte, y evaluar las posibilidades de actualización. Uno de los objetivos que propone las Naciones Unidas para el turismo, es la recuperación mediante la maximización del uso de la tecnología, invirtiendo en las competencias digitales.

---

### **2.4.1 Soporte físico tecnológico. Realizar un inventario del hardware disponible dentro del organismo**

---

#### **Concepto de referencia**

Disponer, en la medida de lo posible, de computadoras, periféricos y dispositivos móviles actualizados para gestionar todo lo relativo a la comunicación virtual.

#### **Sugerencia de implementación**

Realizar un inventario de las opciones de tecnología disponibles, y actualizarlo en la medida de las posibilidades de acuerdo con los requerimientos del software:

- Computadoras y memoria RAM
- Impresoras
- Disponibilidad de redes

---

### **2.4.2. Soporte de software tecnológico. Realizar un inventario del software disponible y su utilización para el cumplimiento de los objetivos**

---

#### **Concepto de referencia**

Resulta esencial contar con los programas de software, preferiblemente de carácter open source o código abierto necesarios instalados en las PC y dispositivos móviles de los integrantes del Organismo Local de Turismo. Cómo así también un adecuado mantenimiento de las licencias de uso.

#### **Sugerencia de implementación**

Realizar un inventario del software disponible y, en su caso, actualizarlo teniendo en cuenta las características del hardware y las actuales condiciones para mejorar la gestión:

**2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local**

- Sistema operativo.
- Programas de texto y hojas de cálculo. Licencias.
- Programas para video conferencias.
- Realización de back up de la información que maneja el organismo.
- Programas de seguridad informática.

## **3. Promoción y comunicación**

### **3.1. Promoción y comunicación del destino**

El punto de partida para la comunicación y promoción del destino en el contexto actual debe ser contar con la información de la oferta turística siempre actualizada, de manera tal que se tenga en claro con qué recursos turísticos se cuenta y establecer estrategias eficaces. Solamente si sabemos esto podremos comunicar con claridad.

Por otro lado, es importante ir contando y comunicando qué está haciendo el destino, para llegar a construir una imagen que lo asocie con la idea de percepción de seguridad que se propuso en el desarrollo de la estrategia.

Toda comunicación debe hacerse primero por los medios oficiales del organismo local de turismo, y luego por otros canales.

---

#### **3.1.1. Mantener actualizada la información de la oferta de servicios turísticos y de toda comunicación a través de los canales oficiales**

---

#### **Concepto de referencia**

Los y las turistas buscan información y servicios para tener una idea del entorno que les espera en el destino. Quieren conocer qué pueden hacer, qué no, y saber que lo que elijan podrán disfrutarlo con la percepción de una forma segura. En ese sentido, los canales del organismo deben tener entre sus principales objetivos satisfacer las demandas de información en la preparación del viaje, pero también mientras se consume el servicio estando en el lugar y a su regreso. Estos momentos conformarán la “experiencia turística” como un todo.

### 3. Promoción y comunicación

Viajeros y viajeras encontrarán esta información en la página web oficial. Además, en las cuentas de redes sociales oficiales, donde se suele buscar información más actualizada y del momento. Las redes, por otro lado, permiten una mayor flexibilidad de actualización si no se cuenta con un sistema propio de gestión de contenidos en el sitio del organismo, que haga fácil la carga constante de información.

Como el contexto actual puede implicar que la situación cambie de un momento a otro, primero será necesario tener claro el estado en el que se encuentra el destino. No será lo mismo lo que se comunica si el lugar está temporalmente cerrado a las y los turistas, que si recibe viajeras y viajeros de localidades cercanas o de provincias limítrofes. O si, por ejemplo, algunos de sus atractivos están abiertos al público mientras que otros permanecen cerrados.

En ese sentido, la comunicación debe ser clara, transparente y actualizada: ¿el destino está recibiendo turistas? ¿Desde dónde pueden venir? ¿Qué atractivos están abiertos? ¿Hay normativas o medidas que los turistas que visitan el destino tienen que cumplir? ¿Hay alguna restricción a la circulación?

Por otro lado, es necesario contar lo que está haciendo el destino en materia sanitaria y en la implementación de protocolos y de medidas de higiene.

#### **Sugerencia de implementación**

- Comunicar la información a través de la página web oficial, y también a través de los canales propios de redes sociales u otros sitios, que son secundarios y complementarios.
- Gestionar un dominio propio TUR.AR en NIC.AR en caso de no tenerlo. Consultar en el siguiente enlace preguntas frecuentes sobre el registro de dominios: <https://nic.ar/es/ayuda/faq/15>
- Contemplar en el armado del sitio información sobre:
  - Información general
  - Atractivos, actividades y productos locales
  - Servicios turísticos que ofrece el destino
  - Turismo de experiencia o temáticos

### 3. Promoción y comunicación

Sugerencia del modo de presentar la información:

- Información general
- Información sobre la situación actual. Esto debe estar visible apenas se entra al sitio. Si el/la turista tiene que buscar la información, es posible que no llegue.
- Qué hacer
- Qué visitar
- Cómo llegar
- Dónde alojarse
- Dónde informarse
- Dónde comer
- Galerías de fotografías
- Redes sociales
- Enlaces
- Servicios turísticos
- Contacto
- Se sugiere crear una sección específica para informar de todo lo que está haciendo el sector en materia sanitaria.
- Como el contexto puede cambiar de un momento a otro, si es posible, se sugiere colocar en los contenidos la última fecha en la que se actualizaron, para evitar posibles confusiones. Esto es para tener en cuenta especialmente en todo lo que se comunique con respecto a apertura del destino, de los atractivos, horarios, etc.
- Generar en el sitio un espacio de preguntas frecuentes y otro de consultas lo más ágil posible. Para gestionar estas consultas, será necesario también desarrollar un protocolo de respuestas que permitan contestar fácilmente por lo menos aquellas dudas que se presenten repetidamente.
- También será necesario contemplar un protocolo para resolver las consultas que llegan vía redes sociales, de modo que las respuestas que se brinden sean uniformes a lo largo de todos los medios y los canales por los que el organismo se comunica con las y los turistas.
- **Importante:** antes de abrir un canal de consultas, evaluar si se cuenta con los recursos necesarios para responder frecuentemente, ya que no resolver las dudas puede afectar la imagen del destino. En todo caso, se puede generar un protocolo de derivación de consultas hacia otras áreas o medios de contacto.

---

### **3.1.2. Generar actividades virtuales que nos acerquen a los y las turistas**

---

#### **Concepto de referencia**

Los viajeros y las viajeras necesitarán tener la confianza y seguridad de que los riesgos en el destino son mínimos, por lo que los destinos tendrán que ofrecer información actualizada y transparente sobre la situación.

#### **Sugerencia de implementación**

##### **Generar y mantener el interés por el destino:**

- Crear eventos y transmisiones en vivo a través de las redes sociales del organismo, suelen ser un buen atractivo para el acercamiento del turista. Por ejemplo, un vivo sobre comida regional, con un cocinero o cocinera del lugar, que muestra el destino de una forma distinta y deja algo en el viajero.
- Idear visitas o recorridos virtuales por el destino. Mostrados de forma interesante, dan la oportunidad de conocer y mostrar los atractivos para que los y las turistas vean desde sus casas.
- Proponer encuentros de difusión para los y las turistas. Charlas virtuales del destino para turistas y comunidad en general, contando sobre las particularidades del destino. Pueden ser con especialistas en algún tema relacionado con el destino. Utilizar hashtags # para eventos.
- En la medida de lo posible utilizar recursos interactivos para que la comunicación con los y las potenciales visitantes tenga una parte lúdica y divertida.
- Trivias, preguntas, juegos. Se sugiere que sean simples de resolver.
- Identificar qué funciona con nuestras audiencias y qué no, para evaluar la estrategia constantemente.

### 3. Promoción y comunicación

Ejemplo difusión de comida regional:



#### **Destino confiable:**

- Diseñar e implementar campañas entre la comunidad local y los/las turistas contando las historias aprendidas, vivencias y experiencias durante la pandemia del COVID-19 y su periodo de desescalada.
- Mostrar cómo el destino aplica protocolos y medidas de higiene para recibir a los turistas. También consejos y medidas para que los turistas apliquen al visitar el destino.
- Gestionar las redes sociales para mantener contactos e interacciones posteriores con el/la turista para reforzar el recuerdo del destino.

#### **Las cuentas oficiales, una fuente de información para los y las turistas:**

- Difundir información sobre salud pública de todos los ámbitos, no sólo COVID-19. Recordar siempre utilizar un lenguaje claro, simple, sin tecnicismos y práctico que facilite la comprensión.



### 3. Promoción y comunicación

- Pensar en la necesidad de viajeros y viajeras. Comunicar información práctica, servicios, actualizaciones, horarios, medidas de higiene o protocolos y todo lo relacionado con logística, transportes, cancelaciones, previsiones, aplazamientos de eventos y modificaciones de la agenda y oferta cultural y de experiencias o actividades, instalaciones y atracciones abiertas y cerradas, normas, certificaciones vigentes, y el modo de aplicación.
- Que el organismo local brinde información clara y actualizada también aporte a la imagen de destino confiable.

## 3.2. Comunicación y atención al turista

---

### 3.2.1. Contar con un directorio actualizado de empresas y organismos locales que dan servicios de apoyo y soporte a la actividad turística.

---

#### Concepto de referencia

En el contexto actual, lo recomendable es estar más cerca de las audiencias, en especial en los momentos más difíciles. El tono de la comunicación debe ser empático y cercano.

Por un lado, hay que mantener el interés en el destino para quienes todavía no pueden viajar. Por el otro, consolidar la imagen de lugar seguro y confiable, tanto para los y las potenciales turistas que ya pueden visitar el lugar como para futuros visitantes.

En todo momento, es necesario pensar en las necesidades de viajeros y viajeras. Por eso, los mensajes, contenidos y actividades deben ser siempre claros con respecto a la situación del destino para no dar lugar a la confusión.

#### Sugerencia de implementación

- Contar con un directorio actualizado de empresas y organismos locales que dan servicios de apoyo y soporte a la actividad turística: hospitales, centros de salud, museos, parques, plazas, aeropuertos, rutas, comercio y bancos.

- Difundir la información e instrucciones sobre emergencia y salud pública de todos los ámbitos (no solo COVID-19) con un lenguaje claro, transparente, visual y práctico, que facilite la comprensión y genere sensación de seguridad.

---

### **3.2.2. Comunicar circuitos turísticos para turistas responsables**

---

#### **Concepto de referencia**

La importancia de dar seguridad al visitante se plasma en la comunicación de circuitos por parte del Organismo Local de Turismo, apelando a la responsabilidad del turista.

#### **Sugerencia de implementación**

- Elaborar senderos de una sola vía para facilitar el cumplimiento de las medidas de distanciamiento establecidas entre visitantes.
- Gestionar los horarios para completar el circuito turístico evitando la presencia simultánea de grupos.
- Colocar en lugares fácilmente visibles, señalética informativa.
- Utilizar mapas.
- Verificar la oportunidad de posicionar circuitos turísticos que respeten el distanciamiento social, promocionando actividades al aire libre, que evitan las aglomeraciones.

---

### **3.2.3. Comunicar a las y los turistas la normativa y protocolos de actuación COVID 19 municipal, provincial y nacional.**

---

#### **Concepto de referencia**

Llevar un listado de los Protocolos COVID19 para el sector turístico argentino permite un trabajo integrado del destino con los prestadores, las prestadoras y organizaciones.

### **Sugerencia de implementación**

- Llevar el registro actualizado de los mismos.
- Generar la comunicación periódica de novedades entre todos los prestadores y las prestadoras turísticos/as del destino y los centros de informes.
- Utilizar las redes sociales para comunicar al turista en forma eficaz las actualizaciones de protocolos sanitarios.
- Si el destino cuenta con una aplicación, actualizarla con este contenido.

## **Anexos**

### **A. Guía de autoevaluación**

---

El propósito de la Guía de Autoevaluación y/o lista de verificación es fomentar en los organismos públicos de turismo el análisis interno de las acciones y sus resultados, con el grado de cumplimiento de los requisitos de estas recomendaciones COVID-19. El objeto es identificar los puntos fuertes y débiles, y determinar las correspondientes iniciativas a implementar.

Asimismo, esta herramienta permite:

- 1)** Obtener una primera impresión sobre el estado de la organización vinculada a la seguridad sanitaria y pautas de atención, que estén en línea con las nuevas demandas globales.
- 2)** Brindar una oportunidad para aprender más sobre el organismo.

#### **Cómo utilizar la Guía de Autoevaluación**

La presente Guía consiste en una serie de preguntas enunciadas en forma coincidente con cada capítulo de las Pautas y Recomendaciones.

Cada pregunta sólo admite cuatro respuestas posibles:

**S=** Supera los requisitos exigidos. Se presenta la evidencia correspondiente de la respuesta "C", más mejoras que se hayan sugerido/ implementado.

**C=** Cumple en forma total con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere solamente la presentación de la evidencia correspondiente, consiste en registros, planes, programas, etc. y/o la verificación visual, de corresponder.

**CP=** Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere la presentación del soporte que cumpla el rol de evidencia objetiva de instrumentación de los requisitos y/o verificación visual, de corresponder, y se complementa con observaciones acerca de los requisitos cuyo cumplimiento no se verifica

**NC=** No Cumple (Incumple) con los requisitos exigidos. Esta respuesta re-

quiere observaciones acerca de los requisitos no cumplidos.

La recopilación de las respuestas permite la elaboración de un autodiagnóstico, mediante la identificación de requisitos cumplimentados y no cumplimentados.

### **Recomendaciones para dar inicio al uso de la Guía de Autoevaluación**

A los efectos de obtener los mayores beneficios posibles de la Guía de Autoevaluación, se recomienda efectuar previamente las siguientes acciones:

- 1)** Presentar la planilla de autoevaluación al personal del organismo de turismo y centro de informes, y explicar tanto los propósitos de la autoevaluación como la metodología para efectuarla.
- 2)** Designar a una persona responsable, quien debe asegurarse que la información necesaria para efectuar la autoevaluación se encuentre disponible –las Pautas y Recomendaciones en su totalidad o, mínimamente, el tema específico que compete al área de trabajo–, establecer los contactos con el personal susceptible de proporcionar detalles precisos sobre los diversos aspectos del organismo y organizar las reuniones.
- 3)** Formar un equipo de autoevaluación con las personas identificadas.
- 4)** Completar la Guía de Autoevaluación en forma individual o grupal, según la propia experiencia y el trabajo en la organización.
- 5)** Identificar los principales resultados, una vez logrado el consenso.
- 6)** Elaborar un informe escrito con las principales conclusiones.
- 7)** Comunicar los resultados a todo el personal del organismo público de turismo.

### **Recomendaciones para utilizar los resultados de la autoevaluación**

Una vez obtenidos los resultados de la autoevaluación, la dirección del organismo público de turismo puede establecer prioridades sobre los temas en los cuales resulta necesario actuar; y, dentro de lo posible, permitir la implementación de las Pautas y Recomendaciones al personal que ha realizado la autoevaluación.

Asimismo, la autoevaluación se puede utilizar como base de datos para

realizar el benchmarking. En forma sencilla, esta actividad es el modo de comparar el funcionamiento del propio organismo público de turismo en relación con otros, en el mismo destino, región, a nivel nacional o internacional, de los cuales puede llevar adelante una evaluación comparativa de sí mismo y su rendimiento.

## 1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

### A. Referidas a los recursos humanos del Organismo Público de Turismo

Recomendación	Nivel de Implementación			
	N/A	NC	CP	S
<b>1.1. Medidas preventivas para la reducción del riesgo</b>	N/A	NC	CP	S
1.1.1. Implementar medidas de control para la detección de síntomas				
1.1.2. Establecer pautas de actuación ante la manifestación de síntomas compatibles con Covid-19 por parte del personal o los/las turistas				
1.1.3. Comunicar las pautas de distanciamiento social a todo el personal				
1.1.4. Establecer un protocolo de higiene y seguridad en el trabajo.				
1.1.5. Organizar el trabajo para contribuir al distanciamiento social				
<b>1.2. Capacitación del personal</b>	N/A	NC	CP	C
1.2.1 Planificar y ejecutar un plan de capacitación para el personal del organismo que incluya de manera obligatoria buenas prácticas de servicio en el marco de COVID-19				
<b>B. Referidas a Unidades de Información Turística, en todas sus tipologías</b>				
<b>1.3. Gestión de la atención a las y los turistas</b>	N/A	NC	CP	C
1.3.1. Establecer un procedimiento para la atención a las y los turistas en las Unidades de Información Turística, mientras subsista el actual escenario.				
<b>1.4 Higienización</b>	N/A	NC	CP	C
1.4.1. Establecer procedimientos de limpieza y desinfección, de manera sistemática, en las unidades de información turística				

<b>1.5. Medidas de accesibilidad</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>S</b>
1.5.1. Incorporar pautas de accesibilidad en la información a brindar, contemplando la seguridad sanitaria de las personas usuarias.				
<b>1.6 Utilización de protocolo específico ante situaciones de crisis</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>S</b>
1.6.1. Crear un Comité de crisis para la gestión de riesgos.				
1.6.2 Establecer un procedimiento a aplicar ante la detección de un caso con síntomas compatibles con COVID-19 en las Unidades de Información Turística y comunicarlo al personal.				
<b>1.7. Capacitación del personal</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>
1.7 Sistema de reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción				
1.7.2. Relevar y analizar el nivel de satisfacción de las y los turistas mediante un cuestionario de satisfacción.				
<b>C. Referidas a la capacidad de carga de los atractivos turísticos</b>				
<b>1.8. Distanciamiento y capacidad de carga</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>
1.8.1 Evitar la saturación de espacios y atractivos del destino turístico de manera de asegurar el distanciamiento social				
<b>2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local</b>				
<b>2.1. Liderazgo</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>
2.1.1 Generar desde los OLT herramientas en las localidades que permitan la recuperación del destino turístico en materia de planificación, calidad, control y promoción de la actividad turística				



<b>2.2. Análisis diagnóstico</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>S</b>
2.2.1 Realizar un análisis diagnóstico del destino y gestionar las crisis				
<b>2.3. Desarrollo de una estrategia</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>S</b>
2.3.1 Elaborar un Plan Operativo de Acciones, reordenando la oferta turística en función a la resignificación de experiencias y el potenciamiento de nuevos recursos.				
2.3.2 Monitorear el Plan de Acciones mediante indicadores de cumplimiento				
<b>2.4. Infraestructura tecnológica de la gestión</b>				
2.4.1. Soporte físico tecnológico. Realizar un inventario del hardware disponible dentro del organismo				
2.4.2 Soporte de software tecnológico. Realizar un inventario del software disponible y su utilización para el cumplimiento de los objetivos				
<b>3. Promoción y comunicación</b>				
<b>3.1. Comunicación y promoción del destino</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>S</b>
3.1.1. Mantener actualizada la información de la oferta de servicios turísticos y de toda comunicación a través de los canales oficiales				
3.1.2. Generar actividades virtuales que nos acerquen a los y las turistas				
<b>3.2. Comunicación y atención a los y las turistas</b>	<b>N/A</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>

**Anexos**

3.2.1. Contar con un directorio actualizado de empresas y organismos locales que dan servicios de apoyo y soporte a la actividad turística.				
3.2.2. Comunicar circuitos turísticos para turistas responsables.				
3.2.3. Comunicar a las y los turistas la normativa y protocolos de actuación COVID 19 municipal, provincial y nacional.				

## B. Material de consulta de referencia

---

- Protocolo COVID-19 para alojamientos
- Protocolo COVID-19 para establecimientos gastronómicos
- Protocolo COVID-19 para agencias
- Protocolo COVID-19 para prestadores y sus anexos correspondientes

En el siguiente enlace se puede acceder al material de consulta de los protocolos nombrados, y a nuevas actualizaciones publicadas:

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/protocolos-covid-turismo>

## C. Glosario

---

### **Calidad**

Es una característica de un producto o servicio. Se puede medir directamente como cumplimiento de un estándar o indirectamente por la apreciación del impacto en los usuarios/ las usuarias/ciudadanos/ciudadanas.

### **Diagnóstico**

El diagnóstico turístico es entendido como la búsqueda y sistematización de información relativa a la oferta y la demanda turística en el destino. También es conocido como línea base o estado de situación actual, y busca definir la situación del destino turístico en el presente, es decir, antes de que se ejecute la planificación.

Se sugiere la utilización de metodologías como Árbol de problemas, FODA, CAME o PESTEL para elaborar el diagnóstico respecto de la situación.

### **Árbol de problemas**

Es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (problema central), la cual se intenta solucionar analizando relaciones de tipo causa-efecto. Para ello, se debe formular el problema central de modo tal que permita diferentes alternativas de solución, en lugar de una solución única. Luego de haber sido definido el problema central, se exponen tanto las causas que lo generan como los efectos negativos producidos, y se interrelacionan los tres componentes de una manera gráfica.

### **FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:**

Es una herramienta estratégica que permite realizar un análisis de la situación actual de una institución basándose en el análisis de sus factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) cuyo objetivo es de facilitar la toma de la mejor decisión para dicha situación.

Un FODA consensuado generará el mejor diagnóstico para realizar la correcta planificación, identificar las fortalezas que nos identifican, corregir las debilidades, identificar oportunidades y prevenir amenazas.

En particular para los organismos públicos de turismo, se considerarán las alternativas comunes más frecuentes y mencionadas para incluirlas en la herramienta general.

**CAME: Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar:**

Es un acrónimo del idioma inglés, aunque en español se escribe igual. La C es de Correct (Corregir), la A de Adapt (Afrontar), la M de Maintein (Mantener) y E de Explore (Explotar).

Lo que nos sugiere el Análisis CAME es que las Debilidades hay que Corregirlas, las Amenazas hay que Afrontarlas, las Fortalezas hay que Mantenerlas y las Oportunidades hay que Explotarlas.

Este análisis complementa al análisis FODA (análisis inicial de la situación), para luego completar lo que es el CAME (definir acciones a tomar a partir del FODA). La idea es confrontar fortalezas con oportunidades, debilidades con amenazas, fortalezas con amenazas y debilidades con oportunidades.

Algunas respuestas surgirían de las siguientes preguntas.

¿Permiten las fortalezas internas aprovechar las oportunidades que nos provee el entorno?

¿Las debilidades internas funcionan como impedimento para hacer frente con garantías a las amenazas existentes o futuras?

¿Las fortalezas internas nos acreditan a hacer frente a las amenazas?

¿Las debilidades internas no nos dejan aprovecharnos de las oportunidades que se nos presentan?

Luego de formular estas preguntas, se selecciona una estrategia adecuada a seguir: estrategia defensiva, ofensiva, de reorientación o de supervivencia. En cuanto a la elección de una estrategia defensiva, se prioriza evitar que la situación actual siga empeorando. Es afrontar amenazas y mantener fortalezas.

Para una estrategia ofensiva, se busca que nuestra situación actual sea mejor. Se explotan oportunidades y se mantienen las fortalezas.

Si elegimos reorientación, se elige transformar la situación realizando cambios que eliminen nuestras debilidades y se creen, a su vez, nuevas fortalezas. Se intenta corregir debilidades y explotar oportunidades.

Por último, la estrategia de supervivencia se enfoca en eliminar aspectos negativos que nos perjudiquen. Se trata de corregir debilidades y afrontar amenazas.

Es importante, una vez terminado el proceso, armar el calendario de acciones y seguirlo detalladamente.

**PESTEL:** análisis descriptivo del entorno de la organización.

Es la descripción del contexto o entorno de la organización e identificar oportunidades y amenazas a través de la consideración de factores:

**Políticos:** entender de manera integral lo que ocurre, a partir de las políticas locales, nacionales e incluso mundiales.

**Económicos:** cómo nos afectarán las cuestiones económicas actuales y futuras en cuanto a la ejecución de nuestra estrategia.

**Sociales:** identificar los cambios y tendencias que se suceden, los cambios en las formas de comunicarnos o relacionarnos.

**Tecnológicos:** utilización de las TICs, Investigación y Desarrollo. Velocidad de los cambios.

**Ecológicos:** protección del ambiente, regulación del consumo de energía.

**Legales:** normativa legal vigente, la manera que afecta a la actividad turística.

Se sugiere realizar un cuadro con cada factor, detalle, plazo de ejecución de medidas e impacto (positivo, negativo e indiferente).

### **Indicador**

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

### **Pautas**

Pautas voluntarias de acción bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos; se adapta a múltiples realidades.

### **Planificación**

Acciones enfocadas al establecimiento de las actividades y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados por la organización. La planificación podrá consistir en varios objetivos secuenciados.

**SUITA (Sistema de Unidades de Información Turística).**

El sistema distingue seis (6) tipologías edilicias que se describen a continuación:

1- Centro de informes turísticos (CIT ubicados en centro urbanos, puertas actuales o potenciales según PFETS; en centros turísticos). 2- Oficina de informes turísticos (OIT, en accesos viales, en terminales de transporte, centros de servicios y otros lugares de alta gravitación turística). 3- Puesto de auto consulta turística (touch-screen, PAC). 4- Posta de información turística, descanso y venta de artesanías (PIT). - 5- Puesto móvil de Información turística (PMT). - 6- Centro de Visitantes de Atractivos Turísticos (CV).

## D. Bibliografía consultada.

---

- Jefatura de Gabinete de Ministros, República Argentina (2020). Catálogo de derechos y servicios esenciales a la ciudadanía. Separata COVID-19. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/servicios\\_coronavirus\\_final\\_270420202.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/servicios_coronavirus_final_270420202.pdf)
- Jiménez, B. L. H., & Jiménez, B. W. G. (2013). Turismo: tendencias globales y planificación estratégica. Ecoe Ediciones.
- Ley N°25.997. Ley Nacional de Turismo, 2005.
- Ministerio de Salud. COVID-19 - Recomendaciones para el Desarrollo de Protocolos en el marco de la Pandemia. Recuperado de: <http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001961cnt-covid19-recomendaciones-para-el-desarrollo-de-protocolos-en-el-marco-de-la-pandemia.pdf>
- Ministerio de Sanidad, Gobierno de España (2020). COVID-19 - Guía de Buenas Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/gabineteprensa/notas-prensa/2020/documents/nueva%20gu%C3%ADa%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20covid-19.pdf>
- Naciones Unidas (2020). Resumen de políticas COVID-19 y la Transformación del Turismo. Recuperado de: <https://unsdg.un.org/es/resources/informe-de-politicas-covid-19-y-la-transformacion-del-turismo>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Cómo gestionar el lugar de trabajo durante la crisis de la COVID-19: Una Guía para los Empleadores. Primera edición. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_dialogue/--act\\_emp/documents/publication/wcms\\_741584.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/--act_emp/documents/publication/wcms_741584.pdf)
- Organización Mundial del Turismo (2020). Guía para Reinicio del Turismo. Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/200528%20-%20Global%20Recovery%20Guidelines%20ES.pdf>
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Resolución SRT 22/2020. Protocolo para la prevención del COVID-19 - Recomendaciones y sugerencias. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo\\_srt.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_srt.pdf)