



# Ciclo de capacitaciones sobre Protocolos COVID-19 para el sector turístico

## Organismos Locales de Turismo

**Norte:** 10 de noviembre a las 10.30

**Centro:** 11 de noviembre a las 10.30

**Sur:** 12 de noviembre a las 10.30



Inscripción en:  
**eventbrite**

Argentina unida



# PROCOLOS COVID-19 para el Sector Turístico Nacional

- Ofrecen diversas **medidas y acciones específicas** para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad.
  - **No son habilitantes**
- Aportan **unicidad de criterio** en materia de protección sanitaria.



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Argentina**

## OBJETIVOS

---

Dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad

---

Implementar medidas para garantizar la salud de las personas

---

Controlar y evitar la propagación del virus

---

Acompañar las medidas sociales que las autoridades recomienden o establezcan

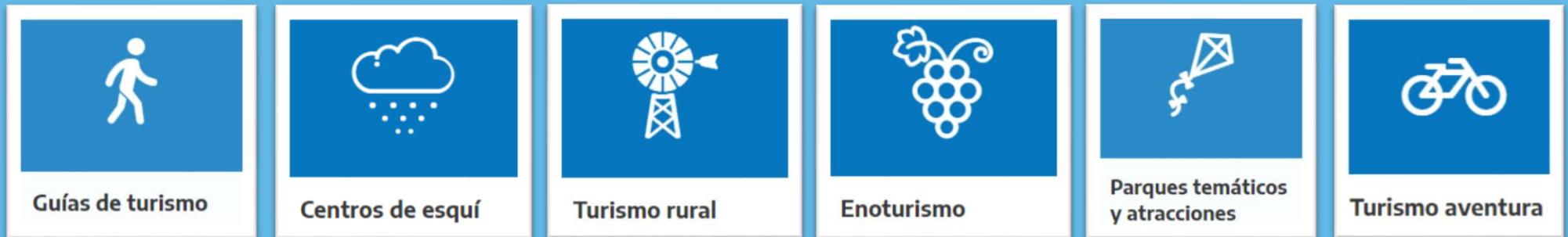
---

Garantizar la continuidad de la actividad turística

---



# Protocolos COVID-19 para el Sector Turístico Nacional



Ministerio de Turismo y Deportes Argentina



# Ministerio de Turismo y Deportes

Generamos oportunidades de crecimiento y desarrollo en cada rincón del país.



Turista



Turismo social



Agencias de viajes



CeNARD



Deporte social



## Destacados



### Fondo de Auxilio y Capacitación Turística

Beneficios para MiPyMEs del sector turístico.



### Fondo de Auxilio para Prestadores Turísticos

Tercera etapa de beneficios para prestadores y prestadoras.



### Clubes en Obra

Mejoras de infraestructura para instituciones deportivas.

## Medidas frente al COVID-19



### Protocolos COVID-19

Descargá los protocolos de Turismo y Deportes con recomendaciones y pautas.



### Turismo

Encontrá las medidas para el sector turístico en el contexto de la emergencia sanitaria.



### Deportes

Encontrá las medidas para el sector deportivo en el contexto de la emergencia sanitaria.

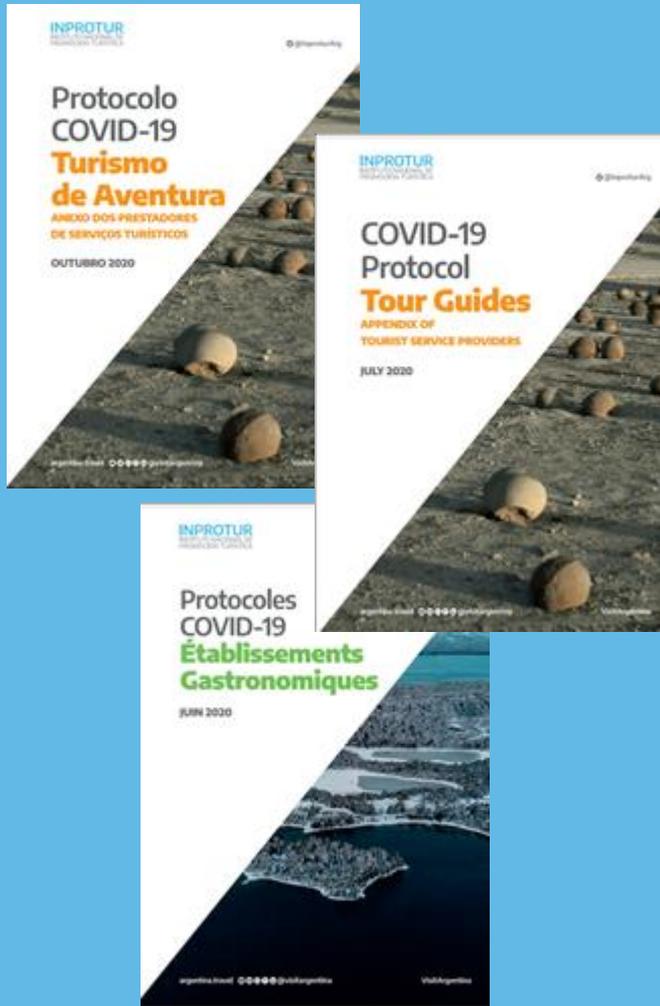


<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>



Ministerio de Turismo y Deportes Argentina

Los Protocolos se encuentran disponibles en 4 idiomas  
Español  
Inglés  
Portugués  
Francés



Link del Argentina Travel del  
Inprotur

<https://www.argentina.travel/>



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina



Link del Argentina Travel -  
Inprotur

<https://www.argentina.travel/>



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

---

# Recomendaciones para Organismos públicos locales de Turismo

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

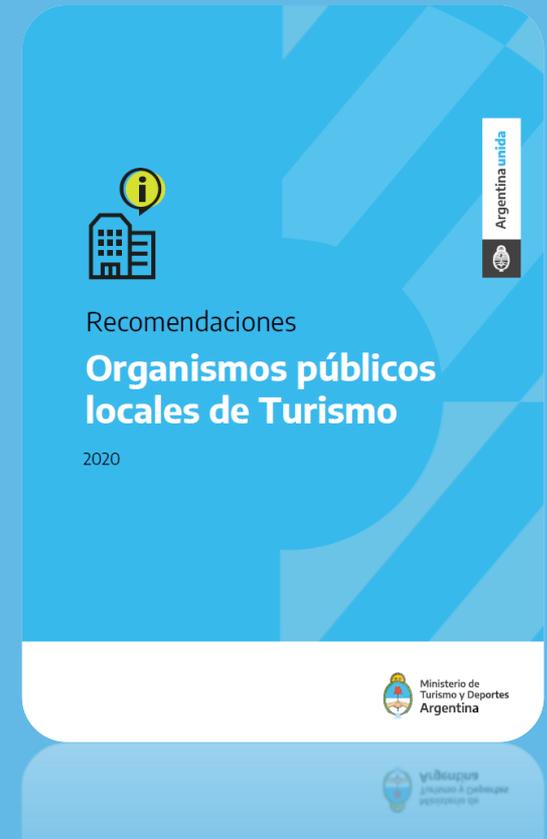
Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional  
Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

---

## Objetivo

---

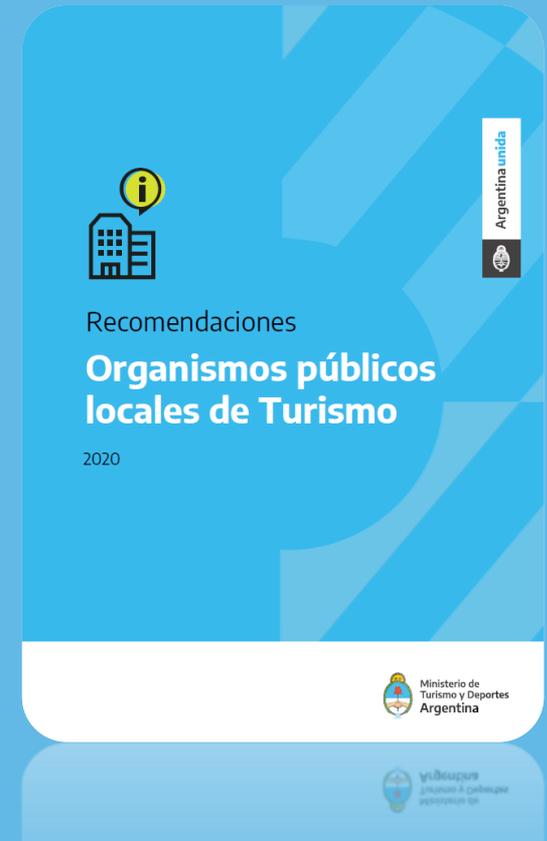
Contribuir  
con los Organismos Públicos Locales de Turismo  
en la búsqueda de soluciones  
orientadas a la reactivación del sector



## Objetivos específicos

---

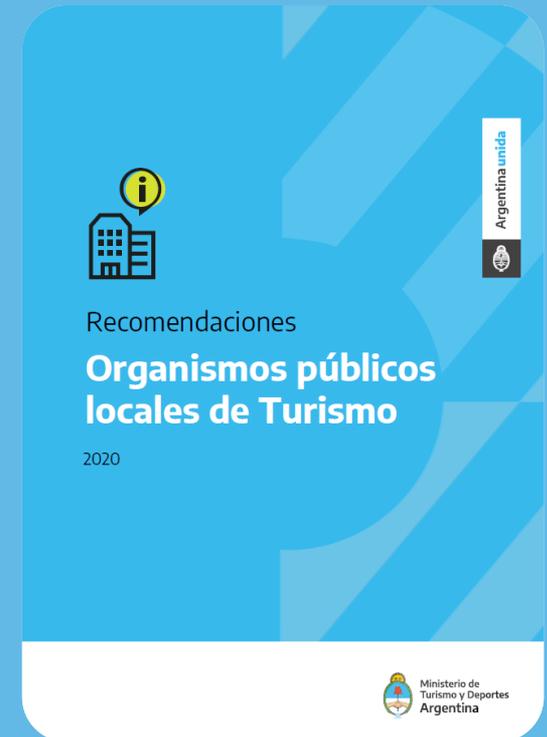
- Generar herramientas de gobernanza local, que permitan reformular la oferta y promoción turística, propiciando servicios de calidad.
- Dar respuesta a los nuevos hábitos de conducta garantizando mayor seguridad y confianza a visitantes y residentes.
- Fortalecer el vínculo turístico/social.
- Promover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



## 3 capítulos

1. Pautas y medidas sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19
2. Desarrollo de una estrategia de reactivación del sector turístico local
3. Promoción y comunicación

## 1 guía de autoevaluación



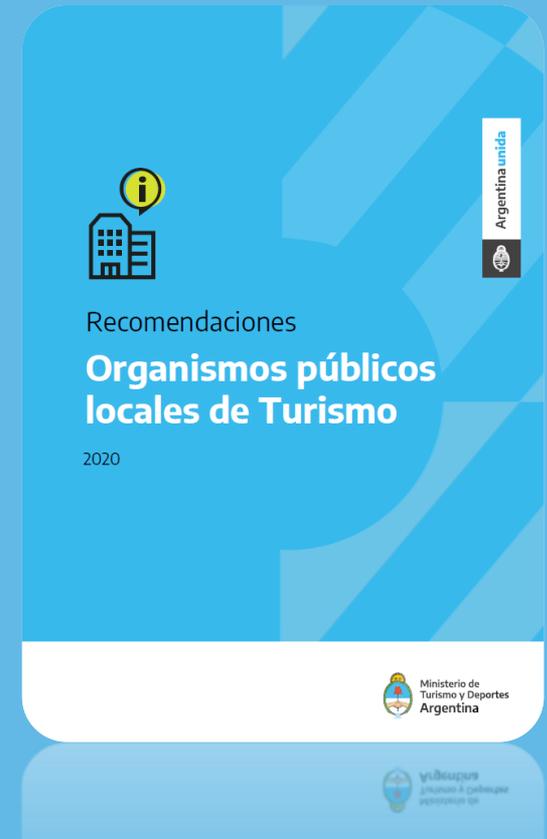
# Recomendaciones Organismos públicos locales de Turismo

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

A. Referidas a los recursos humanos del Organismo Local de Turismo

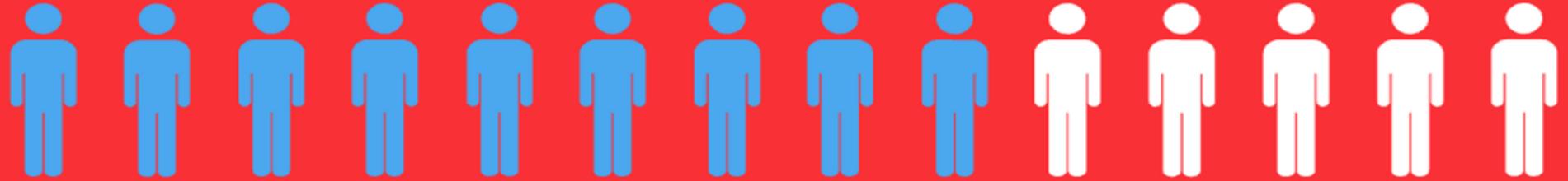
B. Referidas a Unidades de Información Turística, en todas sus tipologías

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



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

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



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

1.1. Medidas preventivas para la reducción del riesgo

1.2. Capacitación del personal





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

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

1.3. Gestión de la atención a las y los turistas

1.4. Higienización

1.5. Medidas de accesibilidad

1.6. Utilización de protocolo específico ante situaciones de crisis

1.7. Sistema de reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

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

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

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

- Procedimiento para la atención Uso de barbijos/tapabocas
- Anteojos de seguridad
- Mantener distancia establecida
- Mamparas acrílico/vidrio
- Qr para folletería
- Consultas por WP o aplicaciones móviles



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

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

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

### 1.4 Higienización

- Procedimientos sistematizados de limpieza y desinfección
- Ventilación de ambientes
- Revisión frecuente de disponibilidad de jabón, alcohol en gel, papel higiénico
- Revisación del sistema de aire acondicionado y limpieza de filtros (si está autorizado su uso)

nuevo  
**Coronavirus** COVID-19  
**saber para prevenir**

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

cuidados	síntomas
 Lavarse las manos con jabón regularmente.	 fiebre y tos
 Estornudar en el pliegue del codo.	 fiebre y dolor de garganta
 No llevarse las manos a los ojos, nariz ni boca.	 fiebre y dificultad para respirar
 Ventilar los ambientes.	<p>Si tenés alguno de estos síntomas y estuviste en algún país de circulación del virus o en contacto con algún caso confirmado <b>no te automediques</b> y consultá al sistema de salud preferentemente por vía telefónica.</p>
 Limpiar los objetos que se usan con frecuencia.	
 No compartir platos, vasos u otros artículos de uso personal.	

Argentina unida  Ministerio de Salud Argentina

\*info [argentina.gob.ar/salud](https://www.argentina.gob.ar/salud)  
☎ 0800 222 1002



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

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

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

### 1.5 Medidas de accesibilidad

- Utilizar tecnología y aplicaciones móviles, cuando sea posible
- Accesibilidad del contenido: lengua de señas, subtítulos, audio descripción, braille y letra macro tipo
- Uso de pantallas transparentes
- Utilizar Videollamada para personas sordas e hipoacúsicas



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

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

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

- Crear un Comité de crisis para la gestión de riesgos.
- Designar un vocero/vocera, responsable de la comunicación externa
- Antes, durante y después de las crisis.
- Establecer un procedimiento a aplicar ante la detección de un caso con síntomas compatibles con COVID-19 en las Unidades de Información Turística y comunicarlo al personal.



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

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

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

- Contar con un sistema de reclamos y sugerencias virtuales.
- Contar con un libro de quejas a disposición de las y los turistas, conforme la normativa vigente en cada jurisdicción.
- Procedimiento sugerido



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

### 1.8 Distanciamiento y capacidad de carga

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

- Establecer número máximo de visitantes por temporada, que permita cumplir con el distanciamiento obligatorio.
- Planificar las visitas, de manera que permita la correcta desinfección de los espacios utilizados.



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

### 2.1 Liderazgo

- Generación de instancias de consenso sector público, privado y académico
- En el proceso de planificación en la emergencia, tener en cuenta los conceptos de desarrollo local, resiliencia y sostenibilidad
- Sugiere como método generar una tormenta de ideas o brainstorming con equipo de turismo y autoridades públicas para exponer los principales temas a solucionar



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

### 2.2 Análisis diagnóstico

2.2.1 Realizar un análisis diagnóstico del destino para la reactivación del sector y la gestión de crisis de manera participativa

Analizar

- Existencia de una política y procedimientos implantados para evitar que un riesgo se convierta en una crisis
- Grupo objetivo más afectado por la crisis identificada
- La comunicación del plan de actuación
- Realización de pruebas en las áreas internas del organismo, cuya participación se requiera para responder en casos de crisis
- Metodologías sugeridas para elaborar el diagnóstico  
FODA, CAME o PESTEL



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

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

### 2.3 Desarrollo de una estrategia

#### *Plan Operativo de acciones*

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

#### *Monitorear*

2.3.2 Monitorear el Plan Operativo de Acciones mediante indicadores de cumplimiento

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



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

### 2.4 Infraestructura tecnológica de la gestión

Sugiere realizar inventarios dentro del organismo para conocer disponibilidad y utilización para el cumplimiento de los objetivos

2.4.1 Soporte físico tecnológico

2.4.2 Soporte de software tecnológico



## 3. Promoción y comunicación

### 3.1 Promoción y comunicación del destino

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

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



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

### 3. Promoción y comunicación

#### ***Destino confiable***

- Diseñar e implementar campañas contando las historias aprendidas, vivencias y experiencias durante la pandemia
- Comunicar y mostrar los protocolos y medidas que adopta el destino turístico para recibir a los turistas.
- Difundir consejos y medidas para que los turistas apliquen al visitar el destino.
- Gestionar las redes sociales



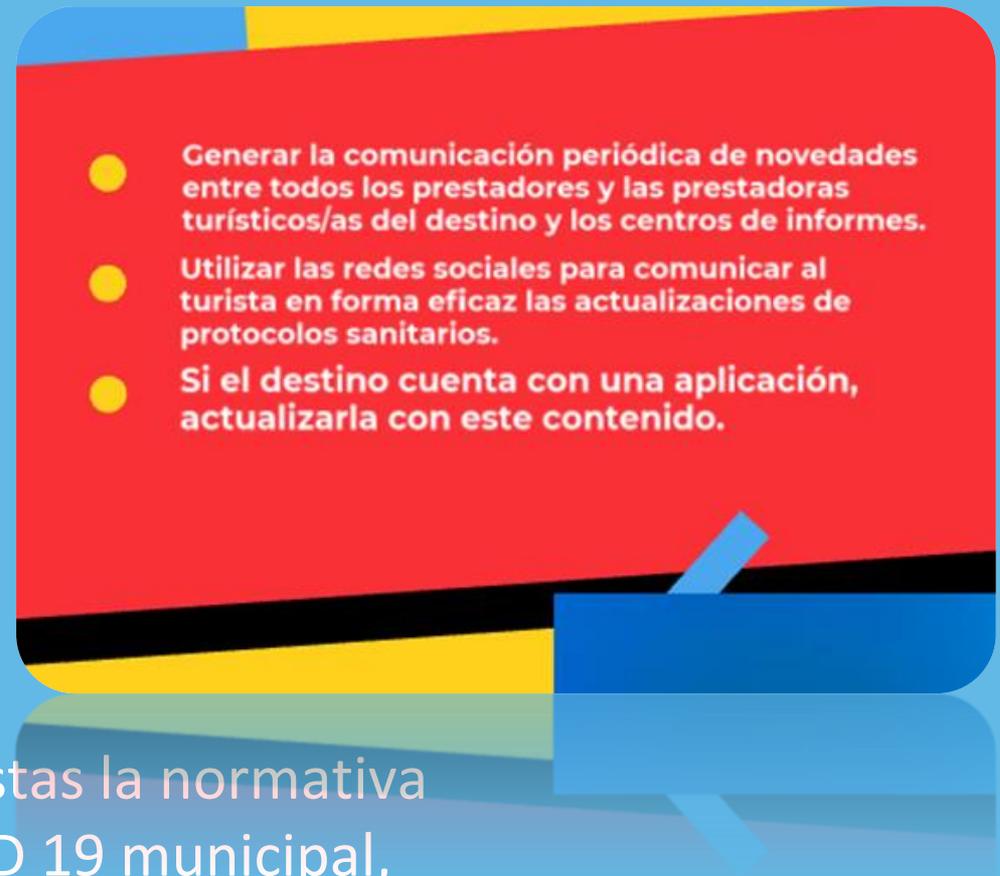
# 3. Promoción y comunicación

## 3.2 Comunicación y atención al turista

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

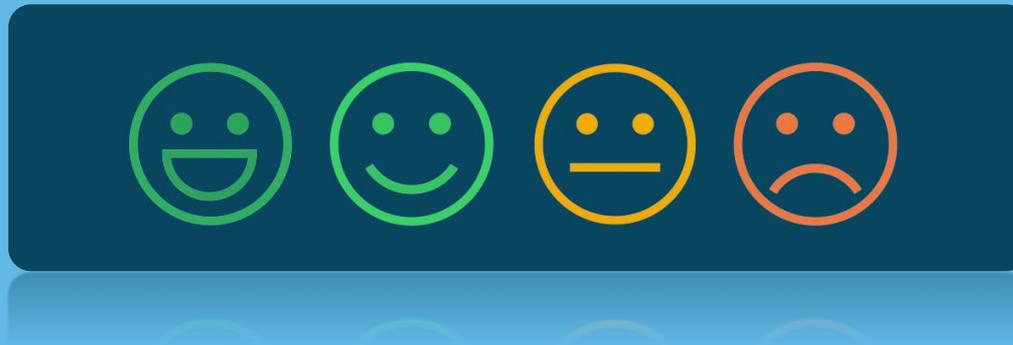
3.2.2. Comunicar circuitos turísticos para turistas responsables

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



# Guía de Autoevaluación

- Fomentar en los organismos públicos de turismo el análisis interno de las acciones y sus resultados, con el grado de cumplimiento de los requisitos de estas recomendaciones
- Brindar una oportunidad para aprender más sobre el organismo.
- Cada pregunta admite cuatro respuestas posibles



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

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

Recomendación	Nivel de Implementación			
	NC	CP	C	S
<b>1.1. Medidas preventivas para la reducción del riesgo</b>				
1.1.1. Implementar medidas de control para la detección de síntomas				
1.1.2. Establecer pautas de actuación ante la manifestación de síntomas compatibles con Covid-19 por parte del personal o los/las turistas				
1.1.3. Comunicar las pautas de distanciamiento social a todo el personal				



# Resumen

## 1. Pautas y Medidas Sanitarias para la reducción del riesgo frente al COVID-19

- A. Referidas a los recursos humanos del Organismo Local de Turismo
- B. Referidas a Unidades de Información Turística, en todas sus tipologías
- C. Referidas a la capacidad de carga de los atractivos turísticos

## 2. Desarrollo de una Estrategia de reactivación del Sector Turístico Local

## 3. Promoción y comunicación Destino confiable

### Guía de autoevaluación

Brinda la posibilidad de conocer el organismo e identificar las áreas de mejora



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina

SIEMPRE RECORDAR...

## NO ESTIGMATIZAR

- Falta de conocimiento acerca de cómo se propaga el COVID-19
- Necesidad de culpar a alguien
- Temor a las enfermedades y a la muerte
- Ninguna persona ni grupo de personas es más propenso a transmitir COVID-19 que otros
- Da lugar a rotulaciones, estereotipaciones, discriminación y otras conductas negativas hacia las demás personas
- El estigma puede afectar de manera negativa en la salud física, mental y emocional de los grupos estigmatizados

MANTENERSE CONSTANTEMENTE INFORMADO/A



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina





# Ciclo de capacitaciones sobre Protocolos COVID-19 para el sector turístico

## Organismos Locales de Turismo

**Norte:** 10 de noviembre a las 10.30

**Centro:** 11 de noviembre a las 10.30

**Sur:** 12 de noviembre a las 10.30



Inscripción en:  
**eventbrite**

Argentina unida

