

Directrices de Calidad Turística para **TERMAS**



DIRECTRICES DE CALIDAD TURISTICA PARA
TERMAS



SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION
Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

AUTORIDADES NACIONALES

Presidente de la Nación: ***Dra. Cristina Fernández de Kirchner***

Secretario de Turismo de la Nación: ***Don Enrique Meyer***

Subsecretario de Turismo de la Nación : ***Don Daniel Pablo Aguilera***

Director Nacional de Gestión de Calidad Turística: ***Lic. Leonardo Boto Álvarez***

Directora Nacional de Desarrollo Turístico: ***Lic. Valeria Pelliza***

Director Nacional de Promoción Turística: ***Don Hugo Sartor***

AUTORIDADES PROVINCIALES

Subsecretario de Turismo de la Provincia de Entre Ríos: ***Arq. Adrián Stur***

Editor Responsable: Secretaría de Turismo de la Nación

Coordinador General: Lic. Leonardo Boto Álvarez

Coordinación Técnica: Lic. Patricia Molina, Secretaría de Turismo de la Nación.
Lic. Sebastián Piloni, Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos.

Equipo de Especialistas: Ejido Asesores
Sr. Beltrán Fernández Górgolas
Arq. Edel Kobal
Dr. Federico Locicero
Dr. Leonel Villella

Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial (CPI):

Presidente: Jorge Gay, Director de Turismo de Concepción del Uruguay;

Vice Presidente: Milton Horacio Suárez, Coordinador de Gestión de la Delegación Termas de Río Hondo - Subsecretaría de Turismo de Santiago del Estero;

Secretario: Rosa Demaría, Responsable de Comercialización de Termas Marinas - San Clemente del Tuyú, Provincia de Buenos Aires;

Vocales: Daniel Almeida, Gerente de Termas de Gualeguaychú - Provincia de Entre Ríos;
Vilma Bertolini, Capacitadora de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos;
Heriberto Cabrera, Director de Termas Marinas - San Clemente del Tuyú, Provincia de Buenos Aires;
Gonzalo Carranza, Termas de La Paz – Provincia de Entre Ríos;
Hugo Cettour, Presidente del Ente Regulador de Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos;
Daniel De Michele, Director de la Carrera de Termalismo de la Universidad Nacional de Entre Ríos;

María de los Ángeles di Pasquo, Responsable del Producto Termas - Dirección Nacional de Promoción Turística de la Secretaría de Turismo de la Nación;
Patricia Lavalle, Dirección Nacional de Desarrollo de la Oferta de la Secretaría de Turismo de la Nación;
Cecilio Lawrie, Secretario de Turismo de La Paz – Provincia de Entre Ríos;
Carlos Magnaca, ex Secretario de Turismo del Partido de la Costa – Provincia de Buenos Aires;
Alicia Montenegro, Área de Planificación y Desarrollo de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Santiago del Estero;
María de los Ángeles Todone, Directora de Turismo de Concordia – Provincia de Entre Ríos;
Raúl Villafañe, Presidente de Aguas Claras S.A. – Provincia de Entre Ríos;
Lorena Villamayor, Asesora de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

Diseño y Edición: Luvagraphics.com

Agradecimientos:

Quienes trabajamos en el desarrollo de las Directrices de Calidad Turística para Termas queremos agradecer la especial colaboración de todos los participantes de este proyecto, por su disposición y compromiso para con la difusión de esta herramienta. Y específicamente:

- A los referentes que asistieron a los Talleres de Consulta en los destinos termales (Carhué, Federación, Termas de Río Hondo, San Clemente del Tuyú y Villa Elisa) y/o respondieron a las encuestas;
- A los referentes entrevistados en Buenos Aires y durante las visitas efectuadas a los destinos termales: Carhué, Concordia, Federación, Termas de Río Hondo y Villa Elisa;
- A todos aquellos que aportaron información general: Universidad de Entre Ríos (UNER), Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente (AIDIS Argentina), Dirección General de Desarrollo de Producto de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén;
- A las Organizaciones Termales españolas por brindar información: Balneario de Liérganes, Cantabria; Balneario de Archena, Murcia; Balneario de Chulilla, Valencia; Balneario Gustavo Adolfo Béquer, Navarra.



Fomentar la coordinación y cooperación entre los distintos niveles de gobierno y las entidades privadas relacionadas con la actividad turística ha sido una de las premisas fundamentales que han orientado nuestra gestión de trabajo a fin de diseñar e implementar las políticas públicas que den como resultado el desarrollo armónico del turismo.

Así lo hemos demostrado con la sanción de la Ley Nacional de Turismo, el diseño del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable y la implementación de un sin fin de programas y proyectos que con cada uno de los actores de esta extensa cadena de valor venimos desarrollando.

Así sucedió allá por el año 2005, cuando la SECTUR, a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística elaboró junto con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la UBA, el Conicet y distintos municipios, las Directrices de Gestión de Calidad Turística y Ambiental para Playas y Balnearios. Fue así que sentamos el precedente para la formulación

de esta herramienta metodológica que hoy forma parte del Sistema Argentino de Calidad Turística.

La directriz es una pauta voluntaria de trabajo organizada bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia de los prestadores involucrados y de los avances tecnológicos y científicos, que le permite ser adaptada a múltiples realidades, convirtiéndola en un instrumento accesible para todos los actores.

En este sentido, la decisión de diseñar Directrices de Calidad Turística para Termas surge por tratarse de un sector que viene experimentando un importante crecimiento en su demanda y ha demostrado un alto interés por profesionalizar su actividad y mejorar día a día el nivel de sus servicios.

En vistas a esta creciente demanda, los centros termales han visto la necesidad de complementar sus servicios de salud con nuevos productos de oferta que sean capaces de captar mayor demanda y por más tiempo, a fin de posibilitar la práctica de múltiples actividades recreativas, el disfrute de otros productos turísticos y generar así, una fuerte contribución al bienestar de las comunidades en las que se desenvuelve.

Es por ello que me resulta muy grato presentarle hoy estas Directrices de Calidad Turística para Termas. Estoy seguro que su aplicación les permitirá a los centros termales gestionar sus servicios desde una perspectiva integral, responsable por el entorno y con una visión de mejora continua que asegure la satisfacción de sus usuarios y beneficios para las comunidades locales.

Además, quiero agradecer especialmente a la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos por trabajar con nosotros en este proyecto, e invitar a todos los actores involucrados en la prestación de servicios termales a que apliquen estas Directrices de Calidad Turística.

Los invito entonces, a recorrer juntos el camino de la calidad y la mejora continua, porque solo así, juntos, llegaremos a construir el país que todos deseamos.

Enrique Meyer
Secretario de Turismo de la Nación



El termalismo es un recurso que tiene más de 40 años de desarrollo en nuestro país lo que ha significado una variación en el perfil del consumidor que ha dejado de vincularse con él desde una perspectiva limitada a la salud para ahora hacerlo también desde la prevención y la recreación.

Esto ha significado que en estos últimos años, surja una demanda creciente tanto en emprendimientos individuales como en centros y complejos termales según sean las características minerológicas del agua y el espacio urbano o natural en el que se encuentran.

En función de ello, en el año 2004 comenzamos a trabajar en distintas líneas de generación de nuevos productos turísticos, ordenando los vigentes y fortaleciendo aquellos que venían dándose de forma casi espontánea sin una política turística de desarrollo que los incluyera.

Este es el caso de las Termas en Entre Ríos. Con una importante evolución que destaca a hoy: una Asociación de Comunidades Termales, creada en el año 2005, que agrupa a Municipios y Empresarios junto con el gobierno provincial en la definición de acciones que mejoren el termalismo en nuestra provincia; una ley sancionada en el año 2006 de Regulación de la exploración, explotación y uso del recurso termal, y con ella, la creación del ERTER (Ente Regulador de Termas de Entre Ríos) a través del cual se controla la extracción, uso y restitución del agua termal en condiciones que no agredan el medio ambiente natural de la región.

Solo faltaba trabajar en el Concepto de Calidad vinculado con el recurso termal y para ello, la metodología de las Directrices de Gestión desarrolladas por la Secretaria de Turismo de la Nación, nos animaron al gran desafío de integrarnos para delinear esta herramienta que nos permitirá optimizar los servicios que se presten dentro de las termas y alcanzar los cánones de calidad que buscamos para nuestros turistas.

Estamos convencidos que la construcción de un destino se hace con la asociación de distintos factores que dan como resultado un producto turístico, por lo que la calidad solo es posible si se construye con la participación de todos los actores, públicos y privados, que a través de sus conocimientos empíricos y profesionales, dan como resultado las normas a través de las cuales prestaremos mejores servicios.

Es por esto que quiero agradecer a la Secretaria de Turismo de la Nación porque con su apertura a un trabajo participativo e interdisciplinario, permitió a un equipo importante de gente de distintos rincones del país, trabajar sin premisas impuestas, solo con el fin de hacer crecer el termalismo, con calidad y excelencia, que es tan importante para muchas provincias argentinas que, como la nuestra, tiene en las termas un importante recurso turístico.

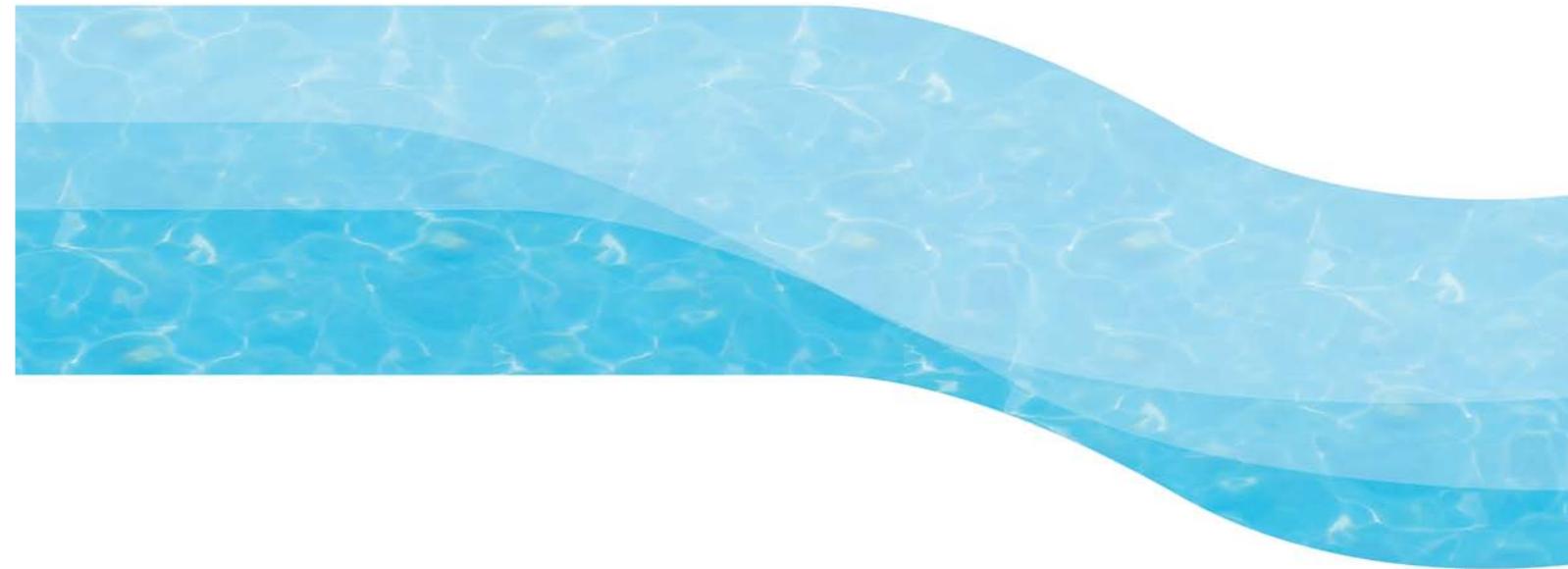
Solo nos queda el desafío de avanzar, de crecer hacia esa Argentina que nos propusimos en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Lo vamos a lograr con voluntad, con decisión y con herramientas que nos permitan tener una mirada firme hacia el futuro.

Adrián Stur
Subsecretario de Turismo de Entre Ríos

<i>I. Presentación de las Directrices de Calidad Turística para Termas</i>	17
- Introducción	19
- Directrices de Gestión	20
- El Turismo Termal y sus características	21
- Retos y objetivos de las Organizaciones Termales	21
- El proceso de diseño de las Directrices de Termas	23
- Las Directrices de Calidad Turística para Termas	25
<i>II. Directrices de Calidad Turística para Termas</i>	31
1 Directrices referidas al agua termal, ambiente y paisaje	33
1.1. Conocimiento del Agua Termal	33
1.2. Control de la Calidad del Agua Termal	34
1.3. Gestión Ambiental	35
1.4. Cuidado e Intervención del Entorno	37
2 Directrices referidas al gerenciamiento organizacional	39
2.1. Dirección Estratégica	39
2.2. Operaciones de la Organización Termal	41
2.3. Documentación y Registro	43
3 Directrices referidas al personal de la Organización Termal	44
3.1. Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo	44
3.2. Capacitación del personal	45
4 Directrices referidas a la seguridad, limpieza e higiene en zonas de servicios e instalaciones termales	47
4.1. Condiciones de Seguridad	47
4.2. Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios	49
4.3. Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales	50

	52
5 Directrices referidas a la sensibilización, información y comunicación al usuario	52
5.1. Sensibilización del Usuario	52
5.2. Información a los Usuarios	54
5.3. Métodos de Comunicación	56
6 Directrices referidas a infraestructura, instalaciones y servicios básicos	56
6.1. Infraestructura e Instalaciones	58
6.2. Uso de las Instalaciones	59
6.3. Servicios Básicos	60
6.4. Mantenimiento de las Instalaciones	61
7 Directrices referidas a la valoración del recurso y la participación de la comunidad local	61
7.1. Valoración del Recurso	62
7.2. Participación de la Comunidad Local	65
III. Guía de Autoevaluación	67
- Introducción	71
- Recomendaciones para el uso de la Guía de Autoevaluación	71
- Recomendaciones para utilizar los resultados de la Auto evaluación	81
IV. Glosario	

I. PRESENTACIÓN DE LAS DIRECTRICES DE CALIDAD TURÍSTICA PARA TERMAS



Introducción

La realidad turística argentina reconoce la coexistencia de diversos estadios de desarrollo que llevan a la Secretaría de Turismo de la Nación a articular una respuesta integral, al tiempo que diferenciada y acorde a los múltiples requerimientos de los actores turísticos.

En este sentido, y con el objeto de dar cumplimiento a los consensos establecidos entre todos los actores del sector turístico nacional a través de la Ley Nacional de Turismo y el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – Argentina 2016, desde la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística tuvimos la necesidad de sentar los lineamientos fundamentales que estructuren a la gestión de la calidad como una herramienta capaz de potenciar los efectos de una rápida expansión de la cultura profesional basada en la planificación y gestión de recursos, productos y destinos. A tales efectos, hemos diseñado el Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT.

El SACT es un conjunto de herramientas operativas que buscan promover la cultura de la calidad y la mejora continua entre todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional. No se trata de un modelo teórico abstracto, sino de una propuesta metodológica que puede ser adecuada y aplicada a las disímiles realidades y características de cada destino.

El SACT es una estrategia llevada a su nivel operativo, orientada hacia la difusión de la calidad tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental, a través de la promoción de prácticas efectivas para el uso racional de los recursos y la gestión de la mejora continua.

Entre los objetivos específicos del SACT, encontramos:

- Desarrollar la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental;
- Implementar entre los actores del sistema turístico nacional un modelo de gestión por resultados mediante el diseño de procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados fácilmente por los usuarios.

En este marco de actuaciones, las Directrices de Gestión se convierten en una de las herramientas que conforman el SACT.

Herramientas del SACT

NIVELES	BENEFICIARIOS		
	DESTINOS	SECTORES	PRODUCTOS
NIVEL INICIAL	SIGO BUENAS PRÁCTICAS	DIRECTRICES DE GESTIÓN	
NIVEL AVANZADO		NORMAS SECTORIALES	
NIVEL DE EXCELENCIA		OMT. TEDQUAL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD	CLUBES DE EXCELENCIA

Directrices de Gestión

La directriz es una pauta voluntaria de acción que bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos, se adapta a múltiples realidades.

En tal sentido, su diseño y posterior aplicación en las actividades del sector turismo procura alcanzar los siguientes objetivos:

- contribuir a garantizar la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad del servicio, solucionando problemas y atenuando impactos a partir su implementación;
- establecer pautas específicas para la gestión de la calidad y la gestión ambiental de cada sector de actividad seleccionado;
- proveer un marco de referencia para la optimización en la prestación de servicios;
- promover el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales, culturales y el respeto a la comunidad anfitriona;
- establecer pautas de acción para las intervenciones físicas en el territorio;
- proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad;
- mejorar la calidad de productos y servicios, permitiéndole mantener y/o actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

El Turismo Termal y sus características

El turismo se muestra como una actividad económica que continúa manifestando sus tendencias expansivas en todos sus rubros -turistas, oferta, ingresos e inversiones- en el marco de un contexto económico mundial ambivalente. Esta situación favorece en mayor medida a los países, regiones y destinos emergentes con capacidad de brindar una oferta de servicios diversa y de calidad que permitan responder a las nuevas exigencias de la demanda.

Desde hace unos años, la economía Argentina tiene como uno de sus pilares de desarrollo a la actividad turística, no sólo por el impacto positivo que ésta produce en su economía, como generadora de divisas y de empleos; sino también porque el turismo constituye una herramienta capaz de mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y su población.

Entre las modalidades turísticas que tienen lugar en nuestro país, la vinculada a las termas cuenta con más de 30 organizaciones en funcionamiento - ya sean centros, parques y complejos termales - y una importante oferta de alojamientos termales – más de 22.000 plazas.

Estas Organizaciones Termales¹ permiten aprovechar los beneficios de aguas termales con características muy diferentes en su composición físico-química y biológica, en una gran diversidad de climas y ambientes. Hoy, además de constituir centros de salud, se han transformado en lugares para usos turísticos recreativos y de actividad social cuando no un factor de reconversión productiva.

No obstante, es importante recordar que una expansión no planificada o que no contemple el uso racional de los recursos, produce efectos no deseados como, por ejemplo, impactos en la cantidad y calidad de los recursos ambientales disponibles, o una gradual reducción de los niveles de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, la percepción de los usuarios de algunas deficiencias en las organizaciones – falta de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, ausencia de personal capacitado, uso de información errónea en la promoción del recurso – puede resultar en una experiencia inferior a la esperada por parte del usuario lo que en el largo plazo, redundará en un cambio negativo de valoración del destino termal.

Retos y objetivos de las Organizaciones Termales

Ante la posibilidad de considerar al turismo termal como una alternativa para ampliar o mantener el desarrollo, vale responder a la pregunta: ¿cuáles son las pautas a seguir para adecuarse a las exigencias actuales de la demanda, dentro de un marco de sustentabilidad y de calidad?.

La definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) vinculada a la “Calidad en el Turismo”, incluye una serie de “factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”. Estos factores, son considerados esenciales por los usuarios, y si algunos de ellos no se tienen en cuenta en la prestación de los servicios, la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.

¹ En este documento se utiliza la expresión “Organización Termal” en vez de empresa. Se decidió adoptar la expresión *organización* para ser consistentes con la denominación utilizada en diversas normas internacionales y nacionales vinculadas a la calidad. Asimismo, se definió a la *Organización Termal* como aquel establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento desde el punto de vista turístico, de una fuente termal o similar, con fines terapéuticos y/o recreativos. Ejemplos: Alojamiento hotelero termal, centro termal, parque termal, complejo termal.

Por otro lado, el agua es un recurso natural esencial, porque es fundamental para toda forma de vida y para cubrir las necesidades de amplios sectores de la economía; se la utiliza para procesos productivos y no productivos –generación de energía, agricultura, ocio y turismo, etc. Es por ello que la calidad y su disponibilidad, constituyen aspectos clave tanto como sus características constitutivas, puesto que gracias a ellos, las organizaciones existen y funcionan. Un ejemplo es la Organización Termal.

Los países han sabido advertir este problema acuciante. En los últimos años, es cada vez mayor el consenso entre las agencias y organismos internacionales, sobre la urgente necesidad de aplicar una gestión sustentable de los recursos hídricos, para responder a la creciente demanda mundial, entendiéndola como una responsabilidad compartida entre el sector público y privado.

Asimismo, la realización cada tres años del Foro Mundial del Agua y la declaración del periodo 2005-2015 como Década Internacional para la acción “Agua para la vida”, cuentan con el fin de contribuir a alcanzar los objetivos acordados internacionalmente.

En Argentina, comienzan a implementarse proyectos que tienen el objetivo de disminuir los riesgos que puedan comprometer este recurso, al tiempo que se elaboran normativas que establecen un marco regulatorio para su uso con fines recreativos y/o turísticos, medicinales y terapéuticos. Tal es el caso de la Ley N° 9678 de la Provincia de Entre Ríos.

Conforme a lo observado, se puede visualizar que a la hora de diseñar los servicios en las Organizaciones Termales, el objetivo prioritario debe ser alcanzar un nivel de calidad homogéneo y continuo, teniendo en cuenta, por ejemplo, los siguientes aspectos:

- Calidad en la definición de estrategias, en la planificación y establecimiento de objetivos, en la implementación de prácticas adecuadas y en el desarrollo de instrumentos de evaluación;
- Calidad en las instalaciones, equipamiento e infraestructuras;
- Calidad en la prestación de los servicios, donde el personal juega un rol fundamental;
- Calidad en la seguridad de los usuarios y el uso de las instalaciones;
- Calidad ambiental, la cual está presente cuando se manifiesta una coincidencia, entre la calidad que presenta el medio y la que es propia de él;
- Calidad en la implementación de medidas creativas y prácticas que valoricen el patrimonio cultural y estimulen el desarrollo de la comunidad local.

Aún cuando dichos planteamientos son relativamente recientes, determinadas organizaciones turísticas ya están realizando esfuerzos en este sentido, dado su importancia para asegurar a largo plazo la competitividad de las mismas y del destino turístico en su conjunto.

Las Directrices constituyen una herramienta para facilitar y/o fortalecer la calidad en las Organizaciones Termales. A través de la implementación de estas pautas básicas, se profundiza el proceso tendiente a desarrollar servicios sustentables que consideren sus cuatro dimensiones: la ecológica, la social, la económica y la político-institucional, a la que debemos agregar una transversal que recorre a todas y cada una de estas dimensiones: la calidad.

En este sentido, y debido a la falta de normas que integren las exigencias de gestión, de conservación de los recursos naturales, de diseño y equipamiento e infraestructura mínima, la metodología de las Directrices aquí propuesta, no agota la discusión sobre los temas mencionados, sino que se constituye en el primer paso en el proceso de adopción de una política de la calidad entre todos los prestadores.

El proceso de diseño de las Directrices de Termas

Durante el mes de noviembre de 2006, la SECTUR suscribió un acuerdo de cooperación con la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos, a fin de desarrollar las Directrices de Calidad Turística para Termas.

Para ello, se conformaron dos equipos de trabajo con funciones y responsabilidades claramente diferenciadas:

- Equipo de Coordinación: sería el responsable directo de la ejecución del proyecto y tendría a su cargo las siguientes tareas: presentación técnica del proyecto ante la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial y las partes interesadas en los destinos termales; realización de consultas a expertos y referentes locales; recopilación de información a través de diversos medios; realización de la prueba piloto de las Directrices y redacción de los documentos finales.

- Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial (CIP): conformada por representantes de entidades públicas, privadas, organismos gubernamentales, sector académico y ONGs, vinculados directamente con el desarrollo del producto Termas. La CIP sería responsable de: supervisar el establecimiento y desarrollo de los Ejes Temáticos, Componentes y Directrices; presentar sugerencias para su estructuración; determinar la terminología a emplear a fin de asegurar la comprensión de los documentos y aprobarlos; y verificar la validación de las Directrices.

El equipo en su conjunto, realizó un análisis pormenorizado de todos los documentos y normas existentes, vinculadas al producto termas, especialmente las normas españolas y chilenas. Como resultado, cerca de doce normas y reglamentos fueron recopilados y analizados, antes de proponer un primer esquema de las Directrices.

A continuación, se presentó el esquema de trabajo a la CIP y a los destinos termales, y se realizaron talleres y entrevistas en algunos de esos destinos a fin de recoger las opiniones de los expertos con el objeto de preparar la versión preliminar de las Directrices que serviría de punto de partida para el desarrollo del trabajo.

De esta forma, la CIP y el Equipo de Coordinación trabajaron sobre ella hasta arribar a un documento final que sería puesto a prueba y validado en una Organización Termal. Esta prueba piloto, se realizó con el propósito de efectuar los ajustes de contenido necesarios que aseguraran su efectiva implementación y permitiera revisar los contenidos de las Directrices, antes de la edición final del documento que aquí les presentamos.

En resumidas cuentas, las principales fases del proyecto, resultados y productos elaborados, son los que se detallan a continuación:

Estructura Organizativa del Proyecto

FASES DEL PROYECTO	HITOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS ENTREGABLES
Fase 1 Diseño del proyecto	Diseño de Proyecto	Diseño de Programa de Trabajo Conformación de Equipos de Trabajo	
	SECTUR Sub secretaría de Turismo de Entre Ríos		
Fase 2 Investigación, estudios y antecedentes	1º Reunion CIP	Presentación de Proyecto Conformación de la Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial (CIP) Diseño de la estructura del Esquema Directriz Preliminar	INFORME N°1 ESQUEMA DIRECTRIZ Y SU PONDERACIÓN
	SECTUR CIP Equipo de Coordinación		
Consultas a referentes en destinos termales	Visitas a destinos termales y talleres de consulta a referentes locales	Taller participativo en Termas de Río Hondo, Provincia de Santiago del Estero Taller participativo en Federación, Visitas a Parque Termal Concordia y Parque Termal Villa Elisa, Provincia de Entre Ríos Taller participativo en Caruhé, Provincia de Buenos Aires	
	Equipo de Coordinación Referentes locales		
	Investigación y recopilación de información	Consulta de documentación y antecedentes en organismos gubernamentales y otros especializados identificación y análisis de normativa relacionada Benchmarking de experiencias internacionales	
	Equipo de Coordinación		
	2º Reunión CIP	Presentación y aprobación del Esquema Directriz y su ponderación	
	SECTUR CIP Equipo de Coordinación		

FASES DEL PROYECTO	HITOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS ENTREGABLES
Fase 3 Elaboración de las Directrices de Calidad y Guía de Autoevaluación	Redacción de Directrices Equipo de Coordinación	Ajustes del Esquema Directriz y de la Guía de Autoevaluación Revisión abierta a todos los destinos vía correo electrónico (por SECTUR)	DIRECTRICES DE CALIDAD PARA PRODCUTO TERMAS GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN
	3º reunión CIP Revisión y validación de las Directrices Presentación de la Guía de Autoevaluación a la CIP	Talleres de revisión en Organización Termal (en Complejo Termas Marinas, San Clemente del Tuyú, Prov. de Bs. As.) Ajustes de las Directrices según observaciones efectuadas por los asistentes al Taller de revisión Taller de revisión y validación de la CIP Selección de integrantes de la CIP para la validación de campo Validación de campo (en Parque Termal Villa Elisa)	
	SECTUR CIP Destinos Termales Organizaciones Termales		
Fase 4 Elaboración del Manual de Aplicación	Redacción del Manual de Aplicación y su revisión Equipo de Coordinación CIP SECTUR Destinos Termales	Revisión de SECTUR Revisión de CIP Revisión a tres destinos termales vía correo electrónico (por SECTUR) Ajustes Manual de Aplicación	INFORME N°3
	4º reunión CIP	Presentación del Manual de Aplicación Cierre del Proyecto	
	CIP SECTUR Subsecretaría de Turismo de Entre Ríos Comisión Económica de Entre Ríos Equipo de Coordinación		

Las Directrices de Calidad Turística para Termas

¿Cuál es el Objeto?

Estas Directrices de Calidad Turística para Termas especifican pautas de acción bajo la forma de recomendaciones, desde una perspectiva turística y recreacional, para que la Organización Termal se oriente hacia una gestión que integre la calidad de servicios y el personal involucrado, la calidad ambiental, el sistema de higiene y seguridad y la relación con la comunidad.

Con la implementación de las recomendaciones propuestas se tiende a:

- a. Obtener herramientas e información que oriente la actuación de la organización hacia el usuario;
- b. Hacer un uso sustentable de los recursos naturales y culturales;
- c. Aplicar un instrumento de guía y autoevaluación;
- d. Alcanzar estándares internacionales reconocidos.

Cabe aclarar que estas Directrices no establecen recomendaciones vinculadas a la aplicación médica de las aguas termales.

¿Cuál es el Campo de Aplicación?

Las presentes Directrices tienen un carácter de adhesión voluntaria y son aplicables a todas aquellas organizaciones que disponen de aguas termales, termalizada o similar, infraestructura e instalaciones de soporte para el desarrollo de la actividad balnearia con fines terapéuticos y/o recreativos, interesadas en la mejora constante de la calidad en la prestación de sus servicios, garantizando la satisfacción de los usuarios y asegurando un desarrollo armonioso del turismo en su comunidad.

Las recomendaciones que se formulan en este documento, tienen un contenido práctico y se dirigen a todas las Organizaciones Termales independientemente de sus características, cualquiera sea su ámbito de localización, tipo, tamaño, conjunto de servicios ofrecidos y perfil de los usuarios; organizaciones que pueden ser conducidas por la administración pública o privada, o bajo un sistema de concesión.

Las Directrices de Calidad Turística para Termas están agrupadas en torno a 7 grandes ejes temáticos, que comprenden los diferentes aspectos que hacen a la gestión integral de la organización termal:

- 1 Directrices referidas al Agua Termal, el Ambiente y el Paisaje
- 2 Directrices referidas al Gerenciamiento Organizacional
- 3 Directrices referidas al Personal de la Organización Termal
- 4 Directrices referidas a la Seguridad, Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios e Instalaciones Termales
- 5 Directrices referidas a la Sensibilización, Información y Comunicación al Usuario
- 6 Directrices referidas a Infraestructura, Instalaciones y Servicios Básicos
- 7 Directrices referidas a la Valoración del Recurso y la Participación de la Comunidad Local

De estas Directrices básicas, se desprenden lineamientos que pueden ser aplicados en prestaciones complementarias a la actividad termal.

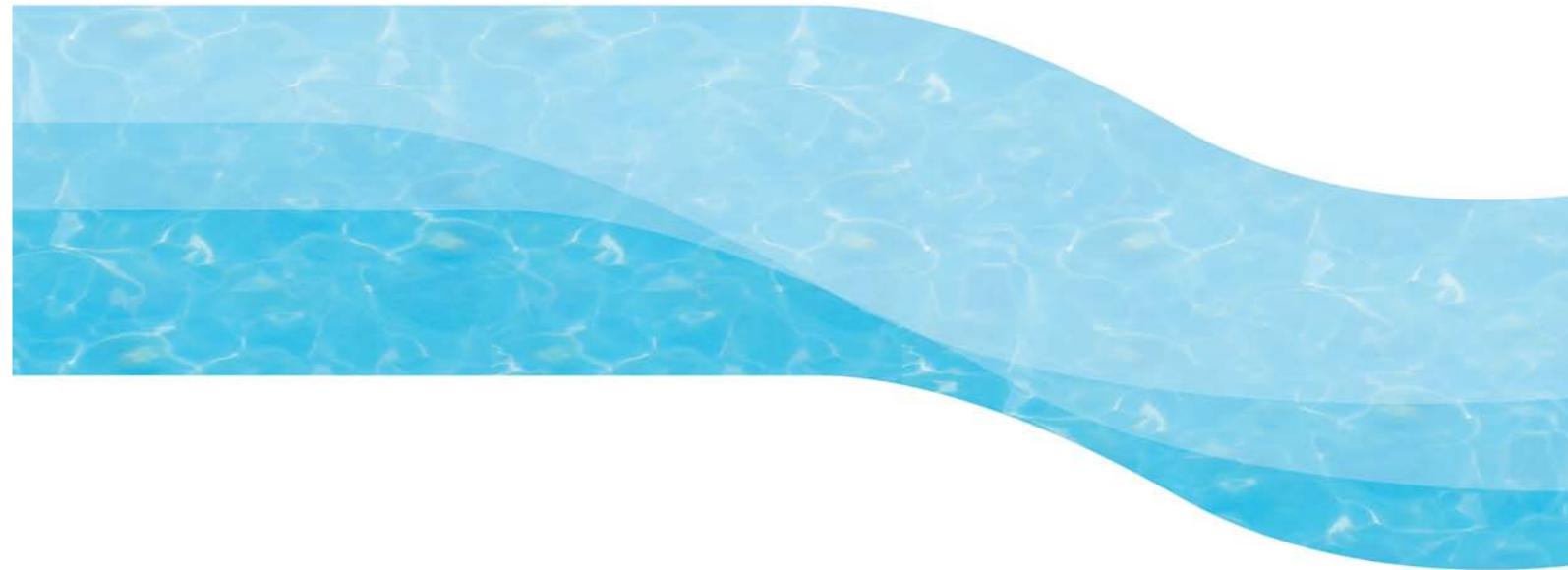
Esquema de interrelación de las Directrices



¿Cuáles son los Objetivos de estas Directrices?

- Sensibilizar a las Organizaciones Termales sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión;
- Establecer un marco de referencia para la gestión de las Organizaciones Termales que oriente hacia la mejora de la calidad de los servicios y la calidad ambiental;
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad e higiene, la preservación de los recursos naturales y culturales, así como el respeto y desarrollo de la comunidad local;
- Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre las diferentes Organizaciones Termales.

II. DIRECTRICES DE CALIDAD TURÍSTICA PARA TERMAS



1 DIRECTRICES REFERIDAS AL AGUA TERMAL, AMBIENTE Y PAISAJE

Objetivo:

Que la Organización Termal adquiriera los conocimientos necesarios vinculados al agua termal e introduzca la variable ambiental en su gestión con el fin de preservar el entorno del cual depende.

1.1 Conocimiento del Agua Termal

La razón fundamental de la existencia de una Organización Termal es la presencia y disponibilidad de agua termal con determinadas características propias que le confieren un perfil o especificidad.

Por consiguiente, la Dirección y el personal de la organización se enfrentan con la ineludible necesidad de conocer todos los componentes de los servicios que ofrecen, y particularmente, acerca de las características de la fuente de agua termal, la composición del agua y su calidad; además de las precauciones que se deben tener en cuenta durante la actividad termal, entre otros aspectos.

El conocimiento exhaustivo del recurso constituye un beneficio para la organización, porque le permite brindar información confiable, lo cual repercute en una mejor apreciación de la calidad ofrecida.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

1.1.1. Conocimiento de las características de la fuente de agua termal	Identificar, recopilar y analizar información vinculada a las características de la fuente de agua termal de acuerdo a su origen, caudal natural o de bombeo, temperatura y presión del pozo o de surgencia en el caso de aguas subterráneas; y toda otra información de interés sobre el mantenimiento del pozo y cuidado de la fuente.
1.1.2. Caracterización del agua termal	Identificar, recopilar y analizar información vinculada a la caracterización del agua termal de acuerdo a su composición física - química y microbiológica cuando corresponda.

La Organización Termal debe contar con conocimientos detallados vinculados a la composición físico química del agua termal, la calidad microbiológica y los elementos mayoritarios y minoritarios de importancia. Es importante destacar que deben respetarse los resultados de tal caracterización, cuando la Organización Termal lleve adelante las instancias de comunicación y promoción.

1.2 Control de la Calidad del Agua Termal

La calidad microbiológica, las características físicas y la composición química del agua termal, entre otros aspectos, están sujetas a factores externos susceptibles de generar cambios importantes. Estos cambios pueden producirse rápida o lentamente, por lo que deben identificarse a tiempo, conocer sus causas, y prever posibles acciones correctoras. Por esto, resulta necesario establecer un sistema de controles con una periodicidad adecuada.

La implementación de medidas de control, desde la captación hasta los puntos de emergencia y aprovechamiento, permite asegurar no sólo la sustentabilidad del recurso, sino también preservar la salud de los usuarios e impedir que el agua termal se convierta en vehículo transmisor de enfermedades de origen hídrico, como infecciones intestinales, cutáneas, oculares y auditivas.

Resulta importante mencionar que los controles implementados por la Organización Termal constituyen medidas apreciadas y valoradas por los usuarios.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

1.2.1 Control de la fuente de agua termal Implementar un Programa de monitoreo para el control de la fuente de agua termal por personal idóneo.

Para el control de la fuente de agua termal se deben tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: caudal natural o de bombeo, temperatura, condiciones y presión del pozo o de surgencia, estabilidad en el tiempo, variaciones naturales, etc.

1.2.2 Control de la calidad del agua termal en origen Establecer un Plan de control de la calidad del agua termal en origen, de acuerdo con sus características, realizando las determinaciones físico químicas, microbiológicas, parámetros auxiliares, elementos contaminantes, gases disueltos, radioactividad y microalgas cuando corresponda, a través de laboratorios públicos o privados habilitados para tal fin.

A los efectos de controlar la calidad del agua suministrada por la fuente, se recomienda realizar una caracterización físico-química completa, incluyendo cuando corresponda la determinación de algas, gases y radioactividad, por primera vez al alumbramiento del pozo, y repetirla a los 6 meses para verificar la estabilidad o no de los hallazgos.

De mantenerse estables, se recomienda efectuar la determinación de los elementos mayoritarios de importancia presentes en la primera caracterización cada 5 años.

Asimismo, se sugiere realizar determinaciones microbiológicas, tal es el caso de bacterias coliformes, estreptococos fecales y pseudomonas aeruginosa entre otras. También por primera vez al alumbramiento de pozo y luego una vez al mes, siempre que sea necesario de acuerdo con las características del agua. Se recomienda aumentar esta frecuencia en casos de lluvias torrenciales, presencia de obras de construcción en cercanías, movimientos de suelo y toda aquella situación que pudiera considerarse como posible contaminante.

1.2.3 Control de la calidad del agua termal en piletas

Establecer un Plan de Control de la calidad del agua termal, tomando muestras de todas las piletas, bañeras y de distintos lugares al azar, determinando sus características físico químicas y bacteriológicas a fin de relacionarlas con la fuente.

A los efectos de controlar la calidad del agua termal de las piletas o de la suministrada para las bañeras, se recomienda efectuar los análisis bacteriológicos de microorganismos indicadores de posible contaminación con una periodicidad mínima mensual, siempre y cuando fuese necesario, de acuerdo a las características del agua.

En el caso que el agua termal se use con fines terapéuticos, la periodicidad para efectuar el control de calidad quedará sujeto a las disposiciones de la normativa sanitaria existente.

Si en el curso de la evaluación los análisis revelaran presencia de contaminación, la organización debería suspender la actividad termal hasta corregir la anomalía de calidad.

Registros: Se debe elaborar y mantener un Registro en el que se detallan los controles realizados, incluyendo frecuencia y resultados, de manera tal de realizar un seguimiento de la calidad del agua termal.

1.3 Gestión Ambiental

La Organización Termal necesita desarrollar sus actividades teniendo en cuenta las cuestiones ambientales, ya que se puede iniciar un proceso donde el entorno, lejos de constituirse en el escenario deseado que propicia y sustenta la actividad, puede convertirse en causa limitante. Importa, entonces, poner en marcha procesos orientados a evaluar y controlar, así como prevenir las posibles consecuencias de las actividades, o de la intervención de la organización sobre el medio.

En este sentido, los instrumentos al servicio de la gestión ambiental de las organizaciones -por ejemplo, el sistema de gestión ambiental, la auditoría ambiental y el estudio de impacto ambiental, entre otros- constituyen herramientas disponibles para abordar las alteraciones que nuevos proyectos, instalaciones o actividades pueden ocasionar. De este modo, se asegura el uso sustentable de los recursos naturales, sus propiedades, elementos o variables.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

1.3.1 Estudios de Impacto Ambiental Instrumentar Estudios de Impacto Ambiental de la explotación, como así también del tratamiento y disposición de efluentes.

1.3.2 Uso racional de los recursos Elaborar e implementar un Programa, con su correspondiente monitoreo, para el uso racional del agua, la energía y los materiales, así como la minimización de residuos, a través de la adopción de Buenas Prácticas Ambientales (BPA)² y en lo posible de Buenas Tecnologías Disponibles (BTD).

La implementación de las BPA y las BTD deben cubrir las siguientes áreas: ahorro de agua, ahorro de energía, consumo responsable, minimización en la generación de residuos sólidos y efluentes.

1.3.3 Reducción del volumen del vertido Estudiar la posibilidad e implementar medidas para reutilizar el agua termal residual, como fuente alternativa de abastecimiento para actividades que demanden agua de inferior calidad, con el objeto de reducir el volumen de vertido.

1.3.4 Tratamiento y disposición de aguas residuales Establecer un sistema de tratamiento y disposición de aguas residuales cloacales cuando localmente no se cuente con un sistema de saneamiento; y de aguas termales residuales en el caso de ser necesario.

Se debe disponer de la autorización de vertido expedida por el organismo correspondiente, cumpliendo con las condiciones y límites establecidos por la autoridad competente.

1.3.5 Estudio de Impacto Ambiental de obras de infraestructura

Instrumentar Estudios de Impacto Ambiental de las obras de infraestructura, instalaciones y ampliaciones orientados a predecir los efectos sobre los componentes del ambiente, proponer medidas preventivas, mitigadoras y/o correctivas.

El Estudio de Impacto Ambiental de obras de infraestructura a construir en áreas protegidas, se debe realizar conforme al Reglamento para la Evaluación de Impacto Ambiental en las áreas de la Administración de Parques Nacionales.

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

Las actividades que desarrolla la Organización Termal pueden comprometer las condiciones del entorno, alterando el paisaje, los cursos de agua y la conservación de flora y fauna, en el caso que se encuentren ubicadas en áreas naturales. Sin embargo, estas alteraciones se reducirían, en gran medida, regulando las actividades e introduciendo acciones que faciliten el cuidado del medio. Por ejemplo, evitar la destrucción de vegetación y extinción de especies autóctonas, adaptar los elementos y construcciones a las formas del entorno, entre otras.

Por otro lado, la existencia de ciertos ruidos en las instalaciones pueden ocasionar molestias, afectando a aquellos usuarios que buscan descansar o desarrollar sus actividades en un entorno armónico.

Así, resulta importante determinar el nivel sonoro aceptable en función del perfil de los usuarios y, de acuerdo con la actividad que se realice en las diferentes áreas de la organización.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

1.4.1 Flora y fauna

Identificar las especies de flora nativa para priorizar su utilización en la parquización y evitar la introducción de especies de flora y fauna exóticas que podrían ocasionar desequilibrios ecológicos.

1.4.2 Calidad paisajística

Establecer cuáles son las acciones, actividades u obras de infraestructura, instalaciones y elementos de soporte, que pudiesen transformar la calidad paisajística.

² Ver Guía de Recomendaciones Ambientales de la Secretaría de Turismo de la Nación.

La Organización Termal debe respetar la diversidad morfológica, y los elementos singulares naturales y de interés arquitectónico o cultural propios del paisaje, evitando la interrupción de formas naturales en las vistas panorámicas, con la construcción de obras de infraestructura, instalaciones o componentes que puedan transformar la calidad paisajística.

1.4.3 Contaminación visual Establecer y mantener un Plan de ordenamiento de componentes en función de su tamaño, forma y distribución, para prevenir la contaminación visual en el interior y exterior de la Organización Termal.

1.4.4 Contaminación sonora Identificar las fuentes productoras de ruidos molestos que tienen origen en el exterior y en el interior de la organización, y evaluar, mantener y controlar el nivel sonoro aceptable, en función de las características de la actividad y el perfil del usuario.

Observaciones:

Como consecuencia de la evaluación efectuada y en el caso de ser necesario, se deben definir e implementar medidas correctoras de la contaminación sonora, otorgando prioridad a su colocación en la fuente o en su propagación, y no en los receptores.

Establecer el nivel sonoro máximo permitido de acuerdo al valor límite de ruido recomendado por la Organización Mundial de la Salud.

2 DIRECTRICES REFERIDAS AL GERENCIAMIENTO ORGANIZACIONAL

Objetivo:

Que la Organización Termal sea dirigida y gerenciada, con el fin de alcanzar los objetivos fijados, realizando la identificación, seguimiento y mejora de las actividades.

2.1 Dirección Estratégica

La Dirección es en gran medida responsable tanto de los éxitos como de los fracasos de la Organización Termal, pues a través de ella se establecen los objetivos, las responsabilidades, la autoridad y la capacidad para la toma de decisiones.

La definición de la visión y la misión, el desarrollo de una planificación estratégica y operativa, junto a la implementación de políticas adecuadas, resultan fundamentales como guía para la actuación de la Organización.

Teniendo en cuenta la relación entre el agua termal y los efectos sobre el cuerpo humano, resulta de vital importancia que la Dirección cuente con un médico que asesore a la gerencia en los temas que son de su incumbencia, aportando su enfoque y conocimientos, a fin de obtener una clara orientación para su actuación.

En este sentido, es adecuado que este profesional organice, junto con la Dirección, los Servicios de Salud, disponiendo de un Servicio Médico de Emergencias (SME) y un Servicio de Enfermería (SE). De manera opcional y de acuerdo con las características de la organización, también se puede contar con un Servicio Médico Termal (SMT).

Estos servicios deben velar por la salud física de los usuarios, asistir a quienes manifiesten inconvenientes dentro de la organización, y brindar asesoramiento y orientación sobre el correcto uso del agua termal.

Para ello, la Dirección de la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

2.1.1 Visión y Planificación Definir una visión y una planificación en el corto y mediano plazo que la asista para alcanzar su “situación ideal”.

La visión es la imagen futura de la organización a la que se tiende y desea alcanzar; tiene la connotación de un ideal posible de lograr.

Por otra parte, a través de la planificación en el corto y mediano plazo, la Organización Termal identifica los pasos para avanzar orientada hacia su ideal.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización en la que se detalle la visión de la empresa y su planificación, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.1.2 Misión y Políticas Identificar la misión y las políticas que regirán sus actividades y formas de trabajo, generando comunicaciones internas coherentes y consecuentes con las mismas.

La misión establece el propósito de la organización y el valor que ella provee a los usuarios a través de sus servicios. Junto a las políticas se define cómo se actuará para alcanzar la visión y planificación definida, estableciendo un marco de referencia para los empleados, el mercado y los usuarios respecto de su proceder.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización en la que se detalle la misión de la empresa y sus políticas, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.1.3 Obligaciones de la Dirección Identificar roles, responsabilidades y el nivel de autonomía del personal para la toma de decisiones, y facilitar los recursos que posibilite el cumplimiento de lo planificado.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización en la que se detalle las funciones del personal, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.1.4 Obligaciones de la Dirección referidas a los Servicios de Salud Designar un médico asesor determinando el alcance de sus funciones y responsabilidades, y organizar los Servicios de Salud.

La Dirección debe contar con un médico asesor permanente que actúe en la organización, organice junto a la Dirección los Servicios de Salud y asesore en todos los aspectos de su incumbencia. Como ejemplo de sus funciones y responsabilidades se pueden mencionar las siguientes:

1. Asesorar a la Dirección en la organización del Servicio de Enfermería, el Servicio Médico de Emergencias y el Servicio Médico Termal en el caso que se decida contar con él.

2. Participar en la redacción de publicidad, folletería y señalética interior y/o exterior, con el fin de brindar información correcta y precisa, evitando comunicar datos confusos o equívocos.

3. Mantener una fluida comunicación con la Dirección, con el fin de transmitirle sus sugerencias, opiniones e ideas referidas a la problemática de salud o a las posibles consecuencias médicas generadas por la actividad presente o futura de la Organización Termal.

4. Realizar el asesoramiento al personal de los Servicios de Salud según su puesto de trabajo, o asegurarse que reciban la información necesaria a través de otros.

Además, la Dirección debe organizar el Servicio de Salud conformado por los siguientes componentes:

1. Servicio de Enfermería (SE).
2. Servicio Médico de Emergencias (SME).
3. Servicio Médico Termal (SMT) (este servicio puede ser optativo).

El Servicio de Enfermería debe funcionar durante los horarios de atención al usuario, para el caso de parques termales o similares, y en horarios de uso de las instalaciones termales para el caso de alojamientos.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización en la que se detalle las funciones del personal, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.2 Operaciones de la Organización Termal

Todas las actividades que la Organización Termal desarrolla tienen incidencia en el servicio que se brinda. Sin embargo, algunas de estas actividades resultan particularmente relevantes por su relación directa con las características y expectativas generadas por el producto termas. Tal es el caso de los procesos relacionados con los Servicios de Salud, así como la higiene y seguridad en todos los ámbitos de la organización.

La información generada a través del monitoreo continuo del desempeño de las actividades, facilita la toma de decisiones consistentes con los lineamientos fijados por la Dirección Estratégica y permite corregir aquellos desvíos identificados.

Para ello, la Dirección de la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

2.2.1 Actividades relacionadas con salud, higiene y seguridad Identificar las actividades vinculadas al Servicio de Enfermería (SE), Servicio Médico de Emergencias (SME) y al Servicio Médico Termal (SMT), la interrelación entre ellas, y los factores de calidad que tendrán incidencia en la percepción del servicio ofrecido.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización, en la que se detalle las actividades y su interrelación, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.2.2 Otras actividades de la organización Identificar las actividades vinculadas con la atención al usuario, la interrelación entre ellas, y los factores de calidad que tendrán incidencia en la percepción del servicio ofrecido.

Ejemplo de secuencia de actividades e interrelación entre ellas:

El proceso de marketing capta nuevos usuarios. Luego, el proceso de atención al cliente y caja realiza la orientación del usuario y el cobro del ingreso a la organización respectivamente.

Una persona que cuenta con una inquietud, consulta o duda no resuelta hasta el momento, es derivada al personal responsable de información al usuario, que amplía la información para satisfacer su necesidad.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación de la organización, en la que se detalle las actividades y su interrelación, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

2.2.3 Seguimiento de las actividades Definir los indicadores e implementar el seguimiento en el desempeño de la organización con el fin de tomar decisiones, corregir desvíos y establecer nuevos objetivos.

La Dirección debe determinar los indicadores que permitan evaluar el desempeño de la organización, relacionados con los objetivos predeterminados. Además, debe identificar el modo de obtenerlos, por ejemplo, implementando la gestión de quejas y reclamos, la realización de encuestas a los usuarios y las investigaciones con referentes; debe asimismo efectuar el seguimiento de estos indicadores.

Ejemplo:

Realizar el seguimiento del tiempo de espera en la caja, y en caso de que sea superior al deseado por la Dirección, se debe corregir el desvío. Para esto, una de las acciones a implementar consiste en capacitar al personal de la Organización Termal para que brinde asistencia en los horarios picos, reduciendo de este modo el tiempo de espera.

Registros: Se debe elaborar y mantener un Registro en el que se detallen los indicadores, sus resultados y las acciones derivadas de los mismos.

2.3 Documentación y Registro

La Organización Termal debe asegurar la disponibilidad de aquella documentación que de conformidad a las normativas específicas y relacionadas con la actividad que desarrolla, por ejemplo: la habilitación municipal o del organismo de turismo en caso de ser requerida.

A su vez, debe poseer otros documentos generados a partir de la identificación y puesta en práctica de los procedimientos que involucran a las actividades que tienen lugar dentro de la organización.

Por otro lado, los registros constituyen una herramienta para proporcionar evidencia de verificaciones y de acciones preventivas y correctivas implementadas durante el funcionamiento de la organización.

Los Registros necesarios para la Organización Termal se identifican en cada una de las Directrices según el detalle que figura a continuación:

- 1.2.1. Control de la fuente del agua termal.
- 1.2.2. Control del agua termal en origen.
- 1.2.3. Control de la calidad del agua termal en piletas.
- 2.2.3. Seguimiento de las actividades.
- 3.2.4. Evaluación de las acciones de capacitación y su aplicación.
- 4.1.1. Seguridad en zona de servicios e instalaciones.
- 4.2.2. Condiciones sanitarias del personal.
- 5.3.2. Evaluación de la efectividad del método utilizado para comunicar.
- 6.4.1. Planificación del mantenimiento de las instalaciones.

Los Documentos necesarios para la Organización Termal se identifican en cada una de las directrices según el detalle que figura a continuación:

- 2.1.1. Visión y Planificación.
- 2.1.2. Misión y Políticas.
- 2.1.3. Obligaciones de la Dirección.
- 2.1.4. Obligaciones de la Dirección referidas a los Servicios de Salud.
- 2.2.1. Actividades relacionadas con salud, higiene y seguridad.
- 2.2.2. Otras actividades de la organización.
- 6.4.1. Planificación del mantenimiento de las instalaciones

3 DIRECTRICES REFERIDAS AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN TERMAL

Objetivo:

Que la Organización Termal cumpla con la normativa vigente vinculada con las exigencias para los puestos de trabajo y desarrolle al personal a través de la capacitación.

3.1 Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo

En una Organización Termal se pueden distinguir dos tipos de puestos de trabajo: aquellos que requieren habilitaciones impuestas por la misma profesión tal es el caso de una titulación la cual puede constituir un requisito legal y los que sólo se ven alcanzados por los requerimientos propios de la organización.

En ambos casos, cada puesto cuenta con exigencias y particularidades inherentes a él, y eso se traduce en una serie de características que debe reunir el personal para desarrollar ese puesto en forma eficaz.

Así pues, resulta importante que la organización establezca los requisitos que debe cumplir un candidato al ocupar un puesto permanente o temporal y, sobre la base de esa información, desarrollar todo el proceso de selección.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

3.1.1 Requerimientos del personal de salud, higiene y seguridad	Identificar los requisitos legales y reglamentarios de la profesión, relacionados con el personal de los Servicios de Salud y el personal del Servicio de Higiene y Seguridad.
--	---

Los requerimientos deben ser cumplidos por los profesionales de los siguientes servicios: Asesor médico organizador de los Servicios de Salud, Servicio de Enfermería (SE), Servicio Médico de Emergencias (SME), Servicio Medico Termal (SMT) y Servicio de Higiene y Seguridad (SHS).

3.1.2 Requerimientos de otros puestos de trabajo	Determinar los requerimientos necesarios y el perfil del personal para todos los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la Organización Termal.
---	--

3.2 Capacitación del personal.

La Organización Termal debe contar con un manejo extremadamente profesional, tanto en la gestión directiva como en los niveles operativos de los servicios. Por consiguiente, se enfrenta con la necesidad de capacitar a su personal en forma permanente, pues deben responder a cambios en los objetivos, en las operaciones diarias o en la innovación tecnológica, entre otros aspectos.

Es imprescindible, entonces, convertir estas necesidades en propósitos de formación, asegurando la adquisición de un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan dar respuesta a estos cambios.

Para que la formación pueda desarrollarse adecuadamente y se obtengan los resultados esperados, es preciso llevar adelante la planificación de las acciones de capacitación, ya sea que esta se dicte en forma interna y/o externa a la organización; y dentro de lo posible, integrándola al marco global de la planificación definida por la Dirección.

Asimismo, resulta importante tener en cuenta como parte de la planificación, la evaluación de las acciones implementadas y la aplicación efectiva de los conocimientos por parte del personal; además de mantener un registro de las actividades efectuadas, donde se sinteticen los contenidos, los aspectos observados durante el proceso y los resultados de las evaluaciones. De este modo, la organización puede identificar y conocer los recursos con los cuales cuenta y prepararse para desafíos futuros.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

3.2.1 Identificación de las necesidades de capacitación	Identificar y definir las necesidades de capacitación del personal, teniendo en cuenta los objetivos, la planificación y las actividades, así como el propio desarrollo ante cambios en los puestos de trabajo.
--	--

3.2.2 Planificación y ejecución de la capacitación	Definir e implementar un Plan de Capacitación, con su respectivo cronograma de ejecución, estableciendo el método de seguimiento de los conocimientos y habilidades adquiridas.
---	--

Esta planificación se debe implementar a través de programas y/o subprogramas de capacitación e información, conducidos por el personal encargado de establecer el alcance y desarrollo de los mismos.

**3.2.3-
Plan de Educación
Ambiental**

Elaborar e implementar un Plan de Educación Ambiental destinado al personal para que adquieran los conocimientos, los valores y el interés activo necesario para preservar y mejorar el entorno.

**3.2.4
Evaluación de las
acciones de capacitación
y su aplicación**

Evaluar las acciones de capacitación y entrenamiento del personal, desde la identificación de las necesidades hasta su aplicación efectiva, a través de la utilización de indicadores de seguimiento.

Registros: Se debe elaborar y mantener un Registro en el que se detallen las acciones de capacitación y los resultados.

4 DIRECTRICES REFERIDAS A LA SEGURIDAD, LIMPIEZA E HIGIENE EN ZONAS DE SERVICIOS E INSTALACIONES TERMALES

Objetivo:

Que la Organización Termal genere las condiciones de seguridad e higiene sanitarias adecuadas para los usuarios y el personal.

4.1 Condiciones de Seguridad

Es parte de la responsabilidad de la Organización Termal, determinar, promover y mantener adecuadas condiciones de higiene y seguridad del personal, con el fin de conservar su integridad psico física, reducir, eliminar o aislar riesgos y prevenir accidentes o enfermedades inherentes a las tareas que desarrollan, y al ambiente físico donde se realizan.

Por otro lado, cuando un usuario selecciona una Organización Termal confía en que resultará segura durante su estancia. Es decir, que cuenta con los elementos necesarios para hacer frente a los riesgos más habituales a los que se enfrentan este tipo de organizaciones. Tal es el caso de medidas de prevención y control de incendios, riesgos eléctricos y riesgos mecánicos.

Otros aspectos que se deben considerar se vinculan con la prestación de primeros auxilios, planificación de emergencias, prevención de accidentes y prevención de robos y hurtos.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

**4.1.1
Seguridad en zonas de
servicios e instalaciones**

Elaborar e implementar un Plan de Seguridad Integral en zonas de servicios e instalaciones, establecido por el Servicio de Higiene y Seguridad del Trabajo y aprobado por la Dirección de la Organización.

En este Plan se deben identificar todas las zonas de servicios e instalaciones, y realizar para cada una de ellas un detallado análisis de riesgos con sus correspondientes medidas preventivas.

El Plan de Seguridad Integral debe estar documentado y difundido por el Servicio de Higiene y Seguridad del Trabajo. Este Servicio puede ser interno o externo y debe contar con un ingeniero u otro profesional habilitado, cuya función debe ser elaborar y mantener la documentación sobre los análisis de riesgos y las medidas preventivas necesarias. De este modo, se da cumplimiento a los requisitos de la Ley Nacional N° 19.587, Decreto Reglamentario N° 351/79 y Decreto N° 1338/96.

Registros: Se debe elaborar y mantener un Registro de las acciones que componen el Plan de Seguridad Integral.

4.1.2. Seguridad de los usuarios Elaborar e implementar un Plan de Seguridad Integral en zonas de servicios e instalaciones, establecido por el Servicio de Higiene y Seguridad del Trabajo y aprobado por la Dirección de la Organización.

Observaciones:

Para garantizar la seguridad de los usuarios debe estar presente en las piletas una persona con título de “guardavidas” reconocido por la autoridad competente; además, disponer de un equipo de salvamento, ubicado de modo tal que se asegure su rápida utilización en caso de emergencia.

En el caso de los alojamientos termales se debe instalar un pulsador en cada cuarto de baño, con una alarma audible y/o visible en la recepción o centro de control. De este modo el usuario puede comunicar cualquier situación de emergencia ocurrida durante la actividad termal.

4.1.3 Seguridad de los bienes de los usuarios Establecer las acciones necesarias y disponer los elementos adecuados, para facilitar la seguridad de los bienes personales de los usuarios en el interior y exterior de la Organización Termal.

Observaciones:

En el caso de los alojamientos termales, se debe controlar y registrar los ingresos de personas a la organización e identificar a todo el personal y a los usuarios.

4.1.4 Gestión de crisis Establecer las acciones que se deben implementar en la Organización Termal para facilitar su actuación antes, durante y después de potenciales situaciones de crisis.

Estas acciones deben contemplar: la identificación de los factores potenciales de contingencias, la designación de un comité de crisis y su entrenamiento a través de simulaciones, así como la selección de los canales de comunicación y mecanismos de respuesta ante situaciones críticas.

4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios

El turismo termal es un particular modo de turismo, cuyas características sobresalientes son la búsqueda por parte del usuario de lugares especialmente acogedores, que se destaquen por su limpieza, servicios, entorno y en donde se pueda disfrutar de momentos de relax, recuperación psicofísica y/o conservación del estado de salud.

Teniendo en cuenta estas características, la primera medida que la Organización Termal debe instrumentar, es minimizar las posibilidades de contagio de enfermedades entre usuarios, o entre ellos y el personal, o en relación con los elementos del entorno.

Para que la Organización Termal pueda garantizar dichas condiciones, es necesario disponer de un instrumento que permita ordenar las tareas y cumplir con los requisitos higiénicos – sanitarios mínimos en las áreas de servicios termales comunes e individuales.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

4.2.1 Limpieza e higiene en áreas de servicios termales comunes e individuales Establecer e implementar un procedimiento detallado de limpieza e higiene en las áreas de servicios comunes e individuales.

Como parte del procedimiento de limpieza e higiene se deben determinar los criterios a través de los cuales se gestionará y dirigirá el servicio de limpieza, las instrucciones a seguir por el personal, como así también las áreas u elementos cuya limpieza deba realizarse diariamente, y aquellas cuya limpieza se efectúe en forma semanal, quincenal o mensual.

Este procedimiento debe contar con un responsable que efectúe la supervisión sobre su correcta implementación.

Las áreas de servicios comunes e individuales incluyen: corredores, pasillos, escaleras, sala de usos múltiples, sanitarios, quinchos, refugios, parques y espacios al aire libre.

4.2.2 Condiciones sanitarias del personal Verificar las condiciones sanitarias del personal mediante el control médico periódico.

A los efectos de bregar por las adecuadas condiciones sanitarias del personal, la Organización Termal debe realizar un control médico periódico tendiente a prevenir la presencia de enfermedades infectocontagiosas con riesgo para los usuarios.

Registro: Se debe elaborar y mantener un Registro, a manera de Historia Clínica, en donde se asienten los datos del personal, fecha del control médico efectuado y su resultado, entre otros aspectos. El encargado de este documento debe ser el responsable de los Servicios de Salud.

4.2.3. Condiciones del usuario para el acceso y permanencia Definir las condiciones mínimas que deben cumplir los usuarios para el acceso y permanencia en las piletas, a fin de mantener la calidad del agua termal y no poner en riesgo la salud del personal y otros usuarios.

4.3 Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales

El eje fundamental de una Organización Termal es precisamente el agua termal. Por lo tanto, su conservación, junto con las condiciones de limpieza, aseo y desinfección de sus instalaciones, representan un aspecto fundamental al momento de pensar en calidad. A su vez, estas aseguran el estado de salubridad de su personal y de los usuarios, protegiéndolos frente al riesgo de posibles enfermedades contagiosas.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

4.3.1 Limpieza, higiene y desinfección en piletas Establecer e implementar un procedimiento detallado de limpieza, higiene y desinfección en piletas y en el lugar que las circunda.

El procedimiento de limpieza e higiene debe contar con un responsable que efectúe la supervisión sobre la correcta implementación del mismo.

Al momento de establecer este procedimiento la Organización Termal debe:

1. Mantener en forma permanente la limpieza de las piletas, teniendo atención en evitar que permanezcan sustancias en suspensión, tales como hojas, basura en general, arena, tierra y/o residuos de bronceadores y cremas.
2. Proceder al clorado de aquellas piletas destinadas a un uso recreativo, que por las características del agua, puedan ser pasibles de transmisión de enfermedades infectocontagiosas, fundamentalmente hongos.

3. Asegurar la limpieza y desinfección de paredes y pisos en el interior de las piletas. Al momento de usar pintura, se debe tener en cuenta la acción erosiva del tipo de agua termal.
4. Mantener la concentración del desinfectante, a través de la aplicación de dosis continuas al agua que ingresa en las piletas de recirculación o renovación continua.
5. Asegurar la conservación de las sustancias desinfectantes, mediante la aplicación de un producto activo residual, cuando las piletas sean de vaciamiento periódico.

En las piletas cubiertas se debe mantener el correcto estado de conservación y limpieza de todas las estructuras circundantes a la misma. Por ejemplo: piso perimetral, estructuras y paramentos metálicos, ventanas y puertas.

En las piletas, pisos y canaletas de derrame perimetrales que no se encuentren revestidos con azulejos o materiales de características similares, se debe realizar una limpieza integral y pintar con pinturas específicas para piletas disponibles en el mercado, con una frecuencia acorde al estado de su conservación.

Para el caso de piletas individuales donde se realizan tratamientos, la limpieza y desinfección se debe realizar entre el baño de cada usuario.

4.3.2 Renovación del agua en piletas Garantizar la renovación continua de agua termal en piletas, a través de la entrada de nuevos volúmenes de agua limpia proveniente de la fuente termal, de la recirculación efectuando el previo filtrado y purificación (para el uso recreativo), o por la combinación de ambos métodos.

5 DIRECTRICES REFERIDAS A LA SENSIBILIZACIÓN, INFORMACION Y COMUNICACIÓN AL USUARIO

Objetivo:

Que la Organización Termal sensibilice e informe a los usuarios y adopte los métodos necesarios para realizar comunicaciones efectivas.

5.1 Sensibilización del Usuario

La Organización Termal debe promover un uso apropiado de las instalaciones y los servicios, con el objeto de potenciar la experiencia termal tanto individual como colectiva de los usuarios.

Para ello se deben implementar acciones de sensibilización tendientes a acercar al usuario hacia las pautas de comportamiento definidas por la organización, las que pueden ser nuevas o diferentes de las habituales.

Mediante estas acciones se trata de ir al encuentro del usuario, para promover una nueva conciencia que favorezca el disfrute de los servicios manteniendo la calidad de los mismos.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

5.1.1 Políticas de normas de conducta y usos aceptables	Implementar acciones para difundir las pautas de comportamiento que deben respetar los usuarios.
---	--

5.1.2 Prácticas ambientales para el uso racional de los recursos	Implementar acciones para difundir las Buenas Prácticas Ambientales de carácter opcional que los usuarios pueden adoptar para hacer un uso racional de los recursos.
--	--

5.2 Información a los Usuarios

La Organización Termal genera información que proviene de datos, hechos y estadísticas tanto históricos como derivados de cálculos o pruebas actuales.

La difusión de gran parte de esta información resulta esencial para el conocimiento que el usuario debe tener antes y durante su experiencia termal. Tal es el caso de los componentes mayoritarios del agua termal y el resultado de los controles de calidad efectuados, como así también las precauciones que se deben tener al realizar la actividad termal, entre otros aspectos.

En síntesis, es necesario identificar toda información relativa a las actividades que desarrolla la organización y que el usuario debe conocer.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

5.2.1 Información acerca de los servicios básicos	Informar sobre la disponibilidad y ubicación de los servicios básicos para los usuarios.
---	--

La Organización Termal debe brindar información a los usuarios sobre la ubicación de los puntos de provisión de agua potable y electricidad, así como la disponibilidad de servicios de comunicación como telefonía, Internet y WI-FI, entre otros.

5.2.2 Información sobre las características del agua termal y sus controles de calidad	Informar acerca de los componentes mayoritarios del agua termal, según lo relevado en la Directriz 1.1.2., así como sus controles de calidad según lo establecido en la Directriz 1.2.2.
--	--

5.2.3 Precauciones en el uso del agua termal	Informar sobre las precauciones que deben contemplar los usuarios durante la actividad termal.
--	--

Observaciones:

Advertencias para distintas edades, tiempos de inmersión sugeridos, precauciones para usuarios con algún tipo de enfermedad, conducta ante grupos especiales, por ejemplo, embarazadas, niños, ancianos, etc.

5.2.4
Información
para personas con
capacidades diferentes

Informar sobre la disponibilidad de servicios con ámbitos accesibles, así como aquellos que puedan presentar algún grado de dificultad para su uso.

5.3 Métodos de Comunicación

La comunicación es la forma en que la Organización Termal efectúa la transferencia de información a su personal, a la comunidad y a sus usuarios. Esto se realiza a través de diferentes modalidades: en forma verbal y en forma escrita, tanto a manera de señalética como mediante la entrega de folletería durante la estadía en la organización, o en campañas de promoción y a través de los distintos medios de comunicación.

La Dirección debe hacer uso de los métodos que estén a su alcance, para difundir la información que desee sobre los servicios y, especialmente, la vinculada a las precauciones y condiciones generales con respecto al uso del agua termal, cuando sus futuros usuarios se encuentran aún en su lugar de origen. Esto es, a los efectos de evitar que contraten una estadía o planeen un viaje placentero y, al llegar a la organización, se encuentren que no pueden hacer uso de las instalaciones pues portan algún tipo de enfermedad.

Asimismo, es importante realizar una evaluación de la efectividad de los métodos seleccionados, puesto que a través del resultado obtenido, se podrá apreciar el cumplimiento de los objetivos de comunicación o considerar la aplicación de modificaciones en dichos métodos.

Por último, es dable considerar que cada área de la Organización Termal aporta en el día a día de las operaciones su conocimiento, experiencia y saber con el fin de prestar los servicios. Por tanto, resulta necesario que estos conocimientos y saberes, se incluyan, cuando sea posible, en todos los aspectos relacionados a las comunicaciones, tanto internas como externas.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

5.3.1
Métodos utilizados
por la organización
para comunicar la
información a los
usuarios

Definir de acuerdo a la información que se desea transmitir, el método y/o canal de comunicación más adecuado para difundir su mensaje.

5.3.2
Evaluación de la
efectividad del método
utilizado para comunicar

Evaluar periódicamente la efectividad del método y/o canal de comunicación utilizado para difundir el mensaje.

Observaciones:

A través de la evaluación se determina la efectividad del método utilizado para comunicar la información que se desea transmitir; además, provee retroalimentación acerca de las fortalezas y debilidades de los materiales y de las actividades de comunicación implementadas en la organización.

La aplicación de los resultados de la evaluación, permite mejorar el método seleccionado o planificar nuevos esfuerzos, evitando repetir errores en futuras acciones de comunicación dirigidas al mismo tipo de usuario.

Registros: *Se debe elaborar y mantener un Registro en el que se detallen los resultados de la evaluación de la efectividad en la comunicación.*

5.3.3
Responsabilidad de las
áreas específicas sobre
las comunicaciones
internas y con el usuario

Definir las responsabilidades de las áreas específicas, relacionadas con la elaboración de las comunicaciones internas y con el usuario.

6 DIRECTRICES REFERIDAS A INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS BÁSICOS

Objetivo:

Que la Organización Termal tenga en cuenta el bienestar de los usuarios en el uso de las instalaciones, la infraestructura y los servicios básicos.

6.1 Infraestructura e Instalaciones

El espacio interior y exterior de la Organización Termal cuenta con características diferenciadas de otras obras de infraestructura e instalaciones, pues se deben contemplar condiciones en materia de seguridad, confort y bienestar que la actividad termal exige, junto a la diversidad de requerimientos generados por una gran heterogeneidad de usuarios.

Adquiere importancia, entonces, la necesidad de contar con un ámbito equipado y adecuado para la atención médica, para la prescripción de tratamientos o la atención en caso de accidentes, cuya carencia podría poner en riesgo la salud de los usuarios.

Por otro lado, las instalaciones también tienen que estar preparadas para el segmento de usuarios con capacidades diferentes o que tienen una reducción de movimientos temporal o definitiva, y para aquellos que se encuentran en distintas etapas de la vida (como los niños, los adultos mayores y las embarazadas).

Por consiguiente, es necesario que la Organización Termal conciba ámbitos más amigables, para lo que se debe diseñar y, en la mayoría de los casos, modificar la infraestructura e instalaciones, teniendo en cuenta algunas soluciones existentes para ajustarse a un cierto número de principios normativos reconocidos. Estos principios están relacionados con la posibilidad de acceder, desplazarse, permanecer y utilizar las instalaciones, equipamientos, mobiliario y artefactos.

Otro aspecto importante a considerar que es sinónimo de seguridad, lo representa la incorporación de un sistema de señalización adecuado, ubicado de manera tal que permita su legibilidad sin elementos que lo obstruyan, que brinde información clara y oriente sobre los diferentes ámbitos de la organización y el desarrollo de la actividad termal.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

6.1.1 Características constructivas Incluir determinadas características constructivas en las instalaciones, para brindar la seguridad necesaria tanto al personal como a los usuarios.

1) Características constructivas de los Servicio de Salud.

El Servicio de Enfermería debe ubicarse en lugares estratégicos con llegada fácil de un usuario, con acceso a una camilla y salida rápida al exterior para el caso de necesitar trasladar un paciente en ambulancia.

Este Servicio debe delimitarse por los siguientes locales: sala de espera, sala de prácticas (es el propio consultorio) y servicios sanitarios. Debe disponer además de un consultorio médico en comunicación.

a) Consultorio de Enfermería.

El Consultorio de Enfermería debe poseer acceso directo desde el predio y comunicación con el consultorio médico; además de contar con buena ventilación, adecuada climatización e iluminación natural y artificial.

b) Consultorio Médico.

El Consultorio Médico debe estar ubicado junto al consultorio de enfermería y ser ocupado por el médico del Servicio Médico de Emergencias (SME), o el médico asesor que se desempeñe en el Servicio Médico Termal (SMT).

Es importante destacar que en todos los locales mencionados se debe respetar las características constructivas según el Programa Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención Médica. Resolución del Ministerio de Salud de la Nación 431/00.

2) Características constructivas en las piletas colectivas y de uso individual.

3) Características constructivas en las instalaciones del entorno de las piletas colectivas.

Las construcciones existentes o nuevas deben cumplir con todos los requisitos estipulados en las normas sanitarias y/o Códigos de Edificación existentes en lo relativo a cantidad de artefactos, sus dimensiones, ventilación e iluminación.

6.1.2 Emplazamiento de corredores, duchas y servicios sanitarios

Asegurar que el emplazamiento de corredores, duchas externas y servicios sanitarios se adecuen a las condiciones edilicias de la Organización Termal, al clima de la zona y a la tasa de usuarios.

La función de los corredores es vincular a las piletas con las instalaciones de su entorno, por lo que deben estar cubiertos para proteger al usuario del frío y la lluvia, cuando se traslade dentro de la organización.

6.1.3 Accesibilidad

Diseñar e implementar un plan para adaptar la Organización Termal a los requerimientos de los usuarios con capacidades diferentes que resuelva la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones.

Como parte de este Plan, la Organización Termal debe definir un conjunto de especificaciones de acuerdo a la normativa vigente para: el estacionamiento de vehículos, el acceso a la organización desde el exterior por puerta principal o por puerta distinta a la principal, los itinerarios peatonales e itinerarios de comunicación verticales.

Asimismo, para las áreas de permanencia y descanso en puntos centrales, servicios sanitarios de uso común e individual, habitaciones y piletas; además, se debe considerar la colocación de rampas o bien elementos mecánicos como grúas, que faciliten el descenso de los usuarios a la pileta.

6.1.4 Señalética Diseñar y colocar señalética adecuada en el interior y exterior de la Organización Termal, con pautas de diseño unificadas que cubra las necesidades inmediatas y prevea su adaptabilidad a las necesidades futuras.

Nota: Para las directrices 6.1.3 y 6.1.4 consultar Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Nación.

6.2 Uso de las Instalaciones

Entre los principales elementos que pueden afectar la calidad de la experiencia de los usuarios cuando realizan la actividad termal, deben considerarse las aglomeraciones de concurrencia a las piletas que tienen lugar en ciertos momentos de la jornada. Así pues, importa conocer entre otros aspectos, la cantidad de usuarios, días y horarios de asistencia, para que en función de estos datos, se busque una fórmula que determine con carácter preventivo la capacidad máxima de usuarios permitidos.

Asimismo, es importante considerar el comportamiento del usuario durante su permanencia o estadía en la Organización y, particularmente, las pautas de higiene que debe respetar al hacer uso de las piletas. De esta manera, se busca minimizar el riesgo de contagio de enfermedades y prevenir eventos no deseados.

Resulta necesario entonces definir un Reglamento Interno de cumplimiento obligatorio por los usuarios, que se encuentre referido al marco de los servicios ofrecidos y a las condiciones para acceder a ellos.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

6.2.1 Capacidad de uso de las instalaciones Establecer la Carga Máxima de Ocupación de cada pileta en función de la superficie de la lámina de agua y de las actividades complementarias, e implementar medidas de control de la afluencia de usuarios a la organización.

Establecer la Carga Máxima de Pileta (CMP). Es decir, la cantidad de usuarios que pueden permanecer simultáneamente en una pileta de acuerdo a la superficie de agua. De modo orientativo, el cálculo puede efectuarse de acuerdo a la siguiente relación:

1. Pileta o sector de pileta que posea una profundidad de agua inferior a 1.40 m.: 1 m² por persona.
2. Pileta o sector de pileta que posea una profundidad de agua superior a 1.40 m.: 5 m² por persona.

6.2.2. Definición de Reglamento para uso de las instalaciones Definir e implementar un Reglamento Interno en el que se establezcan las pautas de comportamiento que deben respetar los usuarios al hacer uso de las instalaciones.

Observaciones:

Se recomienda que en este Reglamento se incluyan pautas vinculadas con el comportamiento de los grupos definidos, por ejemplo, embarazadas, niños y usuarios con problemas de salud; y situaciones particulares que pueden ocurrir, tal es el caso del retiro de los usuarios de las piletas ante una tormenta eléctrica.

6.3 Servicios Básicos

En una Organización Termal son factores esenciales para la prestación de servicios de calidad, asegurar la disponibilidad de agua potable, electricidad y comunicaciones para todos los usuarios, así como mantener en forma ordenada el almacenamiento temporal de residuos que se generan.

Un aspecto importante para la provisión de estos servicios básicos, es la ausencia de saturación de los mismos. Por lo tanto, es primordial que la organización cuente en todo momento con la capacidad de abastecimiento necesaria en relación a la cantidad de usuarios que los demandan.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

6.3.1 Disponibilidad de servicios básicos Disponer la provisión de servicios básicos para todos los usuarios.

La Organización Termal debe contar con teléfono, radio u otro medio de comunicación de uso exclusivo, con el fin de asegurar su vinculación con el exterior.

Asimismo, en lugar visible, se debe contar con servicios de comunicación telefónica e Internet para todos los usuarios, inclusive aquellos con capacidades diferentes o movilidad reducida; además, disponer de red eléctrica y de saneamiento, así como también asegurar la provisión de agua potable.

6.4 **Mantenimiento de las Instalaciones**

La Organización Termal debe reflejar la seguridad y el bienestar que brinda a los usuarios. Por lo tanto, es importante evitar la presentación de una imagen de deterioro o abandono en las instalaciones, a pesar del transcurso del tiempo, la variedad de usuarios y su uso continuo.

Adquiere importancia entonces, implementar el mantenimiento adecuado y oportuno en todas las áreas, de acuerdo a las actividades propias de cada organización y, particularmente, en las instalaciones que se encuentran en permanente contacto con el agua termal, puesto que debido a sus características corrosivas puede ocasionar un rápido deterioro de las mismas.

Cabe señalar que el mantenimiento asegurará el buen estado de conservación y funcionamiento, la continuidad de las operaciones y la disminución de las probabilidades de accidentes, así como también garantizará la comodidad y satisfacción del usuario.

Para ello, la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

6.4.1 Planificación del mantenimiento de las instalaciones	Establecer e implementar un Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, tanto en la infraestructura como en instalaciones y equipos, determinando los parámetros a través de los cuales se gestionará y dirigirá, y las instrucciones a seguir por el personal asignado al mismo.
--	---

Observaciones:

Se debe contar con una persona responsable cuya función sea documentar, planificar, ejecutar y/o hacer ejecutar y supervisar los trabajos realizados, en coordinación con la Dirección y el personal asignado.

Documento: Se debe elaborar y mantener la documentación correspondiente al Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo, en la que se detallen las actividades, conservando e identificando las versiones que acrediten su evolución.

Registros: Se debe elaborar y mantener un Registro en el que se detallen las revisiones o inspecciones realizadas, sus resultados y reparaciones necesarias, la fecha y el responsable de la tarea, entre otros aspectos.

7 **DIRECTRICES REFERIDAS A LA VALORACIÓN DEL RECURSO Y LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL**

Objetivo:

Que la Organización Termal promueva la conservación del patrimonio artístico-cultural y brinde oportunidades para la participación y el desarrollo de la comunidad local.

7.1 **Valoración del Recurso**

La conservación y valoración del recurso turístico por parte de la Organización Termal implica la participación en las decisiones y acciones públicas que incidan en la misma.

Un ejemplo de las iniciativas que pueden llevar adelante las autoridades públicas es la conservación y puesta en valor del patrimonio histórico termal, dado que aporta un testimonio único vinculado a la relación entre la explotación y uso del agua termal, con el surgimiento y desarrollo de la comunidad.

Por otro lado, es dable mencionar un factor que se tiene en cuenta a la hora de considerar al turismo como actividad sustentable desde el punto de vista social: es que se integre a los esquemas sociales existentes, mediante la implementación de acciones orientadas hacia el respeto de la identidad y particularidades culturales de la comunidad local.

Para ello, la Dirección de la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

7.1.1 Participación en planes y acciones relacionados con la valoración del recurso	Participar en las decisiones y acciones de las autoridades competentes destinadas a la puesta en valor del recurso turístico.
---	--

Ejemplo:

Participar en proyectos de puesta en valor y conservación de las infraestructuras y equipamientos termales de interés histórico y arquitectónico, proyectos de planificación turística local, acciones de promoción y marketing.

7.1.2 Valoración de la identidad local	Diseñar e implementar acciones para fortalecer la valoración de la cultura e identidad local.
--	--

Ejemplos:

Identificar aspectos de las tradiciones culturales que se desean compartir con los usuarios, apoyar la recuperación de elementos de la historia local y manifestaciones culturales con el fin de reconstruir el acervo histórico comunitario, difundir información vinculada a los valores de la identidad local y proyectos asociados, entre otras.

7.2 Participación de la comunidad local

Actualmente, existe un consenso generalizado sobre la necesidad de consultar a las comunidades locales acerca de las propuestas de desarrollo turístico que se van a seguir. Es decir, lograr la intervención activa de las mismas en este proceso y, siempre que sea posible, procurar la participación en su ejecución, de forma tal que los beneficios de la actividad recaigan en las mismas comunidades.

En este sentido, una Organización Termal es responsable de lograr la máxima participación de la población en las discusiones sobre las decisiones relacionadas con las iniciativas a emprender, crear oportunidades para la contratación de personal local, siempre que demuestre poseer las calificaciones necesarias, y promover la utilización de insumos locales.

Para ello, la Dirección de la Organización Termal debe incorporar las siguientes directrices:

7.2.1
Contratación de personal y utilización de insumos locales

Contratar personal de la comunidad local, emplear proveedores de bienes y servicios locales y propiciar la utilización de artesanías e insumos locales, siempre que sea posible.

7.2.2
Participación de la comunidad en los proyectos

Promover la participación de la comunidad en los proyectos de desarrollo de la Organización Termal.

La Organización Termal debe permitir la participación de la comunidad en la toma de decisiones y en la solución de problemas relacionados, especialmente, con los futuros proyectos que decida implementar, mediante la realización de acciones de consulta. Por ejemplo, realización de entrevistas, encuestas, exposición pública con el fin de obtener las opiniones y posiciones de la comunidad.

III. GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN



III. GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

Introducción

El propósito de la Autoevaluación es fomentar en las Organizaciones Termales el análisis interno de las actividades y sus resultados, con el objeto de identificar los puntos fuertes y débiles, y determinar las correspondientes Directrices a implementar.

Asimismo, esta herramienta permite:

1. Obtener una primera impresión sobre el estado de la Organización Termal vinculada a la implementación de la gestión de la calidad.
2. Brindar una oportunidad para aprender más sobre sí misma.
3. Identificar las características comunes de las Organizaciones Termales.
4. Facilitar las actividades de benchmarking entre diferentes Organizaciones Termales.

Para poder llevar a cabo la Autoevaluación se optó por un modelo cuantificable, debido a que aporta las siguientes ventajas:

- Permite comparaciones y aprendizajes mutuos entre distintas Organizaciones Termales;
- Permite determinar claramente el estado actual de la organización termal y su distancia con el modelo planteado por las directrices;
- Permite identificar las mejoras necesarias para alcanzar el máximo puntaje.

La presente Guía está estructurada en diversos elementos, distinguidos de la siguiente manera:

7 Ejes Temáticos	1. DIRECTRICES REFERIDAS AL AGUA TERMAL, AMBIENTE Y PAISAJE
21 Componentes	1.1. Conocimiento del agua termal.
57 Directrices	1.1.1. Se conocen las características de la fuente de agua termal
	1.1.2. Esta definida la caracterización del agua termal

Cada Directriz admite solo una respuesta y cada respuesta, a su vez, tiene asignado un valor (de 0 a 5 puntos) según el nivel de cumplimiento y la madurez del sistema de gestión.

A continuación se detallan los niveles de puntuación:

0	Sin implementación	La organización no ha realizado ninguna acción conducente a la aplicación.
1	Implementación en desarrollo	La organización ha identificado la necesidad y ha iniciado acciones conducentes a su aplicación.
2	Implementación parcial	La organización realiza la aplicación pero en forma parcial.
3	Implementación completa	La organización la aplica en forma completa.
4	Formalizado	La organización cuenta con registros y/o documentación de la aplicación.
5	Mejorado	La organización ha identificado y aplicado mejoras justificadas en registros y/o documentación.

Por su parte, la planilla utiliza las siguientes variables para la realización de una autoevaluación completa:

- Factor Multiplicador: número establecido en función del peso ponderado de cada directriz que, al multiplicarse por el valor de la respuesta marcada, permite cuantificar el grado de cumplimiento de la directriz respecto de su Valor Máximo.
- Resultado Autoevaluación: surge de un proceso de mirada y análisis de los procesos de gestión de una Organización Termal en función de una pauta externa que se toma como referencia, en este caso, las Directrices de Calidad Turística para Termas.
- Valor Máximo a Alcanzar: valoración que una Organización Termal puede obtener por el cumplimiento de la totalidad de las Directrices de Calidad Turística para Termas.
- Brecha de Mejora Total: diferencia entre el mejor resultado esperado y el resultado obtenido efectivamente, cuantificado en valores totales.
- Brecha de Mejora en Porcentaje: diferencia entre el mejor resultado esperado y el resultado obtenido efectivamente, cuantificado en valores porcentuales.

En conjunto, la Guía de Autoevaluación se presenta de la siguiente manera:

	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	No implementado	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a Alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
5. DIRECTRICES REFERIDAS A LA SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL USUARIO	0	1	2	3	4	5		0	130	130	100,0%
5.1. Sensibilización del usuario								0	20	20	100,0%
5.1.1. Políticas de normas de conducta y usos aceptables							2		10	10	100,0%
5.1.2. Prácticas ambientales para el uso racional de los recursos							2		10	10	100,0%
5.2. Información a usuarios								0	70	70	100,0%
5.2.1. Información acerca de los servicios básicos							1		5	5	100,0%
5.2.2. Información sobre la caracterización físico-química y biológica y al resultado de los controles de calidad del agua termal							2		30	30	100,0%
5.2.3. Precauciones en el uso del agua termal							6		30	30	100,0%
5.2.4. Información para personas con capacidades diferentes							1		5	5	100,0%
5.3. Métodos de comunicación								0	40	40	100,0%
5.3.1. Métodos utilizados por la organización para comunicar la información a los usuarios							2		40	40	100,0%
5.3.2. Evaluación de la efectividad del método utilizado para comunicar							2		10	10	100,0%
5.3.3. Responsabilidad de las áreas específicas sobre las comunicaciones interna y con el usuario							1		20	20	100,0%

La puntuación marcada para cada Directriz, debe multiplicarse por el Factor Multiplicador y este resultado se deberá colocar en el casillero pertinente a “Resultado Autoevaluación”.

Las columnas inmediatamente a la derecha indican el Valor Máximo a Alcanzar (por Eje Temático, por Componente y por Directriz respectivamente), y la Brecha de Mejora que tiene que completar para alcanzar el Valor Máximo, expresada en valor numérico y porcentual.

Para calcular la Brecha de Mejora, al Valor Máximo a Alcanzar deberá restarse el Resultado de la Autoevaluación.

Por ejemplo:

Cada Tema tiene un Factor Multiplicador que permite alcanzar el Resultado de la Autoevaluación.
Ej: $4 \times 4 = 16$
 $3 \times 5 = 15$

Los Valores Máximos a Alcanzar son aquellos que se obtendrían si el puntaje obtenido fuera de 5 puntos.

La Brecha de Mejora, expresada en puntos y en porcentaje, es la diferencia entre el Resultado de la auto evaluación y los Valores Máximos a Alcanzar.

Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
No implementada	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a Alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
0	1	2	3	4	5					
				4		4	16	20	4	20,0%
		3				5	15	25	10	40,0%
							94	250	156	62,4%
							31	45	14	31,1%

El valor del Componente es el resultado de la sumatoria de los puntos de cada Directriz. Así mismo, la sumatoria de los valores de los Componentes establecen el puntaje de cada Eje Temático.

Recomendaciones para el uso de la Guía de Autoevaluación

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

1. Presentar la planilla de Autoevaluación al personal de la organización y explicar tanto los propósitos de la Autoevaluación como la metodología para efectuarla.
2. Designar a una persona responsable, quien debe asegurar que la información necesaria para efectuar la Autoevaluación se encuentre disponible – las Directrices 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 de la organización y organizar las reuniones.
3. Formar un equipo de Autoevaluación con las personas identificadas.
4. Completar la Guía de Autoevaluación en forma individual, según la propia experiencia y el trabajo en la organización.
5. Completar la Guía de Autoevaluación consensuando la puntuación en relación a cada subcriterio (el equipo junto con el responsable y la Dirección).
6. Identificar los principales resultados, una vez logrado el consenso.
7. Elaborar un informe escrito con las principales conclusiones.
8. Comunicar los resultados a todo el personal de la Organización Termal.

Recomendaciones para utilizar los resultados de la Autoevaluación

Un vez obtenidos los resultados de la Autoevaluación, la Dirección puede establecer prioridades sobre los temas en los cuales resulta necesario actuar y, dentro de lo posible, permitir la implementación de las Directrices al personal que ha realizado la Autoevaluación.

Asimismo, la Autoevaluación se puede utilizar como base de datos para realizar el benchmarking³. En forma sencilla, esta actividad es el modo de comparar el funcionamiento de una Organización Termal en particular, en un área, región, a nivel nacional o internacional, con otras organizaciones con las cuales puede llevar adelante una evaluación comparativa de sí misma y su rendimiento. En síntesis, puede desarrollar el principio “aprender de otros”.

³ Los “benchmarks” pueden establecerse en todos los sectores de servicios. Particularmente en turismo, dos o más organizaciones pueden realizar un estudio sistemático de sus procesos internos y/o de los resultados en sus respectivas organizaciones, y compararse con los de un mejor representante en su categoría (líderes), con el objeto de aprender de sus mejores prácticas, implantarlas de la forma más adecuada y obtener así un buen desempeño.

	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
1. DIRECTRICES REFERIDAS AL AGUA TERMAL, AMBIENTE Y PAISAJE											
1.1. Conocimiento del agua termal	0	1	2	3	4	5	0	0	250	250	100,0%
1.1.1. Se conocen las características de la fuente de agua termal							4	0	45	45	100,0%
1.1.2. Esta definida la caracterización del agua termal							5		20		
1.2. Control de la calidad del agua termal							0	0	80	80	100,0%
1.2.1. Se controla la fuente de agua termal							4		20		
1.2.2. Se controla la calidad del agua termal en origen							5		25		
1.2.3. Se controla la calidad del agua termal en piletas							7		35		
1.3. Gestión Ambiental							0	0	80	80	100,0%
1.3.1. Se ha elaborado un Estudio de Impacto Ambiental							3		15		
1.3.2. Se elaboró un programa para el uso racional de los recursos							3		15		
1.3.3. Se aplican medidas para la reducción del volumen del vertido							4		20		
1.3.4. Se sistematizó el tratamiento y/o disposición de aguas residuales							4		20		
1.3.5. Se elabora Estudio de Impacto ambiental de obras de infraestructura							2		10		
1.4. Cuidado e intervención del entorno							0	0	45	45	100,0%
1.4.1. Se evitan desequilibrios en la flora y fauna local							2		10		
1.4.2. Se establecen criterios para el cuidado de la Calidad paisajística							2		10		
1.4.3. Se previene y controla la Contaminación visual							3		15		
							2		10		

	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
2. DIRECTRICES REFERIDAS AL GERENCIAMIENTO ORGANIZACIONAL											
2.1. Dirección Estratégica	0	1	2	3	4	5	0	0	200	200	100,0%
2.1.1. Se definió la Visión y la Planificación de corto y mediano plazo							5		100	100	100,0%
2.1.2. Se identificó la Misión y Políticas que rigen la forma de trabajo							5		25		
2.1.3. Se cumple con las obligaciones básicas de la Dirección							6		30		
2.1.4. Se ha designado un médico asesor y se han organizado los Servicios de Salud							4		20		
2.2. Operaciones							0	0	60	60	100,0%
2.2.1. Se identifican las actividades vinculadas al Servicio de Salud (SE-SME-SMT)							4		20		
2.2.2. Se identifican las actividades vinculadas con la atención al usuarios y sus factores de calidad							4		20		
2.2.3. Se definen indicadores para el seguimiento de las actividades							4		20		
2.3. Documentación y registro (Aplicable a las directrices indicadas)							4		40	40	100,0%

	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
3. DIRECTRICES REFERIDAS AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN	0	1	2	3	4	5		0	130	130	100,0%
3.1. Requisitos y exigencias para los diferentes puestos de trabajo								0	50	50	100,0%
3.1.1. Se identifican los requisitos del personal de salud, higiene y seguridad							5		25		
3.1.2. Se determinan los requerimientos de otros puestos de trabajo							5		25		
3.2. Capacitación para el personal								0	80	80	100,0%
3.2.1. Se identifican las necesidades de capacitación							5		25		
3.2.2. Se planifica y ejecuta la capacitación							4		20		
3.2.3. Se elaboró un Plan de Educación Ambiental para el personal							2		10		
3.2.4. Se evalúan las acciones de capacitación y su aplicación efectiva							5		25		

	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
4. DIRECTRICES REFERIDAS A LA SEGURIDAD, LIMPIEZA E HIGIENE EN ZONAS DE SERVICIOS E INSTALACIONES TERMALES	0	1	2	3	4	5		0	130	130	100,0%
4.1. Condiciones de seguridad								0	60	60	100,0%
4.1.1. Se elabora un Plan de Seguridad en zonas de servicios e instalaciones							4		20		
4.1.2. Se implementa lo planificado sobre la seguridad de los usuarios							4		20		
4.1.3. Se facilita la seguridad de bienes de los usuarios							2		10		
4.1.4. Se establece un plan de acción ante potenciales crisis							2		10		
4.2 Limpieza e higiene en zonas de servicios								0	35	35	100,0%
4.2.1. Se implementa un procedimiento de limpieza e higiene en áreas de servicios comunes e individuales							3		15		
4.2.2. Se verifican las condiciones sanitarias del personal							2		10		
4.2.3. Se definen las condiciones del usuario para el acceso y permanencia							2		10		
4.3 Limpieza e higiene de las instalaciones termales								0	35	35	100,0%
4.3.1. Se mantiene un procedimiento de limpieza, higiene y desinfección en piletas							4		20		
4.3.2. Se garantiza la renovación del agua en piletas							3		15		

5. DIRECTRICES REFERIDAS A LA SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL USUARIO	
5.1. Sensibilización del usuario	
5.1.1. Se difunden las Políticas de normas de conducta y usos aceptables.	
5.1.2. Se difunden Buenas Prácticas Ambientales para el uso racional de los recursos.	
5.2. Información a usuarios.	
5.2.1. Se informa la disponibilidad y ubicación de los servicios básicos.	
5.2.2. Se informa sobre la caracterización físico-química y biológica y el resultado de los controles de calidad del agua termal.	
5.2.3. Se informan las precauciones a contemplar durante la actividad termal.	
5.2.4. Se informa sobre la disponibilidad de espacios accesibles.	
5.3. Métodos de comunicación.	
5.3.1. Se definen métodos para comunicar la información a los usuarios.	
5.3.2. Se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para comunicar.	
5.3.3. Se definen las responsabilidades de las áreas específicas sobre las comunicaciones internas y con el usuario.	

Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
0	1	2	3	4	5					
							0	20	20	100,0%
						2		10		
						2	0	70	70	100,0%
						2		10		
						5		25		
						5		25		
						2		10		
							0	40	40	100,0%
						2		10		
						2		10		
						4		20		

6. DIRECTRICES REFERIDAS A INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS BÁSICOS	
6.1. Infraestructura e instalaciones	
6.1.1. Se ha contemplado la seguridad en las características constructivas	
6.1.2. Se adecúan los emplazamiento de corredores, duchas y servicios sanitarios	
6.1.3. Se diseñó e implementó un plan de accesibilidad	
6.1.4. Se unificó el diseño de la señalética	
6.2. Uso de las Instalaciones	
6.2.1. Se estableció la capacidad de uso de las instalaciones	
6.2.2. Se definió un Reglamento para uso de las instalaciones	
6.3. Servicios básicos	
6.3.1. Se dispone de servicios básicos para todos los usuarios	
6.4. Mantenimiento	
6.4.1. Se planifica el mantenimiento de las instalaciones	

Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
0	1	2	3	4	5					
							0	50	50	100,0%
						3		15		
						3		15		
						3		15		
						1		5		
							0	25	25	100,0%
						3		15		
						2		10		
							0	10	10	100,0%
						2		10		
							0	15	15	100,0%
						3		15		

7. DIRECTRICES REFERIDAS A LA VALORACIÓN DEL RECURSO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	
7.1 Valoración del Recurso	
7.1.1. Se participa en planes y acciones relacionados con la valoración del recurso	
7.1.2. Se implementan acciones para fortalecer la valoración de la identidad local	
7.2 Participación de la comunidad local	
7.2.1. Se procura contratar personal del lugar y utilizar insumos locales	
7.2.2. Se promueve la participación de la comunidad en los proyectos	

Puntaje Alcanzado	Puntaje Alcanzado						Autoevaluación		Indicador de Mejora		
	Sin implementación	Implementación en Desarrollo	Implementación Parcial	Implementación Completa	Formalizado	Mejorado	Factor Multiplicador	Resultado Auto evaluación	Valores Máximos a alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
	0	1	2	3	4	5		0	60	60	100,0%
								0	20	20	100,0%
							2		10		
							2		10		
								0	40	40	100,0%
							4		20		
							4		20		

RESUMEN DE RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN	
1. AGUA TERMAL, AMBIENTE Y PAISAJE	0
2. GERENCIAMIENTO ORGANIZACIONAL	0
3. PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN	0
4. SEGURIDAD, LIMPIEZA E HIGIENE EN ZONAS DE SERVICIOS E INSTALACIONES TERMALES	0
5. SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL USUARIO	0
6. INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS BÁSICOS	0
7. VALORACIÓN DEL RECURSO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	0

Indicador de Mejora		
Valores Máximos a Alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %
250	250	100,0%
200	200	100,0%
130	130	100,0%
130	130	100,0%
130	130	100,0%
100	100	100,0%
60	60	100,0%
1000	1000	100,0%

IV. GLOSARIO



IV. GLOSARIO

Agua Termal

Es un fluido geotérmico constituido por soluciones que presentan distintas concentraciones de sales y/o gases, que se presenta en estado líquido dominante, vapor dominante o mezcla de ambos. Su temperatura en el punto de alumbramiento natural o artificial, puede variar desde los ocho (8) grados centígrados por encima de la temperatura media anual del lugar, hasta el estado gaseoso.

Educación Ambiental

Es un proceso permanente. Es decir, se da durante toda la vida del individuo. Es un instrumento a través del cual se prepara a la población para la participación en la gestión ambiental.

Fauna

Conjunto de especies animales presentes en un determinado biotopo.

Flora

Conjunto de especies vegetales presentes en una determinada región o biotopo.

Indicador

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

Metas a corto plazo

Metas que pueden ser alcanzadas en un corto periodo de tiempo, generalmente en menos de un año. Por ejemplo: nivel de resultado alcanzado en los objetivos operativos.

Metas a mediano plazo

Metas que pueden ser alcanzadas en un mediano periodo de tiempo, generalmente en periodos de dos a cinco años. Por ejemplo: nivel de resultado alcanzado en los objetivos estratégicos.

Metas a largo plazo

Metas que pueden ser alcanzadas en un largo periodo de tiempo, generalmente en periodos de cinco a diez años o más.

Método

Conjunto de procedimientos y recursos destinados a obtener un resultado.

Misión

Propósito de la organización. Identifica el valor que la organización provee a sus clientes, la comunidad y las partes interesadas. Provee un marco de referencia para la actuación de la organización, la definición de sus políticas y objetivos.

Objetivos

Fines que trata de alcanzar la organización a través de su misión.

El objetivo debe ser cuantificable, alcanzable y debe contar con una fecha de cumplimiento, responsable y recursos asociados.

Organización Termal

Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento desde el punto de vista turístico de una fuente termal o similar con fines terapéuticos y/o recreativos. Ejemplo: Alojamiento hotelero termal, parque termal, complejo termal.

Perfil

Conjunto de características inherentes a una persona.

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.

Política

Intenciones globales y orientación de una organización. Proveen de marcos de referencia específicos que regulan la conducta de la empresa en el desarrollo de sus actividad, ya sea en actividades específicas o en todas las actividades emprendidas por la organización.

Reciclar

Aprovechar para el mismo uso u otro todo o parte del material.

Reducción en origen

Disminución del volumen o la peligrosidad de los subproductos generados mediante la puesta en marcha de prácticas adecuadas o la modificación de procesos que impliquen el cambio a tecnologías más limpias, equipos más eficientes, sustitución de materias primas o modificación de la composición de los productos.

Residuo

Cualquier material o energía generada en los procesos de extracción, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento cuya calidad no permita utilizarlo nuevamente.

Reutilizar

Dar aplicaciones útiles a un material en su estado original o por un tratamiento menor.

Seguimiento

Después de un proceso de auto evaluación y de la introducción de cambios en la Organización Termal, se realiza un seguimiento para medir la consecución de los objetivos y, sobre esta base, implementar nuevas iniciativas y, eventualmente, formular estrategias y planes más ajustados a las nuevas circunstancias.

Señalética

Conjunto de elementos capaces de transmitir un mensaje. Los contenidos de las señales pueden ser institucionales, informativos, educativos y/o promocionales y estarán dirigidos a todos los usuarios de la organización.

Usuario

Aquella persona que usa los servicios turísticos.

Vertido

Es el efluente residual evacuado fuera de las instalaciones de los establecimientos industriales y/o especiales, con destino directo o indirecto a colectoras, colectores, cloacas máximas, conductos pluviales, cursos de agua y el suelo, ya sea mediante evacuación o depósito.

EQUIPO DE ESPECIALISTAS:**Dr. Leonel Villella - Coordinador**

El Dr. Leonel Villella posee más de 10 años de experiencia en la realización de proyectos relacionados con la actividad turística, tanto en el sector público como privado. Entre ellos, fue responsable del desarrollo de las Directrices de Calidad en Playas y Balnearios. Se ha desempeñado como Director en la Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística de la Secretaría de Turismo de la Nación.

Actualmente, es Director de la consultora Ejido Asesores, Auditor del Programa OMT-Sbest de Excelencia en las Organizaciones de Gestión de Destinos, consultor del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y Auditor Líder en Sistemas de Gestión de la Calidad (certificado por IRAM/IRCA Inglaterra). Es profesor en la Universidad Argentina de la Empresa y de la Universidad Nacional de Quilmes.

El Dr. Villella se graduó en el Instituto Cardenal Ferrari, como técnico superior en turismo y luego en la Universidad Nacional de Lomas de Zamora como abogado. Posteriormente, se especializó en Argentina y en el exterior en temas relacionados con la gestión y el cambio.

Arq. Edel Kobal

La Arq. Kobal es consultora en proyectos relacionados con la gestión ambiental en industrias y turismo. Ha realizado auditorías ambientales en organizaciones turísticas, evaluaciones de impacto ambiental y determinación de pasivos ambientales de empresas eléctricas.

Ha participado en programas de capacitación en temas ambientales y vinculados con la introducción del Turismo Sustentable en diversos ámbitos; asimismo, en relación con este tema, ha diseñado y elaborado una variedad de materiales.

Es Profesora Asociada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Belgrano y docente en otras instituciones educativas. Se graduó en la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Buenos Aires, y posteriormente cursó estudios de postgrado relacionados con la temática ambiental en la Facultad de Ingeniería de la mencionada Universidad, y en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), sede Argentina.

Dr. Federico Locicero

El Dr. Federico Locicero ha realizado trabajos de Termalismo, a solicitud de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos, y ha colaborado con el Honorable Senado de la Nación, en la gestión de convenios de trabajos científicos de Hidrología Médica.

Es autor de numerosos escritos sobre Termalismo que fueron publicados en revistas especializadas.

Se graduó como médico cirujano en la Universidad Nacional de Córdoba y realizó la residencia de cirugía general en el Hospital Aeronáutico Córdoba; se desempeñó como Jefe de Residentes del mencionado Hospital. Posteriormente, participó en el "Curso de Formación Profesional y Desarrollo del Termalismo e Hidrología Médica", a cargo de la comuna de Montegrotto Terme, de la Universidad de Padova y de la Facultad de Medicina y Cirugía, en la ciudad de Padova, Italia.

Beltrán Fernández Górgolas

Beltrán Fernández Gorgolas es consultor en gestión de la calidad, y se desempeña como asesor en empresas de servicios y manufactura.

Ha participado en proyectos, asesorando a pequeñas empresas y a multinacionales, en la implementación de sistemas de gestión. Participó en carácter de evaluador del sector público, en el Premio Nacional a la Calidad; ha sido parte del desarrollo de las Directrices de Calidad en Playas y Balnearios; actualmente, participa en diversos comités de normalización, entre ellos, el ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresaria.

Curso la licenciatura en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Belgrano, completando luego sus estudios de especialización referidos a la gestión de la calidad, en el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA).