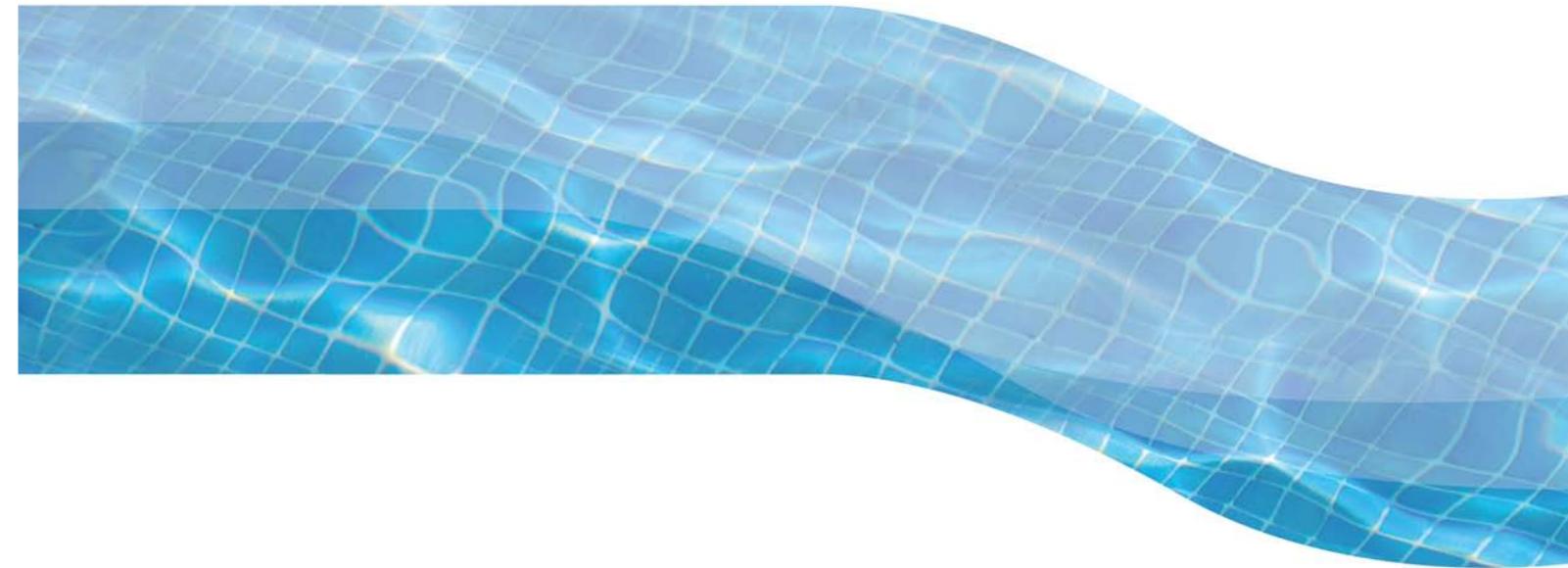


Directrices de Calidad Turística para Termas **MANUAL DE APLICACIÓN**



DIRECTRICES DE CALIDAD TURISTICA PARA TERMAS
MANUAL DE APLICACIÓN



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

Presentación	11
Lineamientos para la utilización del Manual de Aplicación	12
Parte I: Las Directrices de Calidad Turística para Termas	15
Eje 1: Directrices Referidas al Agua Termal, Ambiente y Paisaje	17
1.1 Conocimiento del Agua Termal	18
1.2 Control de la Calidad del Agua Termal	26
1.3 Gestión Ambiental	33
1.4 Cuidado e Intervención del Entorno	48
Eje 2: Directrices Referidas al Gerenciamiento Organizacional	56
2.1 Dirección Estratégica	57
2.2 Operaciones de la Organización Termal	67
2.3 Documentación y Registro	76
Eje 3: Directrices Referidas al Personal de la Organización Termal	78
3.1 Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo	79
3.2 Capacitación para el Personal	83
Eje 4: Directrices Referidas a la Seguridad, Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios e Instalaciones Termales	95
4.1 Condiciones de Seguridad	96
4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios	111
4.3 Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales	114
Eje 5: Directrices Referidas a la Sensibilización, Información y Comunicación al Usuario	117
5.1 Sensibilización del Usuario	118
5.2 Información a Usuarios	121
5.3 Métodos de Comunicación	127
Eje 6: Directrices Referidas a Infraestructura, Instalaciones y Servicios Básicos	134
6.1 Infraestructura e Instalaciones	135
6.2 Uso de las Instalaciones	147
6.3 Servicios Básicos	151
6.4 Mantenimiento de las Instalaciones	152
Eje 7: Directrices Referidas a la Valoración del Recurso y la Participación de la Comunidad Local	155
7.1 Valoración de Recurso	156
7.2 Participación de la Comunidad Local	159
Parte II: Términos y Definiciones	165
Parte III: Referencias Bibliográficas	169
Parte IV: Contactos Útiles	173

INDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 1:	Modelo de Posible Indicador	75
Cuadro Nº 2:	Ejemplo de Protocolo para Determinar los Requerimientos de Puestos de Trabajo	85
Cuadro Nº 3:	Miembros del Comité de Crisis y sus Funciones	114

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1:	Fases del Estudio de Impacto Ambiental	47
Gráfico Nº 2:	Definición de la Visión y Planificación de la Organización	59
Gráfico Nº 3:	Ejemplo de Organigrama con Roles y Responsabilidades	63
Gráfico Nº 4:	Actividades y Factores de Calidad que Tienen Incidencia en el Servicio Ofrecido (Servicio de Salud)	70
Gráfico Nº 5:	Actividades y Factores de Calidad que tienen incidencia en el Servicio Ofrecido (Otras Actividades)	71
Gráfico Nº 6:	Indicadores de la Organización Termal	74
Gráfico Nº 7:	Secuencia de Implementación de las Acciones de Capacitación en la Organización	90
Gráfico Nº 8:	Secuencia de la Educación Ambiental	94
Gráfico Nº 9:	Medidas a Implementar: Antes, Durante y Después de las Situaciones de Crisis	113
Gráfico Nº 10:	Esquema de Intercambio de Información (horizontal)	138
Gráfico Nº 11:	Esquema de Intercambio de Información (vertical)	138
Gráfico Nº 12 :	Esquema de Contenido de Comunicaciones Internas	139

INDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1:	Requisitos Microbiológicos	25
Tabla Nº 2:	Ejemplos de Buenas Prácticas Ambientales y Buenas Tecnologías Disponibles	41
Tabla Nº 3:	Niveles Sonoros y Respuesta Humana	54
Tabla Nº 4:	Ejemplo de Matriz de Objetivos a Alcanzar	60
Tabla Nº 5:	Etapas a Gestionar Para Evitar la Escalada de los Hechos	111
Tabla Nº 6:	Evaluación Sobre el Método o Canal de Comunicación Utilizado por la Organización Termal para Difundir el Mensaje	136
Tabla Nº 7:	Elementos a Considerar para Facilitar el Acceso a los Usuarios	150
Tabla Nº 8:	Elementos para Servicios Accesibles	151
Tabla Nº 9:	Elementos para la Actividad Termal (en piletas y bañeras)	151

ABREVIATURAS

DNGCT	Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística
INTI	Instituto Nacional de Tecnología Industrial
OT	Organización Termal
SECTUR	Secretaría de Turismo de la Nación
SEGEMAR	Servicio Geológico Minero Argentino

En este Manual de Aplicación aparecen un conjunto de pictogramas que pretenden resaltar algunos aspectos claves y facilitar el manejo de otros. Su significado es el siguiente:



Directriz a implementar



Indica conexión con otros Temas, Componentes o Directrices.



Llamada de atención para destacar algún aspecto significativo que debe tenerse en cuenta



Información puntual, fuentes o recursos para profundizar en el tema que se aborda en la Directriz



Referencia a normativas vigentes



Anuncia un consejo útil para la implementación de la Directriz



Herramientas que pueden ayudar para implementar la Directriz



Directriz en la que interviene directamente el usuario



Información adicional sobre la temática de la Directriz

El presente Manual de Aplicación, complemento de las Directrices de Calidad Turística para Termas, se presenta como un documento orientador para aquellas Organizaciones Termales que procuran profundizar en las recomendaciones sobre la temática y sobre las diversas alternativas para su implementación, en un marco promotor del uso sustentable de los recursos naturales y culturales, la satisfacción del visitante y el respeto a la comunidad involucrada.

El concepto de Desarrollo Sustentable es uno de los referentes habituales desde el año 1987, cuando se lo incluye en el documento internacional *“Nuestro Futuro Común”*, preparado por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo - Comisión Brundtland -, creada por la Organización de las Naciones Unidas. En este documento se formaliza el concepto referenciándolo como un desarrollo que debe abordar de manera integrada la protección del ambiente y el crecimiento económico, con el fin de *“satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el derecho de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*.

El concepto de *desarrollo sustentable* fue reconocido e institucionalizado por los gobiernos a nivel mundial a través de la Agenda 21, elaborada durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, celebrada en 1992 en Río de Janeiro. Este documento es considerado uno de los más relevantes redactados hasta el presente, y en él se establece la necesidad de diseñar formas de cooperación mutuas entre las administraciones públicas y los agentes sociales al tiempo que propone diversos cursos de acción para lograr un desarrollo sustentable.

En su Eje 30, referido al fortalecimiento del papel del comercio y la industria, la Agenda 21 promueve la adopción de iniciativas voluntarias por parte de las organizaciones *“integradas en todos los elementos de la planificación y la toma de decisiones empresariales (...), para garantizar una gestión responsable y ética de los productos y procesos desde el punto de vista de la sanidad, la seguridad y el medio ambiente”*. Por otra parte, es indudable también que para lograr un desarrollo sustentable, los criterios de calidad deben estar orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, involucrando a las comunidades locales, tal como argumenta la comunidad turística internacional en la Carta de Turismo Sostenible.

Las páginas a continuación, así como las Directrices y el proceso de elaboración seguido para su diseño, toman estos elementos como referentes y procuran colaborar con las organizaciones termales en la búsqueda permanente de la calidad y el desarrollo sustentable.

¿A quién está destinado el Manual de Aplicación?

El Manual de Aplicación está dirigido a todas aquellas organizaciones termales que se encuentran interesadas en profundizar las temáticas tratadas en las Directrices de Calidad Turística para Termas, así como también en procurar diversas alternativas para su aplicación eficiente y eficaz.

¿Para qué sirve y qué contiene este Manual?

Este Manual, tal como su nombre lo indica, busca ser un instrumento facilitador para la capacitación e implementación de las Directrices, brindando orientación a los prestadores interesados en cómo llevar a la práctica esas recomendaciones o pautas de acción.

El contenido del presente documento no pretende bajo ningún concepto ser exhaustivo, pues la diversidad y especificidad de cada organización termal así como del contexto en el que cada una se encuentra situada hacen titánica semejante tarea. Por el contrario, es una guía orientadora que aporta información, ideas, instrumentos, mecanismos y experiencias que ayuden a las organizaciones termales a transitar por el camino de la mejora continua.

Con el objetivo de facilitar su utilización, el Manual se estructura siguiendo los Ejes de las Directrices de Calidad Turística de manera tal que pueda ser leído simultáneamente con éstas siguiendo la temática específica que se esté trabajando, o como un documento totalmente independiente. A saber:

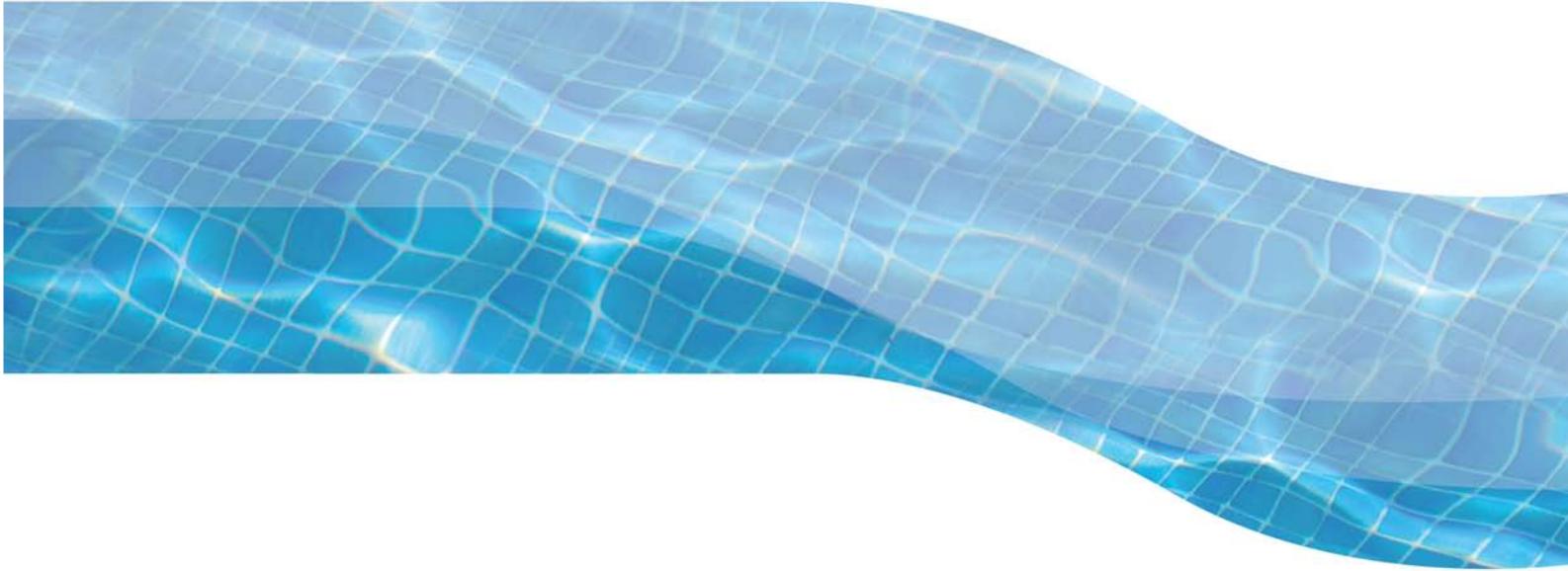
- 1 Directrices referidas al Agua Termal, el Ambiente y el Paisaje
- 2 Directrices referidas al Gerenciamiento Organizacional
- 3 Directrices referidas al Personal de la Organización Termal
- 4 Directrices referidas a la Seguridad, Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios e Instalaciones Termales
- 5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

Además, se consideró necesario incorporar tres apartados – al final del Manual:

- de Términos y Definiciones, cuyo fin es otorgar coherencia y unidad de criterio a las temáticas trabajadas;
- de Referencias Bibliográficas, y
- de Contactos Útiles, que por la importancia de la organización y/o los servicios que otorgan, o por la base de datos que poseen, constituyen una referencia vinculada a las Directrices.

Para potenciar aún más los beneficios de la utilización conjunta de estas tres herramientas – las Directrices, la Guía de Autoevaluación y el Manual de Aplicación – la Secretaría de Turismo de la Nación – SECTUR - , a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística – DNGCT - elaboró una metodología de implementación de las Directrices, que se articula con las restantes opciones metodológicas y procedimentales vertebradas en el Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT, y que otorga una distinción de calidad a aquellas organizaciones termales que las apliquen exitosamente.

LAS DIRECTRICES DE CALIDAD TURISTICA PARA TERMAS



EJE 1

DIRECTRICES REFERIDAS AL AGUA TERMAL, AMBIENTE Y PAISAJE

Es importante 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 que depende.

Para ello, el presente Eje expone los principales conceptos y aspectos referidos al Conocimiento del Agua Termal, el Control de la Calidad de la misma y la Gestión Ambiental relacionado con el uso de los recursos y la intervención en el entorno.

1.1 Conocimiento del Agua Termal

- 1.1.1 Conocimiento de las características de la fuente de agua termal
- 1.1.2 Caracterización del agua termal

1.2 Control de la Calidad del Agua Termal

- 1.2.1 Control de la fuente de agua termal
- 1.2.2 Control de la calidad del agua termal en origen
- 1.2.3 Control de la calidad del agua termal en piletas

1.3 Gestión Ambiental

- 1.3.1 Estudios de Impacto Ambiental
- 1.3.2 Uso racional de los recursos
- 1.3.3 Reducción del volumen de vertido
- 1.3.4 Tratamiento y disposición de aguas residuales
- 1.3.5 Estudio de Impacto Ambiental de obras de infraestructura

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

- 1.4.1 Flora y fauna
- 1.4.2 Calidad paisajística
- 1.4.3 Contaminación visual
- 1.4.4 Contaminación sonora

1.1 CONOCIMIENTO DEL AGUA TERMAL

1.1 Conocimiento del Agua Termal

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 el cuidado de la fuente.

Objetivo: Conocer las características de la fuente de agua termal con el fin de decidir su óptima utilización y aprovechamiento sustentable

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

¿Qué significa conocer las características de la fuente de agua termal?

El conocimiento de las características de la fuente de agua termal se vincula con la investigación de los aspectos naturales de la fuente, como su origen, localización, extensión, estabilidad del flujo, caudal y temperatura.

Se debe conocer la fuente (agua termal propiamente dicha) y el pozo de extracción (si correspondiera).

El conocimiento de la fuente y del pozo permitirá a la Organización Termal entender exactamente qué producto está comercializando. Junto con ello, advertir cómo realizar un aprovechamiento sustentable cuidando tanto la fuente como el propio pozo, ya que de ello depende la subsistencia de la misma organización. Si el pozo sufriera averías u ocurriera algún problema con la fuente termal, la organización correría serios peligros de permanencia.

Este punto es especialmente importante para el caso de organizaciones termales que deben realizar reinyección por las características físico-químicas del agua, dado que cualquier avería en el sistema podría provocar la contaminación del recurso y obligar a las autoridades a proceder al cierre preventivo de las instalaciones hasta solucionar el inconveniente.

Por ello, y dado que una Organización Termal se dedica al aprovechamiento y explotación del agua termal, el primer paso por conocer y dominar es el dedicado a la propia fuente que se está explotando y al sistema por el que se alumbrará dicha fuente.

La falta de conocimiento puede generar problemas de conservación y cuidado de la fuente termal y ocasionar serios trastornos para la organización, tanto económicos como de contaminación ambiental.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

¿Qué información sobre la Fuente de Agua Termal es útil recopilar?

Con el fin de dar cumplimiento a la Directriz, cada Organización Termal debe conocer con precisión todos los aspectos relacionados con la fuente termal y el pozo (en caso de corresponder).

Si la Dirección actual es quien realizó la perforación, debe tener registros de todo el trabajo realizado. Si no fue la misma que realizó los trabajos de perforación, debería solicitar a quien los efectuó los datos del mismo a fin de tenerlos como registro.

Aún con un pozo funcionando, la organización debe contar, como mínimo, con los siguientes elementos:

a. Estudios de prefactibilidad:

1. Informe hidrogeológico, que deberá incluir:

- 1.1. Plano de área en escala involucrando un área mínima de 200Km cuadrados.
- 1.2. Estudio geológico estratigráfico donde determine niveles portadores del recurso termal.
- 1.3. Perfil estratigráfico del área como modelo de interpretación geofísica.

2. Estudio geofísico que incluya:

- 2.1. Determinación del corte eléctrico de la zona estudiada, donde se destaque la resistividad del horizonte profundo probable portador del recurso termal.
- 2.2. Estimación de la profundidad probable de circulación o yacencia de posibles niveles portadores de recursos termales.
- 2.3. Estimación sobre la base de los parámetros geofísicos, de las características químicas del recurso termal (dulce, salobre o salada).
- 2.4. Estimación de temperaturas en el subsuelo a base del grado geotérmico.
- 2.5. Establecimiento del perfil estratigráfico en el sector de la perforación, para definir las características del pozo.
- 2.6. Evaluación preliminar del impacto de la extracción sobre perforaciones vecinas.

3. Anteproyecto de la perforación que incluya:

- 3.1. Memoria descriptiva.
- 3.2. Diagrama tentativo del entubamiento total.
- 3.3. Estimación del volumen del recurso termal que se pretende extraer.
- 3.4. Anteproyecto de la obra para evacuación del recurso termal residual.

b. Estudios de Factibilidad de explotación:

1. Plano de ubicación definitiva del pozo.
2. Cota de la boca del pozo.
3. Perfil lito estratigráfico con sus correspondientes profundidades y cotas.
4. Diagrama del entubamiento total.
5. Resultados de ensayos de extracción o bombeo que incluya: caudal, niveles o presiones, caudal característico, transmisividad, permeabilidad, presencia de filtro.
6. Perfilaje múltiple del pozo por métodos geofísicos.

Este conjunto de datos permite evaluar el aprovechamiento de las condiciones naturales del acuífero, deducir o prever la ocurrencia de una posible mezcla de acuíferos, alteraciones en el caudal de aprovisionamiento, contaminación o alteraciones en las condiciones naturales del agua del acuífero debido al procedimiento de extracción. A partir de las mismas, se pueden establecer medidas tendientes al cuidado de la fuente.

Para obtener los datos mencionados se sugieren las siguientes acciones:

- Consultar a instituciones públicas o privadas de investigación geológica o con autoridad de regulación sobre los recursos mineros o recursos hídricos, en el ámbito municipal, provincial o nacional. Por ejemplo, consultar al Servicio Geológico Minero Argentino (SEGEMAR).
- Consultar en organismos públicos si existen Planes o Proyectos municipales, provinciales y nacionales de estudio o desarrollo geotérmico, que involucren la región donde se encuentra la Organización Termal. Por ejemplo, el Plan Geotérmico Nacional.
- Consultar en organismos públicos si existen estudios hidrogeológicos e hidroquímicos mineros, petrolíferos, geológicos, estratigráficos, etc.; locales o regionales, que puedan aportar información sobre el acuífero explotado. Por ejemplo, trabajos de relevamiento realizados o campañas de exploración y prospección geológica y geofísica que cuenten con interpretación de los resultados obtenidos.
- Solicitar asesoramiento a profesionales matriculados con incumbencia en la materia, con el fin de recibir información sobre los ítems mencionados anteriormente.

1.1 Conocimiento del Agua Termal

1.1.2 Caracterización del Agua Termal



Identificar, recopilar y analizar información vinculada a la caracterización del agua termal de acuerdo a su composición físico - química y microbiológica cuando corresponda.

Objetivo: Caracterizar el agua termal para evaluar correcta e integralmente los usos y transmitir información confiable y asesoramiento al usuario.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las aguas termales no son todas iguales. De acuerdo a sus características físicas, su composición química y la presencia de ciertos elementos, pueden clasificarse de varios modos. A esto se le denomina “caracterización”. Al caracterizar el agua termal, es posible conocer y evaluar con precisión los usos y aplicaciones.

Además, se pueden advertir las acciones de protección que se deben adoptar tanto para el control ambiental, el cuidado de los materiales que se usan en la organización, como para las precauciones que deben tener los usuarios en su utilización.

Las aguas termales hipermineralizadas o de fuerte mineralización requieren de ciertos cuidados en el vertido y en la protección de las instalaciones que están en su contacto, y ciertas precauciones hacia los usuarios distintas a las aguas termales de baja mineralización. A su vez, estas últimas deben ser sometidas a estudios microbiológicos de manera frecuente, hecho que no sucede con las primeras.

Conociendo con precisión la caracterización del agua termal es posible realizar una explotación responsable, sustentable, considerando el cuidado del ambiente y de los usuarios.

Este conocimiento servirá para brindar al usuario información seria, clara y científicamente respaldada.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

¿Qué determinaciones físico-químicas son necesarias para caracterizar el Agua Termal?

Si bien pueden existir algunas diferencias entre distintos autores o escuelas, se sugiere contemplar las siguientes determinaciones:

- Parámetros físico-químicos in situ: Conductividad Eléctrica, pH, Total de Sólidos Disueltos, Potencial Redox y Temperatura;

- Sustancias ionizadas:
 - Elementos mayoritarios: Cloruros (Cl^-), Sulfatos (SO_4^{2-}), Carbonatos (CO_3^{2-}), Bicarbonatos (HCO_3^-), Nitratos (NO_3^-) Calcio (Ca^{2+}), Magnesio (Mg^{2+}), Sodio (Na^+), Potasio (K^+), Amonio (NH_4^+);
 - Elementos minoritarios ó trazas: Aluminio (Al), Arsénico (As), Boro (B), Berilio (Be), Cadmio (Cd), Cobalto (Co), Cromo (Cr), Cobre (Cu), Hierro (Fe), Mercurio (Hg), Litio (Li), Manganeseo (Mn), Molibdeno (Mo), Níquel (Ni), Fósforo (P), Plomo (Pb), Antimonio (Sb), Selenio (Se), Estroncio (Sr), Estaño (Sn), Vanadio (V), Zinc (Zn);
- Elementos no ionizados: Sílice;
- Determinaciones auxiliares: Sólidos Totales y/o Residuo Seco, Alcalinidad y Mineralización;
- Elementos contaminantes: Cianuro (CN^-) y Nitritos (NO_2^-);
- Determinación de Gases: Sulfuro, Hidrógeno sulfurado, anhídrido carbónico;
- Radiactividad: Radio 226 y Radón 222;
- Estudios microbiológicos;
- Investigación de microorganismos saprófitos.

¿Qué criterios se utilizan para caracterizar el agua termal?

Una vez realizadas las determinaciones, en miras de caracterizar la fuente del agua emergente, se suelen también utilizar los siguientes criterios, aclarando que esta clasificación corresponde a una de las tantas que se encuentran en la bibliografía internacional sobre el tema:

1. Por su origen:
 - a. Superficiales: De origen Meteórico o Marítimo;
 - b. Profundas: De origen Magmático o Volcánico.
2. Por su temperatura de surgencia (según Instituto Central de Balneología de Rusia):
 - a. Aguas Frías: Menos de 20°C ;
 - b. Aguas Hipotermas: Entre 21 y 30°C ;
 - c. Aguas Mesotermas: Entre 31 y 40°C ;
 - d. Aguas Hipertermas: Más de 41°C .

3. Por su pH (según Código Alimentario Argentino):
 - a. Fuertemente ácidas: pH menor de 3,5;
 - b. Ácidas: pH entre 3,5 y 5,5;
 - c. Débilmente ácidas: pH entre 5,6 y 6,8;
 - d. Neutras: pH entre 6,85 y 7,2;
 - e. Débilmente alcalinas: pH entre 7,25 y 8,5;
 - f. Alcalinas: pH entre 8,55 y 9,5;
 - g. Fuertemente alcalinas: pH mayor de 9, 55.
4. Por su mineralización global, determinado por el residuo seco soluble a 180°C . (según Código Alimentario Argentino):
 - a. Oligominerales: Residuo seco entre 50 y 100 mg/l;
 - b. De Mineralización débil: Residuo seco entre 101 y 500 mg/l;
 - c. De Mineralización media: Residuo seco entre 501 y 1500 mg/l;
 - d. De Mineralización fuerte: Residuo seco mayor a 1500 mg/l.
5. Por la composición iónica predominante (según Gualtierotti):

se considera su mineralización total y el anión o catión predominante. Para que uno de estos componentes pueda considerarse predominante, debe representar más del 20 mEq % de la masa iónica correspondiente.

Según esta, se encuentran aguas Bicarbonatadas, Cloruradas, Sulfatadas, Aciduladas, Sódicas, Arsenicales, Fluoruradas, Aguas Silíceas. A su vez y de acuerdo con la concentración del ión predominante, serán débilmente, mediana o híper mineralizadas.
6. Grupos balneológicos:
 - a. Aguas con componentes y propiedades no específicas;
 - b. Aguas aciduladas ó carbónicas. $\text{CO}_2 > 500$ mg/l;
 - c. Aguas sulfhídricas ó sulfuradas. $\text{SH}_2 + \text{SH}^- > 1$ mg/l;
 - d. Aguas radioactivas radónicas. $\text{Rn} > 1.82$ NCi/l;
 - e. Aguas bromuradas. $\text{Br} > 4$ mg/l;
 - f. Aguas yódadas. $\text{I} > 1$ mg/l;
 - g. Aguas ferruginosas. $\text{Fe} > 5$ mg/l;

- h. Aguas arsenicales, polimetálicas. As > 0.2 mg/l;
- i. Aguas silíceas ó silicatadas. SiO₃H₂ > 40 mg/l;
- j. Aguas fluoruradas. F > 2 mg/l;
- k. Aguas litínicas. Li > 1 mg/l;
- l. Aguas boratadas. BO₃H₃ > 4 mg/l;
- m. Aguas estróncicas. Sr > 10 mg/l;
- n. Aguas cloruradas. Cl > 1200 mg/l;
- o. Aguas bicarbonatadas. HCO₃ > 1200 mg/l;
- p. Aguas sulfatadas. SO₄ > 950 mg/l;
- q. Aguas cálcicas. Ca > 300 mg/l;
- r. Aguas magnésicas. Mg > 150 mg/l;
- s. Aguas amargas. Con predominio absoluto de SO₄, Na y Mg;
- t. Aguas alcalinas. Con predominio absoluto de HCO₃ y Na mayor de 80 % meq/l.

7. Calidad microbiológica:

las aguas termales en su origen no son estériles, sino que tienen una población de microorganismos adaptados a sus características, temperatura, nutrientes, oxigenación, pH, etc. Sin embargo, son aptas para realizar actividades termales siempre que no presenten agentes peligrosos para la salud del usuario.

Si el agua termal es destinada para el consumo tiene que adaptarse a las normas que rigen en el Código Alimentario Argentino para aguas minerales (Artículo 985 Resolución MSyAS N° 209 del 7.03.94)

Si el agua termal es usada en balneoterapia, debe presentar una pureza microbiológica tal que no represente riesgos para el usuario.

A modo orientativo, se sugiere verificar como mínimo el cumplimiento de los siguientes requisitos microbiológicos:

Tabla N° 1: Requisitos Microbiológicos

	Técnica de Tubos Múltiples	Técnica de Filtración por Membrana
Coliformes Totales	Hasta 3 NMP/ml	o UFC/ml
Coliformes fecales	o NMP	o UFC/ml
Estreptococos fecales	< 2,2 NMP/100 ml	o UFC/ml
Pseudomonas aeruginosa	< 2,2 NMP/100 ml	o UFC/ml
Bacterias Aerobias Totales	Hasta 100 UFC (en Placa PCA)	
Esporuladas Reductoras de Sulfito	< 2,2 NMP/100 ml	o UFC/ml

Fuente: Elaboración propia.

Las muestras deberían tomarse a la emergencia del pozo y en todas las piletas. En el caso de los hoteles, se debería tomar muestras al azar en distintos lugares (cocina, baños, duchas, etc.) en búsqueda de contaminantes microbiológicos.

Un dato de interés para aquellas organizaciones que utilicen el agua termal en forma de inhalaciones o aerosoles es la determinación de Legionella Pneumófila¹.

Adquiere importancia mencionar que la detección de estos microorganismos en el agua obliga a tomar medidas inmediatas para su eliminación y neutralización de la contaminación.



Para obtener información adicional sobre el tema:
Instituto Nacional de Tecnología Industrial
<http://www.inti.gov.ar/>

¹La legionella pneumófila es una bacteria que se halla ampliamente extendida en ambientes acuáticos naturales (ríos, lagos, aguas termales, etc.) en pequeñas concentraciones. De ahí pasa a los distintos aparatos e instalaciones de riesgo, donde encuentra condiciones idóneas para su multiplicación (fundamentalmente agua estancada o retenida a temperatura de entre 25 a 45 °C y específicamente en presencia de suciedad). La vía de transmisión de legionella es aérea, y no se ha demostrado que exista riesgo alguno de enfermarse al beber agua contaminada por legionella. Sin embargo, a partir de las instalaciones puede infectar a las personas que inhalan el agua termal pulverizada en forma de aerosoles.



- La caracterización de la fuente de agua termal debe ser conocida tanto por la Dirección como por el personal de la organización, ya que esto permite brindar asesoramiento confiable al usuario y responder satisfactoriamente a sus requerimientos en el caso que deseen interiorizarse sobre las particularidades del servicio ofrecido.
- El conocimiento exhaustivo del recurso por parte de todos los integrantes de la organización permite advertir al usuario acerca de las precauciones particulares que debe adoptar en el caso de presentar afecciones y recomendar las mejores opciones de actividades según el objetivo buscado en cada caso.
- El resultado de la caracterización del agua termal debe tenerse en cuenta al establecer los contenidos de la comunicación y promoción de los servicios termales.
- Interpretación de resultados: No es suficiente la toma de muestras y el correspondiente análisis si no se cuenta con la interpretación de los resultados de laboratorio por un profesional idóneo.

1.2 CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA TERMAL

1.2 Control de la Calidad del Agua Termal

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.

Objetivo: Controlar la fuente de agua termal para mantener la sustentabilidad del recurso natural y su aprovechamiento racional.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Casi todas las aguas subterráneas naturales proceden de aguas meteóricas (lluvia o nieve) infiltradas desde la superficie del terreno. En menor proporción pueden proceder de la infiltración de aguas fluviales o lacustres.

Las propiedades físico-químicas de las mismas dependen de una multiplicidad de factores:

1. La composición y temperatura del agua que se infiltra (lluvia, nieve, río o lago).
2. Los procesos biogeoquímicos que tienen lugar entre la superficie del terreno y el acuífero propiamente dicho.
3. La edad tiempo transcurrido desde que esa agua se infiltró en el terreno- y la trayectoria que sigan las partículas de agua subterránea.
4. El tipo de minerales con los que entra en contacto el agua en su camino.
5. La temperatura de las rocas que atraviesa, a lo largo de esa trayectoria y las modificaciones que ésta provoca en la química original de esa agua.

Las aguas subterráneas se mueven en general muy lentamente, con velocidades en el orden de 1m/día en terrenos permeables y 1 mm/día en terrenos poco permeables; la modificación de sus características principales depende, entonces, de la estabilidad de los factores mencionados.

¿Para qué controlar la fuente de agua termal?

El principal objetivo de controlar la fuente de agua termal es detectar alteraciones bruscas o paulatinas en las condiciones naturales del acuífero o en el sistema de aprovisionamiento, de manera de asegurar la sustentabilidad del recurso y garantizar la estabilidad de las propiedades principales que lo caracterizan.



La implementación de un Programa de Monitoreo de la fuente de agua termal se basará entonces en el control periódico de sus propiedades naturales correspondientes a la Directriz 1.1.1.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para el control de la fuente de agua termal se sugiere tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- **Temperatura:** La temperatura del agua termal depende fundamentalmente de la profundidad del estrato acuífero que la origina, aumentando al igual que la presión, con la profundidad. Asimismo, está sujeta a variaciones dadas por fenómenos del subsuelo profundo.

Una variación estacional en la temperatura del agua surgente, por ejemplo, podría revelar mezcla o interacción de las aguas termales con acuíferos superiores o de precipitación infiltrada, generalmente más fríos. Alteraciones constantes pueden también relacionarse con aspectos del captado y manejo del recurso. A su vez, los cambios de temperatura pueden alterar la concentración de sales y otros componentes químicos en el agua termal.

- **Caudal natural o de bombeo:** Alteraciones en el caudal natural pueden darse a causa de fenómenos naturales (movimientos sísmicos, colmatación de las vías de captación por acumulación de sustancias propias de su composición) como antrópicos (impactos de presas y embalses, grandes sistemas de conducción de agua, autopistas, túneles, interferencias con otros usos simultáneos dentro del perímetro de protección² de cada fuente termal, pozos o sondeos cercanos o profundos).

Indicios de sobreexplotación del acuífero debieran traducirse en inmediatas medidas de protección de la fuente, y modificaciones en el ritmo de explotación. De lo contrario podrían ser afectadas las perspectivas de desarrollo de la Organización Termal.

- **Flujo:** Sobre la base de datos geológicos y de niveles piezométricos se pueden utilizar métodos físicos para deducir el sistema de flujo subterráneo en un acuífero con aceptable aproximación.
- **Edad:** Determinar la edad del agua termal permite realizar estimaciones acerca de los procesos de contaminación antrópica que pudieran amenazarla, y así establecer medidas de protección del acuífero.

Se sugiere que los resultados del monitoreo se interpreten en comparación con las condiciones naturales e iniciales -época de alumbramiento de la fuente termal- considerando la mayor cantidad de información recopilada y su evolución en sucesivos muestreos.

² Área de restricción de actividades no propias al captado y explotación del recurso natural termal.

1.2 Control de la Calidad del Agua Termal

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, de gases disueltos, radioactividad y microalgas cuando corresponda, a través de laboratorios públicos o privados habilitados para tal fin.

Objetivo: Controlar la calidad del agua termal para detectar posibles alteraciones en su estabilidad y establecer a tiempo las medidas adecuadas.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

El conocimiento en detalle de las propiedades físico-químicas y microbiológicas del agua termal resultan de suma importancia desde los aspectos hidrogeológico, sanitario y médico por lo que requieren la conformación de un Plan de control, periódico y sistematizado.

¿Qué información aporta el control de la calidad del agua termal?

La importancia de realizar un seguimiento sistemático de parámetros como la temperatura, caudal y radiactividad, fue explicada en la Directriz 1.2.1., concluyendo que brinda información útil para detectar alteraciones en el sistema acuífero, para inferir y detectar a tiempo fenómenos que pongan en riesgo la sustentabilidad del recurso termal.

En relación al monitoreo periódico de los componentes químicos mayoritarios, posibilitará la detección de anomalías como, por ejemplo, la disminución del conjunto de sales disueltas (evidenciada por cambios en los valores de conductividad y de residuo seco) o bien, advertir el aumento paulatino de uno o varios parámetros indicadores de contaminación de origen externo, como pueden ser los nitratos.

Por otro lado, la existencia de oligoelementos o elementos traza en el agua termal -aunque en muy bajas concentraciones- juegan un importante papel en cuanto a sus posibles efectos beneficiosos para la salud del usuario (selenio, hierro, manganeso, cobre, zinc, etc.) y también, en cuanto a sus posibles efectos tóxicos como ser los metales pesados (plomo, cadmio, mercurio).

El interés de controlar con precisión y en forma sistemática la concentración de los mismos responde a la creciente tendencia internacional de establecer concentraciones máximas admisibles, cada vez más exigentes para las aguas termales, siempre dependiendo del tipo de aplicación.

Además, con el fin de preservar la salud de los usuarios, es necesario monitorear las condiciones microbiológicas del agua termal, pasible de recibir microorganismos alóctonos procedentes de estratos superiores del suelo y vehiculizados por las aguas de infiltración hasta llegar al acuífero.

Así pues, la presencia de coliformes, estreptococos y clostridios se consideran indicadores de falta de protección de la surgencia o de la captación del agua.

Finalmente, la presencia de agentes patógenos como *Escherichia coli* y *Salmonella sp.*, son indicadores de contaminación fecal, constituyendo su presencia un claro riesgo sanitario.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

¿Cuál es la frecuencia y alcance del control?

Si bien corresponde a la autoridad sanitaria establecer las normas, pautas o recomendaciones para el control de calidad del agua termal, en la República Argentina no existe aún legislación específica para el monitoreo de aguas termales.

Como se mencionó anteriormente, se recomienda una caracterización completa inicial como la propuesta en la Directriz 1.2.1, y una repetición a los 6 meses para verificar la estabilidad o estacionalidad de los parámetros.

Si resultaran estables, sin perjuicio de realizar a criterio de la Organización Termal controles más frecuentes, se sugiere controlar los elementos mayoritarios de importancia o característicos del agua termal como mínimo cada cinco años en los puntos de alumbramiento.

Se recomienda aumentar esta frecuencia en caso de fenómenos meteorológicos de importancia o verificación de actividades que involucren movimientos de suelo, obras de construcción o factibles de contaminación dentro de la zona de protección.

En este sentido, es necesario realizar recorridos periódicos por la denominada zona primaria de protección (800 a 1000 m a la redonda), para verificar la inexistencia de actividades productivas o de otra índole dentro de las áreas que puedan afectar las condiciones higiénico-sanitarias de la fuente termal.

Los resultados deberán interpretarse considerando la mayor cantidad de información recopilada en comparación con las condiciones naturales e iniciales (época de alumbramiento del pozo), y con muestreos anteriores, determinando promedios y curvas de evolución con los sucesivos muestreos.

El Plan de control debería establecer en cada caso:

- la localización y cantidad de puntos de muestreo y total de muestras;
- los parámetros a monitorear in situ;
- los métodos de recolección en base a normativas aprobadas internacionalmente (se recomiendan que sean realizados por laboratorios debidamente autorizados para tal fin).

1.2 Control de la Calidad del Agua Termal

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 con el fin de relacionarlas con la fuente

Objetivo: Controlar la calidad del agua en las piletas y bañeras para preservar la salud de los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Así como es necesario el control de calidad del agua termal en la fuente para descartar contaminaciones previas a su captación, se debe asegurar al usuario que el agua con la que entra en contacto directo mantiene sus propiedades originales.

El ingreso de contaminantes en el agua de las piletas o bañeras pueden ocurrir en cualquier punto del trayecto o recorrido entre el sitio de captación y de utilización. Las causas más comunes de contaminación pueden ser:

- la deficiencia en la limpieza de las piletas, vestuarios, instalaciones auxiliares y materiales accesorios inmersos en las piscinas;
- averías y defectos en cañerías de distribución;
- los contaminantes transportados por el propio usuario.

En este sentido, -al igual que en las piletas de recreo-, cada persona que ingresa a la pileta puede aportar al agua termal materia orgánica y mineral en considerable cantidad, e incluso ser portador de virus, bacterias, hongos o parásitos.

Es importante destacar que algunos de estos microorganismos encuentran en las piletas condiciones favorables para su desarrollo, y otros utilizan el agua de las piletas y bañeras o las superficies húmedas de pasillos, duchas y vestuarios como medio de propagación para infectar otros organismos.

No existe aún legislación específica que estipule medidas de control dado que todavía es objeto de discusión si debe priorizarse la calidad química o la calidad bacteriológica del agua termal en piletas. En otros países, se proponen, en algunos casos, medidas de control basadas en la legislación de natatorios públicos a pesar de las diferencias que presentan con ellos.

En virtud de ello, la medida más adecuada para prevenir el desarrollo de agentes infecciosos es la prevención. Para ésto, se sugiere atender a los siguientes aspectos:

- Comunicación de estrictas normas de higiene corporal de los usuarios previas a la utilización de los baños termales, debiendo ser efectivamente informados de la importancia sanitaria de estas medidas.
- Implementación de frecuentes y estrictas medidas de limpieza de las piletas, instalaciones y locales anexos.
- Renovación o reciclaje del agua de las piletas con filtrado y tratamiento.
- Mantenimiento y limpieza de filtros de las instalaciones en el caso de contar con ellos.



Conexión con la Directriz 1.1.2: Caracterización del Agua Termal.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Dada la importancia de mantener un estricto control sobre las propiedades físico-químicas y bacteriológicas de las aguas en las piletas para efectuar la actividad termal, se sugiere establecer un Plan de Control que involucre todas las áreas destinadas al contacto directo con el usuario y su recorrido previo (suministro a bañeras), con el fin de relacionarlas con la fuente y analizar su riesgo sanitario.

Se sugiere que las muestras se tomen a la emergencia del pozo y también en las distintas piletas. En el caso de los alojamientos termales, se sugiere tomar muestras al azar en distintos lugares (baños, duchas, etc.) en búsqueda de contaminantes microbiológicos.



Si el agua termal es destinada para el consumo deberá adaptarse a las normas que rigen el Código Alimentario Argentino para aguas minerales (Artículo 985 Resolución MSyAS N° 209 del 7.03.94)

La frecuencia del control debe estipularse de acuerdo a las disposiciones de la normativa sanitaria, contemplando una periodicidad mínima mensual para los análisis bacteriológicos de microorganismos indicadores de posible contaminación.

En el caso que los resultados del control indicaran presencia de contaminación o riesgo sanitario, la Organización Termal debe suspender la actividad termal hasta corregir la anomalía de calidad.

Por otra parte, teniendo en cuenta en algunos casos los altos contenidos de sales en las aguas y las mezclas

que se realizan para enfriar o disolver las aguas en las piletas, se sugiere controlar in situ periódicamente: temperatura, pH, conductividad y total de sólidos disueltos.



El pH del agua debe mantenerse entre 7,2 y 7,6, ligeramente alcalino. Valores superiores producen irritación de piel y mucosas, enturbia el agua y aumenta la posibilidad de producir precipitaciones calcáreas. Valores menores de pH corroen las instalaciones.

1.3 GESTIÓN AMBIENTAL

1.3 Gestión Ambiental

1.3.1 Estudios de Impacto Ambiental



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

Realizar Estudios de Impacto Ambiental para prevenir y minimizar los efectos negativos de la actividad sobre el ambiente.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Como cualquier intervención en el ambiente, el establecimiento y las operaciones que se realizan en una Organización Termal pueden ocasionar impactos ambientales. En particular, en la explotación de un recurso natural como es el agua termal se pueden producir impactos que deben ser controlados para no afectar al propio recurso.

El ritmo de explotación así como las operaciones de manejo, si no son adecuados, podrían producir impactos negativos de importancia como la disminución del caudal, agotamiento y contaminación del recurso.

Además, si no se cuenta con la infraestructura adecuada para la disposición de efluentes, la contaminación química sobre los cursos superficiales naturales del área puede ser importante cuando se trata de grandes volúmenes de agua y con gran contenido de sales.

Asimismo, la contaminación termal -consecuencia del vertido de aguas con temperaturas por encima de las naturales- puede ocasionar severos impactos en los ecosistemas naturales.

Existen herramientas de Gestión Ambiental específicas tanto para asegurar el manejo sustentable del recurso

como para prevenir y minimizar los impactos negativos propios de la actividad, como es el caso del Estudio de Impacto Ambiental (EIA).

Los Estudios de Impacto Ambiental analizan en forma sistemática los efectos de las acciones que efectúa la organización sobre cada uno de los distintos factores ambientales (físicos, biológicos y sociales) y evalúa, entre otros criterios, su importancia, dando por resultado la valoración del impacto ambiental.

El esquema básico para elaborar un EIA incluye las siguientes etapas:

- Análisis del Proyecto y estudio de la normativa vigente;
- Definición y estudio del entorno;
- Evaluación de los impactos ambientales;
- Medidas correctivas y plan de vigilancia ambiental.

Actualmente, varias provincias y municipios cuentan con normativa específica vinculada a la metodología que es necesaria emplear para realizar el EIA; además, constituye un requisito contar con su aprobación para poder desarrollar la actividad.



La provincia de Entre Ríos ha sancionado la Ley N° 9678/06, que establece el marco Regulatorio del manejo de los recursos termales que se gestionen con fines terapéuticos, medicinales, recreativos y/o turísticos.



Estudio de Impacto Ambiental: es un conjunto de documentos científico-técnicos cuyo objetivo es determinar las alteraciones que un proyecto genera sobre el ambiente y planificar las medidas correctoras oportunas.

Evaluación de Impacto Ambiental: tiene un alcance más amplio, ya que consiste en un procedimiento administrativo que exige además de la realización del Estudio de Impacto Ambiental, su sometimiento a información pública y su posterior aprobación por el organismo ambiental competente.³

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

A continuación se resumen los aspectos más relevantes que deben considerarse en el caso de las operaciones de explotación como así también del tratamiento y disposición de efluentes:

1- Descripción detallada de la explotación termal:

- Una descripción de la infraestructura e instalaciones que detalle los aspectos constructivos de la captación, distribución, sistemas de tratamientos del agua y disposición de efluentes.
- Detalle de los efluentes y residuos generados.
- Detalle de los sistemas de tratamiento y disposición de efluentes, y residuos con localización puntual, abastecimiento y utilización de energía.
- Descripción detallada de las actividades termales y servicios prestados, contemplando insumos y recursos utilizados para brindar el servicio.
- Cantidad estimada de usuarios que recibe la Organización Termal y cantidad de personal.



A los efectos de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, se debe recopilar la legislación ambiental aplicable a nivel nacional, provincial y municipal. Esto permite conocer los requisitos estipulados para obtener la solicitud de explotación del recurso termal, y los controles ambientales, de calidad de agua y sanitarios que deberá efectuar la Organización Termal.

2- Diagnóstico ambiental del área de estudio:



Todos los conocimientos obtenidos y datos recopilados acerca de la fuente y del agua termal, mencionados en las Directrices 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1 y 1.2.2, representan una fuente de información importante para la realización del EIA.

Además de la información general para localizar y describir el área de estudio, adquiere especial importancia el análisis sobre los siguientes aspectos:

- Estudios geológicos e hidrológicos que evidencien el origen y la naturaleza del terreno y la caracterización, calidad y cantidad de recursos naturales termales existentes.
- Usos actuales y potenciales del agua termal, infraestructura existente y perforaciones vecinas.
- Caracterización de las aguas del sistema receptor de las aguas residuales.
- Caracterización físico-química y bacteriológica del agua termal.
- Identificación de los ecosistemas y áreas sensibles en el área de influencia.

3- Evaluación de los impactos ambientales de la actividad termal.

Se sugiere evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- El posible impacto ambiental sobre el sistema acuífero explotado.
- Los impactos sobre los cursos superficiales de agua.
- Los impactos en el suelo y ecosistemas de la zona.

Resulta importante destacar dos impactos negativos de la actividad termal que pueden provocar perturbaciones en los cursos de agua, como ríos, lagos y arroyos: la contaminación química y la contaminación termal.

Estos impactos están dados por el contraste entre las características del agua termal y las de los cursos mencionados. En ambos casos, la magnitud del impacto dependerá de la composición de los efluentes y la original del curso de agua, los caudales y velocidades de circulación de las aguas, entre otros aspectos.

Es dable destacar que el continuo aporte de aguas termales a los cursos superficiales de bajo caudal puede ocasionar un cambio importante en sus elementos mayoritarios y alterar la temperatura natural y, en consecuencia, modificar los procesos ecológicos de dicho ecosistema. Por ejemplo, producir variaciones en la cantidad de oxígeno disuelto, afectando a su vez el normal desarrollo de los organismos más sensibles de la flora y la fauna.

Asimismo, la concentración de sales y otros elementos (Cl, SO₄, F, B, As, Hg, Pb, Cd, etc.) puede resultar nociva para actividades agrícolas, la salud y la fauna regional.

Por otro lado, los impactos vinculados a la prueba y puesta en marcha de los pozos también deben ser considerados con atención, ya que si éstas acciones no se realizan adecuadamente pueden provocar cambios muy bruscos de las condiciones naturales, dando como resultado cambios negativos de muy corto plazo, pero de gran magnitud sobre la flora y fauna.

C MEDIDAS DE MITIGACIÓN Y RECOMENDACIONES.

Las medidas de mitigación otorgadas por el EIA deben estar enfocadas en la prevención de los impactos ambientales negativos, y en la mitigación, corrección o remediación de aquellos que fueran inevitables, en función del desarrollo de la actividad termal.

A continuación se detallan algunas acciones de prevención que se pueden contemplar en el EIA:

- Implementar medidas para la protección del acuífero y la zona circundante contra la contaminación, tales como: delimitar las zonas de protección de la fuente de agua termal o perímetros de riesgo; realizar análisis detallados de las condiciones hidrogeológicas, hidroquímicas y sanitarias del sector de explotación; realizar recorridos periódicos para detectar anomalías o focos contaminantes.
- Implementar un plan de control de la fuente de agua termal, del agua en origen y de la utilizada en las piletas.
- Controlar mediante un plan de muestreo de efluentes y calidad del agua, los cursos superficiales pre y post descarga, una vez producida la mezcla, para asegurar que no se ocasionen alteraciones en los usos del recurso, aguas abajo (agua potable, riego, etc.), ni efectos perjudiciales para la salud.
- Elaborar y mantener un registro -de ser posible informatizado- de los resultados de los controles efectuados.



Para obtener información adicional sobre el tema:

<http://www.medioambiente.gov.ar;>

<http://www.epa.gov;>

<http://www.conama.cl>

1.3 Gestión Ambiental

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) y en lo posible de Buenas Tecnologías Disponibles (BTD).

Objetivo: Implementar acciones para asegurar la sustentabilidad de los recursos.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La actividad económica –con inclusión del turismo-, mantiene una estrecha relación con el ambiente. Por un lado, se extraen de él recursos naturales, y por otro, se devuelve a sus componentes –como la atmósfera, el suelo y el agua- un conjunto de residuos. A la vez, estos elementos, junto con el territorio y los paisajes, forman parte de la definición del producto y se constituyen en atributos del mismo.

Particularmente, se podría describir la incidencia del desarrollo turístico sobre uno de los recursos naturales cuya disponibilidad es muy variable, tanto desde el punto de vista espacial como temporal, como lo es el agua: un elemento esencial y un recurso natural clave, fundamental para toda forma de vida en la Tierra.

La disponibilidad de este recurso en forma de agua dulce líquida –aunque parezca abundante- representa menos de la mitad del 1% del total del planeta. En muchas comunidades es de difícil acceso, cada vez más escaso y de regular calidad; su potabilización desde la etapa de captación y tratamiento hasta el transporte mediante redes a los diversos lugares de consumo resulta un proceso largo, costoso y complejo.

Actualmente, el consumo de agua es mayor que en el pasado debido a los procesos de industrialización y modos de utilización. Importa señalar que un mayor consumo de agua implica el vertido al medio de un importante volumen de efluentes que deben ser tratados convenientemente.

Por otro lado, la energía representa uno de los consumos más importantes en las organizaciones turísticas. Prácticamente todas las actividades vinculadas a la producción de servicios turísticos requieren energía; los mayores consumos se observan en: iluminación, ventilación y servicios generales (sistemas de climatización y piletas).

Es importante destacar que el excesivo consumo de energía constituye el origen de una parte importante de los problemas ambientales que afecta al planeta, tanto en el ámbito local como regional y global. Por ejemplo, el Cambio Climático actual a consecuencia de la intensificación del efecto invernadero.

En resumen, podría decirse que el problema central en el marco de los recursos que utiliza el turismo es la no coincidencia entre la “presentación” del recurso y la demanda de los mismos.

Otra variable importante para analizar es la sobreutilización de materiales, originando una gran cantidad de residuos que se vierten en los diferentes componentes del medio.

Este modo “particular” de utilización tiene una estrecha relación con el tipo de actividades y los hábitos de consumo que los seres humanos desarrollan para satisfacer sus necesidades. La sociedad actual –sobre todo en las ciudades- ha creado la necesidad de producir mayores bienes de consumo, muchos de ellos innecesarios, que casi nunca están pensados para ser reutilizados.

El resultado es un aumento desmesurado en la cantidad de residuos, cada vez más diversificados y capaces de contaminar, y con ello representar un riesgo para la salud y el equilibrio de los ecosistemas.

Así como al analizar la generación de residuos en una población importa conocer su tamaño, ingresos y condiciones de vida, en una Organización Termal el nivel de generación guarda relación con la modalidad turística, con la cantidad de clientes, y con la cantidad y calidad de servicios que se ofrecen.

¿Qué es el uso racional de los recursos?

Cuando se habla de *uso racional de los recursos* se tiende a pensar en la escasez y la limitación de su uso. Sin embargo, su verdadero significado es el *uso eficiente*, entendido como la implementación de medidas para lograr la reducción en la cantidad que se utiliza.

El *uso racional de los recursos*, se encuadra dentro de la cultura que se basa en el *uso y aprovechamiento prudente* de los recursos disponibles, en contraste con una cultura del derroche, o por lo menos de indiferencia con respecto a su cuidado y protección.

Resulta importante mencionar que la implementación de acciones para el uso racional de los recursos, además de constituir una importante contribución al cuidado del ambiente, muchas veces significan un aporte a la solución de los problemas de abastecimiento de los servicios básicos; y se traduce, también, en una disminución de los costos de operación de la organización.



Para obtener información adicional sobre el tema:

Manual de Uso Racional de Energía para Establecimientos Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. FEHGRA. 2005.

¿Qué son las Buenas Prácticas Ambientales?

En función del diagnóstico de los principales impactos que puede ocasionar la organización sobre el ambiente, se deben implementar líneas de actuación para tratar de reducirlos a través de una gestión eficiente.

Las *Buenas Prácticas Ambientales (BPA)* son el conjunto de acciones que llevan a reducir las pérdidas de materiales y recursos –y el impacto ambiental negativo –a través de cambios en la actitud de las personas que conforman una organización para realizar los procesos y las actividades.

La implementación de un Programa de BPA en una Organización Termal pretende conseguir un cambio de actitud del personal y de los usuarios que reciben los servicios con relación al uso de los recursos.

¿Qué son las Buenas Tecnologías Disponibles?

Las *Buenas Tecnologías Disponibles (BTD)* son las mejores técnicas de operación actualmente disponibles –incluyendo una producción más limpia- adecuadas a las condiciones sociales, económicas, tecnológicas, institucionales, financieras y ambientales de la organización, que aseguran la prevención, la reducción y el control efectivo de la contaminación.

Las áreas de acción en las que se deben enfocar las BPA y las BTD son las siguientes:

- Ahorro de agua y energía.
- Minimización de residuos.
- Utilización de materiales y política de compras.
- Sensibilización y comunicación ambiental.



Para obtener información adicional sobre el tema:

<http://www.medioambiente.gov.ar>;
<http://www.ina.gov.ar>;
<http://www.enre.gov.ar>

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la elaboración e implementación del Programa para el Uso Racional de los Recursos se sugiere cumplir con los siguientes lineamientos:

Etapas 1 - Conocimiento de la situación de base: Realizar un diagnóstico para evaluar la situación ambiental de la Organización Termal. Este diagnóstico permitirá conocer:

- Consumos relacionados con el agua, la energía (electricidad y gas) y materiales.
- Cantidad y calidad de los residuos generados y las operaciones diarias del personal.
- Características de los insumos adquiridos, dispositivos y equipos existentes que deben o conviene modificar, reemplazar o eliminar.
- Necesidades de formación ambiental de los empleados.
- Impactos ambientales derivados de las operaciones diarias de la OT
- Deficiencias y oportunidades de mejora con el objetivo de trazar objetivos ambientales.

Etapas 2 – Selección y organización de BPA y BTD: Seleccionar y organizar las prácticas en función de los objetivos fijados vinculados al uso racional de los recursos.

Se debe estimar para cada una de las BPA y BTD seleccionadas un orden de prioridad, los beneficios esperados, la inversión que conlleva y las tareas a efectuar.

Etapas 3 – Motivación, formación del personal e implementación: Esta Etapa es una instancia significativa dentro del Programa, debido a que establece un marco ambiental tanto para la Dirección como para el personal, el que guía en su conjunto al éxito de la implementación de las medidas.

Etapas 4: Monitoreo de resultados: Luego de seleccionar las prácticas, informar y capacitar al personal e implementarlas, resulta conveniente evaluar el avance de su cumplimiento. Se debe monitorear cada una de las BPA y BTD aplicadas con relación a los objetivos ambientales fijados.

A continuación se detallan algunos ejemplos de BPA y BTD:

Tabla Nº 2: Ejemplos de Buenas Prácticas Ambientales y Buenas Tecnologías Disponibles

Buenas Prácticas Ambientales	Buenas Tecnologías Disponibles
Realizar mediciones y seguimiento de consumos en relación a los servicios prestados. La medición es fundamental para la determinación de consumos mensuales, estacionales y medios, según se trate.	Colocar lámparas compactas fluorescentes o de bajo consumo y sensores de presencia en el exterior de la organización.
Implementar la separación, recolección selectiva y disposición diferenciada de residuos en todo el ámbito de la OT.	Reemplazar equipos para la producción de energía por otros en base a fuentes renovables.
Implementar acciones de capacitación para lograr cambios de hábitos del personal, en relación al consumo de agua, electricidad y materiales.	Colocar sistema de corte automático en grifos, dispositivos reductores de flujo (aeradores) y válvulas reductoras de presión.
Una Buena Práctica Ambiental a implementar en el caso de los Parques Termales vinculada al ahorro de agua termal, es evitar la utilización de algunas piletas cuando la cantidad de usuarios sea reducida.	Colocar equipos para la recirculación de agua.

Fuente: Elaboración propia y adaptado de Guía de Recomendaciones Ambientales para el Desarrollo Sustentable del Turismo. Secretaría de Turismo de la Nación. 2005.

Los usuarios también pueden adoptar BPA y las BTD definidas por la organización. Por ejemplo, en el cierre de grifos, la utilización de luz natural cuando sea posible, el reúso de toallas y sábanas más de una vez por el mismo usuario -en el caso de un alojamiento termal- la minimización y separación de residuos, etc. Estas medidas pueden repercutir en el servicio ofrecido, por lo que deberían tener un carácter opcional para el usuario.



En Organizaciones Termales que cuentan con varias piletas y duchas, en días de poca actividad.

INCORRECTO

Se observan: todas las piletas llenas de agua termal (algunas sin usuarios) y duchas abiertas sin que nadie las use.

CORRECTO

Cerrar aquellas piletas de menor tasa de uso (BPA); colocar grifería en duchas para que se utilicen si se necesitan (BTD).



- Integre las BPA en la rutina de la OT, asegure la participación de todo el personal y desarrolle herramientas para difundir el mensaje.
- Designe un responsable para la implementación de las acciones con conocimientos técnicos, ambientales y de gestión.



Relación con Directriz 5.1.2: Prácticas Ambientales para el Uso Racional de los Recursos.

1.3 Gestión Ambiental

1.3.3 Reducción del Volumen de 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.

Objetivo: Aprovechar el agua de calidad inferior en algunas actividades para reducir el volumen de efluentes.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Es importante destacar que no todas las actividades que tienen lugar en la Organización Termal ni en las áreas anexas a la misma requieren de la misma calidad de agua. Así pues, para una multitud de usos –como riego y limpieza– se puede utilizar agua de calidad inferior, siempre que su composición química sea adecuada para tal fin.

La reutilización directa de un efluente de agua residual es una medida viable. Sin embargo, es importante hacer notar que la adopción de tales medidas deberá ser el resultado de un análisis de la relación costo-beneficio de su implementación.

- **Reúso:** Cuando el efluente de agua residual se puede utilizar en otra actividad que requiere una calidad diferente. Para ello, hay que determinar la calidad del agua que requiere cada actividad, identificar qué efluentes podrían utilizarse y, cuando sea necesario, definir cuál sería el tratamiento mínimo requerido y las acciones a implementar para almacenar, distribuir y/o transportar el líquido.

El agua termal residual de las piletas puede reusarse – si sus componentes químicos lo permiten – en otras actividades que requieran de una calidad menor como, por ejemplo, limpieza y riego de áreas verdes.

- **Recirculación:** Cuando se utiliza la misma agua en la actividad donde inicialmente se usó, en este caso, para la actividad termal.

Una vez utilizada, el agua cambia sus características físico-químicas. Por lo tanto, es importante conocer muy bien el nivel de degradación con respecto a su calidad inicial, la calidad del agua que se necesita nuevamente y, por ende, si es necesario implementar alguna clase de tratamiento.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Se sugiere implementar las siguientes medidas para reutilizar el agua termal residual:

- limpiar zonas de servicio y veredas, riego de jardines y parques en el ámbito de la Organización Termal;
- acondicionar viveros;
- abastecer camiones regadores y camiones de bomberos;
- utilizar el agua termal residual para calefacción cuando la temperatura y componentes químicos sean adecuados para tales fines.

Asimismo, para disminuir el caudal de vertido se sugiere efectuar la recirculación de agua en piletas previo filtrado y depuración, y optimizar las actividades que demanden agua.



Utilización de agua termal para el riego de áreas verdes.

INCORRECTO

En algunas OT se usa un pozo de agua potable para regar parques y jardines, y se vierten en cursos receptores cantidades enormes de agua termal.

CORRECTO

Reutilizar el agua termal para el riego de parques y jardines, siempre que sea posible dada la composición química del agua.

1.3 Gestión Ambiental

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.

Objetivo: Efectuar un adecuado tratamiento y disposición de aguas residuales para no ocasionar alteraciones en el medio.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Los cursos de agua son capaces de asimilar cierta cantidad de contaminación sin efectos serios, debido a los factores de dilución y autopurificación. Si hay contaminación adicional, por ejemplo con aguas residuales cloacales, se puede alterar la naturaleza del curso receptor y deja de ser adecuado para diferentes usos.

Los contaminantes se caracterizan por afectar el balance de oxígeno en el agua. Por ejemplo, materiales orgánicos que se oxidan bioquímicamente, sustancias que entorpecen la transferencia de oxígeno en la interfase aire-agua; y la contaminación térmica que puede alterar el balance de oxígeno debido a que la concentración de saturación de oxígeno disuelto se reduce con el aumento de temperatura.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

En algunas ocasiones, las Organizaciones Termales se localizan cerca de reducidos núcleos urbanos o zonas rurales donde no se cuenta con obras de infraestructura de saneamiento. En estos casos, la Organización Termal debe tener en cuenta la disposición correcta de los efluentes cloacales.

Para ello, existen soluciones variadas en función de la importancia de los efluentes cloacales que se deben disponer. A continuación se mencionan algunos métodos de saneamiento, desde los más simples hasta los más complejos, teniendo en cuenta el volumen de efluentes a depurar:

- *Tratamiento y eliminación húmedos en el mismo lugar:* pozo negro o pozo absorbente. Este sistema de eliminación de efluentes por lo general no ofrece una adecuada solución higiénica, y puede además contar con el riesgo de contaminación de las napas de agua para uso doméstico.
- *Tanque séptico o cámara:* es más eficiente que el anterior para la eliminación de efluentes residuales en unidades individuales o grupos de unidades de alojamiento.
- *Lechos nitrificantes:* actúan como elemento depurador y eliminador de los efluentes líquidos de cámaras sépticas y pozos absorbentes. En ellos, los efluentes son tratados activando la oxidación por acción microbiana aeróbica; se combinan además con la absorción y evaporación de los líquidos por medio de cultivos de ciertas especies vegetales.
- *Tanques Ihmhoff:* se utiliza en caso de contar con mayores volúmenes de efluentes y ante la necesidad de una rápida eliminación de los mismos. Es importante mencionar que los pozos y los tanques sépticos deben localizarse por lo menos a 30 m de los pozos surgentes o semi surgentes y aguas abajo del flujo; asimismo, se deben considerar distancias similares con respecto a los cursos superficiales de agua.
- *Lagunas de oxidación:* son construcciones poco profundas que habitualmente reciben efluentes crudos y los tratan con procesos de estabilización natural. Las lagunas de oxidación requieren áreas considerables de terreno, donde se logra remover los microorganismos patógenos de la materia orgánica. Existen principalmente, cuatro tipos de lagunas:
 - facultativas (combinan la actividad aerobia y la anaerobia);
 - lagunas de maduración (aerobias, con carga orgánica baja);
 - lagunas anaerobias (operan con carga orgánica alta);
 - lagunas aireadas (por su requerimiento de infraestructura y complejo funcionamiento no se aplica a una Organización Termal).

Algunas consideraciones sobre el tratamiento y disposición de aguas residuales termales

Como se mencionó en la Directriz 1.1.2 y 1.13, las aguas termales residuales pueden ocasionar efectos negativos en el ambiente, por ejemplo, en la descarga a diferentes ecosistemas de cursos receptores, dado que en algunos casos se vierten grandes volúmenes de agua con elevado contenido de salinidad.

Por ello, es necesario seleccionar el tratamiento de acuerdo a los volúmenes a tratar y las condiciones de disposición. En este sentido, las aguas termales residuales salinas pueden ser tratadas mediante:

- la dilución con agua limpia previamente a su descarga en ríos y arroyos;
- piletas de evaporación;
- sistemas de eliminación de sales;
- descarga de desechos a cuerpos de aguas y a redes cloacales;
- infiltración o inyección en el suelo o en el subsuelo.

Para seleccionar el tipo de tratamiento a aplicar, es necesario tener en cuenta la composición de las aguas termales, caudales a utilizar, clima, infraestructura del área y costos asociados, entre otros aspectos.

1.3 Gestión Ambiental

1.3.5 Estudio de Impacto Ambiental de Obras de Infraestructura



Elaborar e 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.

Objetivo: Evaluar los posibles impactos del proyecto para prevenir los efectos sobre el entorno.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Como se mencionó en la Directriz 1.3.1 el Estudio de Impacto Ambiental analiza en forma sistemática los efectos que determinadas acciones o proyectos pueden ocasionar sobre cada uno de los distintos factores del medio. En síntesis, los Estudios de Impacto Ambiental se realizan con el objeto de efectuar una mejor propuesta de Proyectos desde el punto de vista ambiental, pues se integran todos aquellos factores que afectan al sitio seleccionado.

Tal como se señaló, estos estudios constituyen una herramienta que diagnostica una situación, predice los efectos nocivos en el medio, y evalúa los problemas con el fin de tomar decisiones racionales. Cabe detallar como instancia importante dentro de la elaboración de un EIA la etapa de la Identificación, Caracterización y Valoración de los impactos.

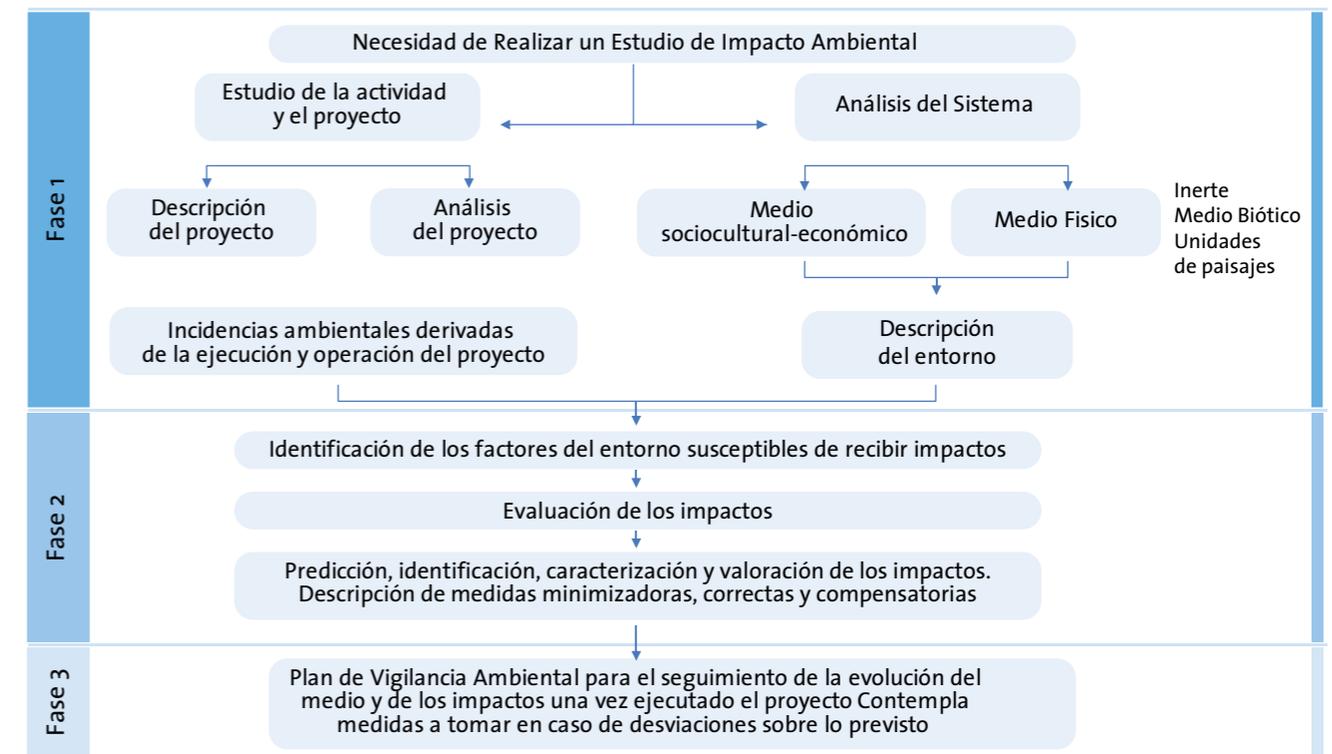
Para ello, se emplean diversas herramientas, siendo las más utilizadas: Listas de chequeo y referencia, Matriz de Leopold y/o la Metodología para el Desarrollo Económico del Banco Mundial. La matriz del tipo causa-efecto consiste en un cuadro de doble entrada en cuyas columnas figuran las acciones impactantes y, dispuestas en filas, los factores del medio.

Así, una vez realizada la evaluación de los impactos ambientales, se realiza la elaboración de recomendaciones sobre los procedimientos, métodos y técnicas para la minimización o mitigación de los efectos negativos que puedan surgir del proyecto.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

En el siguiente gráfico se resume la metodología básica para realizar el Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto:

Gráfico N° 1: Fases del Estudio de Impacto Ambiental



Fuente: Adaptado de Oñate, J., Pereira, D, Suárez, F, Rodríguez, j., Cachón, J. Evaluación Ambiental Estratégica. MundiPrensa. Madrid. 2002

Algunas acciones impactantes en el medio natural ocasionadas por proyectos de infraestructura turística pueden ser las siguientes: cambios en la estructura del suelo, desaparición de los componentes del paisaje o alteración de sus características visuales, cambios en la estructura de las comunidades vegetales y destrucción de hábitats naturales.

Algunas medidas correctoras de los impactos son las siguientes: Colocación de pantallas de árboles para mitigar los efectos del ruido, campañas educativas y de concientización ambiental.

Cabe mencionar que en base a las medidas correctoras que permitan reducir, moderar o compensar los efectos ambientales negativos, se debe establecer un Plan de Vigilancia que garantice el cumplimiento de tales medidas tanto en la fase de construcción como de operación del proyecto. El plan puede detectar la aparición de impactos no deseados que no habían sido contemplados durante la fase de evaluación.

1.4 CUIDADO E INTERVENCIÓN DEL ENTORNO

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

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, las que podrían ocasionar desequilibrios ecológicos

Objetivo: Proteger las especies autóctonas para proteger el ecosistema.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La flora y la fauna se encuentran involucradas en una estrecha y extensa red de relaciones entre sí y con los componentes abióticos; en su conjunto conforman el medio natural.

Una especie u organismo funciona de manera óptima si cuenta con otros que lo apoyan para formar parte del ecosistema. Algunos de ellos tienen funciones esenciales, por lo tanto, la extinción accidental o el desplazamiento de uno de estos podría constituir un riesgo o poner en peligro todo el sistema ecológico.

Un ejemplo de este cambio en el sistema de relaciones puede producirse por la introducción de especies de flora exóticas. Cuando ello sucede, las plantas nativas se encuentran amenazadas dado que no pueden competir con éxito contra las especies invasoras.

La introducción de especies exóticas se produce por diferentes razones, algunas de ellas tienen un propósito mientras que otras muchas veces son accidentales o por desconocimiento sobre las leyes que rigen los ecosistemas.

Es importante destacar que las especies nativas realizan servicios en el ecosistema al que pertenecen, proporcionando alimento y refugio para los animales. Además de su valor ecológico, muchas especies de flora nativa son también decorativas y adecuadas para el diseño de amplios espacios verdes, jardines, patios y terrazas.

Ante la pérdida de sitios naturales, sobre todo en las cercanías de los centros urbanos, las áreas que cuentan con especies nativas constituyen verdaderos oasis para la fauna local.

Se pueden identificar algunas ventajas importantes vinculadas a su utilización. Por ejemplo:

- Proveen alimento a las especies de fauna locales, manteniendo la cadena alimentaria.
- Están adaptadas a los suelos y al clima local, por lo que tienen bajo costo de mantenimiento; requieren menos agua para el riego.
- Como provienen, por lo general, de poblaciones naturales y no de cultivos, suelen ser ejemplares vigorosos y “rústicos”, que pueden crecer en áreas “difíciles” del parque o jardín.
- Atraen especies de aves y fauna local. Por ejemplo, si se incluyen plantas nativas con flores nectaríferas, se puede atraer a insectos y picaflores.
- Muchas veces estas especies son parte importante de la identidad regional, por lo que es bueno aprender a reconocerlas y apreciarlas.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

- Identificar todas las especies presentes en la Organización Termal y sus relaciones. Para ello, consultar con organizaciones competentes acerca de los tipos de especies locales y cuáles emplear en el futuro.
- Una vez identificadas adoptar medidas para que las actividades de la organización no afecten la flora y la fauna nativa.
- Considerar que lo que en principio constituye un elemento decorativo puede convertirse en especies difíciles de controlar, que desplazan o eliminan a otras.
- Conocer cuáles son las principales leyes de conservación que rigen en el área de la Organización Termal.
- Evitar la utilización de plantas exóticas de fácil propagación (por ejemplo, aquellas cuyas semillas son transportadas por el viento).
- Solicitar al personal de la Organización Termal que informen a los clientes sobre cómo comportarse adecuadamente cuando realizan actividades en relación con la flora y fauna nativa (recorridos por la organización, permanencia en parques y jardines).
- Minimizar el riesgo de ocasionar impactos negativos sobre la flora y la fauna si la organización se encuentra cerca de un área altamente sensible.
- Brindar apoyo a las organizaciones conservacionistas de flora y fauna local.



Para obtener información adicional sobre el tema:

<http://www.vidasilvestre.org.ar>

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

1.4.2 Calidad Paisajística



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

Objetivo: Mantener la calidad del paisaje para proteger el recurso ambiental.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

El paisaje es el resultado en términos visuales y estéticos del impacto interactivo sobre el territorio de los factores climáticos, de relieve, agua, suelo, flora y fauna naturales y las acciones antrópicas. El resultado de dichas interacciones es característico de cada territorio, constituyendo su dimensión más perceptible.⁴

El paisaje está constituido tanto por los propios elementos del sistema natural, como también por el ambiente construido por el hombre.

Según otros autores, el paisaje es la *información* que el entorno proporciona a los espectadores. Como toda percepción, esa información externa tiene que pasar por el filtro de las construcciones mentales subjetivas y, por esta razón, el mismo paisaje es percibido de forma diferente según las categorías mentales. El paisaje se nos ofrece, pues, como un conjunto espacial, perceptible, de variados elementos, que se organiza en un todo integrado, pero que esconden sistema de relaciones subyacentes (Aramburu, 2000:71).

En este sentido, la Calidad Paisajística incluye de acuerdo a Escribano, tres componentes de percepción:

- Características intrínsecas a él (morfología, vegetación, presencia de agua).
- Calidad visual del entorno inmediato (litología, formaciones vegetales y grandes masas de agua).
- Calidad del fondo escénico (intervisibilidad, altitud, formaciones vegetales y su diversidad, geomorfología).

Generalmente, la calidad paisajística se estima de forma directa sobre la globalidad del paisaje -estimación subjetiva-, influyendo particularmente alguno de sus elementos o componentes. Por ejemplo, para valorar el paisaje, se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Topografía (vistas panorámicas, diversidad morfológica).
- Vegetación (diversidad de tipos de vegetación, de texturas y colores).
- Agua (formas de agua natural, disposición del agua).
- Singularidad y la Naturalidad (elementos singulares y espacios en los que no ha intervenido el hombre).

La construcción de infraestructura con su morfología distintiva puede actuar como un contaminante paisajístico. Por ello, resulta necesario integrarlas con las características estéticas del ambiente natural.

En este sentido, cabe mencionar que las acciones de un proyecto que causan mayores impactos sobre el paisaje son la construcción y la presencia de la propia estructura, los movimientos de tierra y aquellas otras acciones que ocasionan un cambio en las formaciones vegetales y morfología del lugar, por ejemplo, la destrucción de vegetación por el movimiento de maquinarias y acopio de materiales.

El alcance de esta interacción está relacionado con la capacidad de absorción del paisaje, que depende de varios factores biofísicos y morfológicos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Las siguientes acciones pueden transformar la calidad paisajística:

- Eliminación de vegetación natural.
- Cambios topográficos y de perfil del suelo e incendios.
- Modificación y secado de cursos de agua naturales.
- Cambios en el uso del suelo.
- Interrupción de formas naturales con la construcción de infraestructura en las vistas panorámicas.
- Destrucción de algunos elementos naturales singulares del paisaje (rocas, cascadas, etc.)
- Introducción de elementos discordantes.
- No respetar la armonía cromática de la vegetación, líneas de altura de estructuras y edificaciones existentes, etc.

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

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.

Objetivo: Ordenar la disposición de elementos para mantener la armonía visual.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La contaminación visual se percibe a través del sentido de la vista. Se entiende como el exceso de ciertos elementos no arquitectónicos que alteran la estética y la imagen del entorno, tanto rural como urbano; habitualmente, este tipo de contaminación genera una sobre-estimulación visual agresiva, invasiva y simultánea.

La contaminación visual puede provenir de distintas fuentes, entre ellas:

- la cartelería;
- la inadecuación del diseño de componentes con la arquitectura local;
- el uso inapropiado de materiales de construcción en las fachadas de los edificios;
- una mala planificación en la distribución de las infraestructuras;
- inadecuadas reformas y mantenimiento de la infraestructura y áreas verdes.

Muchos de estos elementos no son contaminantes de por sí. Sin embargo, se los altera en su tamaño, orden, distribución, color y texturas, convirtiéndolos en elementos perturbadores que influyen negativamente en la percepción que tienen los usuarios acerca del entorno de la organización.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Se sugieren las siguientes acciones para prevenir la contaminación visual en el interior y exterior de la organización:

- Seleccionar con un criterio de uniformidad y armonía visual los materiales, formas y colores de los elementos que integran la organización.
- Seleccionar materiales autóctonos para la construcción de instalaciones e infraestructura, cuando sea posible.
- Identificar y extraer los elementos discordantes.

- Mimetizar con el entorno los componentes ajenos a la actividad.
- Modificar las fachadas mal conservadas u ocultas por la superposición de carteles (generalmente, de diversos tamaños, formas y colores), estructuras metálicas y chimeneas.
- Evitar la colocación e invasión de sostenes de carteles, torres y estructuras metálicas.
- Evitar soluciones arquitectónicas que no respondan a la armonía con el entorno.
- Regular la forma, tamaño, color y disposición de carteles publicitarios o de información, en el interior y exterior de la Organización Termal.

1.4 Cuidado e Intervención del Entorno

1.4.4 Contaminación Sonora



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

Objetivo: Controlar el nivel sonoro para mantener la armonía en la organización y no afectar a los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La propagación de las ondas a través de un medio elástico es lo que se conoce por sonido. El ruido, un contaminante totalmente invisible, no es más que un sonido indeseable para la persona que lo percibe.

Los parámetros que caracterizan los ruidos son tres: el nivel o intensidad, la frecuencia y la duración. La intensidad se expresa en unidades llamadas decibelios (dB) en una escala que se mide entre 0 y 140/160 dB. De acuerdo con esta unidad, convencionalmente se ha fijado que el umbral de tolerancia para el oído humano está entre 50 y 60 dB. Cuando la exposición al nivel sonoro supera este umbral, resulta perjudicial para la salud física, mental y en las relaciones sociales.

Los efectos del ruido sobre las personas pueden ocasionar disturbio en la comunicación, pérdida de la capacidad auditiva, cambios en el humor, disminución del rendimiento en el cumplimiento de las tareas laborales y en el desarrollo del pensamiento creativo, entre otros aspectos.

Asimismo, las perturbaciones por altos niveles de ruidos y vibraciones también afectan a los animales.

Cabe mencionar que los estudios realizados sitúan al ruido producido por los diferentes medios de transportes de personas y productos como el principal responsable de los altos niveles sonoros que se producen en los centros urbanos.

Entre los ruidos generados en el interior de la Organización Termal, se destacan los producidos por el personal en diversas actividades, tales como la realización de obras y pequeñas reparaciones o la utilización de maquinarias y vehículos para el mantenimiento de áreas verdes y para la recolección de residuos; asimismo, los producidos por los propios usuarios: voces y gritos, elevado volumen de la televisión, radio y equipos de música, particularmente en el entorno de las piletas.

Para proteger a los usuarios y al personal de niveles de ruidos molestos durante el día, el nivel de sonido exterior proveniente del ruido continuo, no debería exceder 55 dB en áreas exteriores y terrazas.

Tabla Nº 3: Niveles Sonoros y Respuesta Humana

Sonido	dB	Efectos
Exterior habitable	50	Molestias moderadas, día y atardecer
	55	Molestias graves, día y anochecer
Habitación de huéspedes - dormitorios	30	Perturbación del sueño
Servicios de salud	30	Interferencia con descanso y restablecimiento
Altavoces, interior y exterior (elevado volumen): eventos y fiestas	85	Daños al oído
Zonas comerciales y de tráfico	70	Daños al oído
Parques y áreas de conservación	Se deben preservar las áreas exteriores tranquilas y mantener una proporción baja de señal en relación con el ruido.	

Fuente: Organización Mundial de la Salud. Guidelines for Community Noise (1999).

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

A continuación se detallan ejemplos de fuentes de ruidos molestos que se pueden originar en el exterior e interior de la Organización Termal:

- rutas y líneas férreas;
- vehículos;
- actividad del personal;
- operaciones de carga y descarga de insumos;
- funcionamiento de instalaciones (ascensores, puertas de garajes, calderas);
- equipos y herramientas en el área de mantenimiento;
- equipos de música utilizados por los usuarios;
- música ambiental de fondo.

Algunas consideraciones para la evaluación del ruido:

- La medida del ruido se debe enfocar tanto en la fuente emisora como en el medio afectado.
- Los parámetros que suelen determinarse son el nivel de contaminación sonora (L_{Np}) y el índice del ruido del tráfico.
- En forma paralela a los estudios de campo que se realicen, se pueden efectuar encuestas a los usuarios y al personal de la Organización Termal para determinar si han sido afectados. Asimismo, estudiar la ocurrencia de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.
- Para efectuar la evaluación se utilizan diferentes programas informáticos junto a diversos equipos; los más empleados son los sonómetros y otros como los registradores magnéticos, analizadores estadísticos de nivel de ruido y sistemas fijos o móviles de monitoreo del ruido, entre otros.
- Para representar y presentar los resultados obtenidos se deben elaborar mapas sónicos, los que permiten identificar las áreas más conflictivas.



Las plantaciones de árboles y arbustos pueden actuar como pantalla disminuyendo significativamente el ruido. Para la efectiva reducción, deben ser plantados cerca de la fuente más que del área receptora.



Para obtener información adicional sobre el tema:
<http://www.ruidos.org>; <http://www.infobruit.org>

EJE 2

DIRECTRICES REFERIDAS AL GERENCIAMIENTO ORGANIZACIONAL

Es importante 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.

Para ello, el presente Eje expone los principales conceptos y aspectos referidos a la Dirección Estratégica, a las Operaciones de la Organización Termal vinculadas a las actividades de salud, higiene y seguridad, y a la elaboración de Documentación y Registros.

2.1 Dirección Estratégica

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 Operaciones de la Organización Termal

2.2.1 Actividades relacionadas con salud, higiene y seguridad

2.2.2 Otras actividades de la organización

2.2.3 Seguimiento de las actividades

2.3 Documentación y Registro (aplicable a las Directrices indicadas)

2.1 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

2.1 Dirección Estratégica

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”.

Objetivo: Proyectar y anticipar los próximos pasos para organizar los recursos en función de ello.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

¿Qué es la visión?

La Visión es la idealización del futuro de la empresa, es su aspiración o como “se ve” y se proyecta en los próximos años; es la imagen futura que se desea alcanzar.

Para alcanzar la Visión, la Dirección de la Organización Termal debe concentrarse en líneas fundamentales de acción tales como en el propósito principal de la organización, su futuro, la definición de los mercados a atender, los valores, conductas y actitudes deseadas.

Por ejemplo: “Ser reconocidos como la Organización Termal que presta en todos los servicios la más alta calidad”.

Es conveniente que sea clara y concreta, que sirva de guía para los esfuerzos y acciones que se emprendan.

¿Qué es la planificación? ¿Cuáles son sus fases?

La Planificación es el proceso en el que se definen las situaciones que queremos alcanzar en el futuro, y se diseñan los caminos para lograrlo. Su finalidad es determinar quién, cómo y cuándo se alcanzará la idea o el objetivo. Sus fases son las siguientes:

- **Determinación de Objetivos a alcanzar:** Es la primera actividad que se realiza, es saber adónde se pretende llegar.

En este sentido, los objetivos constituyen la expresión de una situación que quiere vivir la organización en el futuro. Por ejemplo: ser realista, ser verificable, tener un plazo, incluir metas intermedias, plantear un desafío y un compromiso.

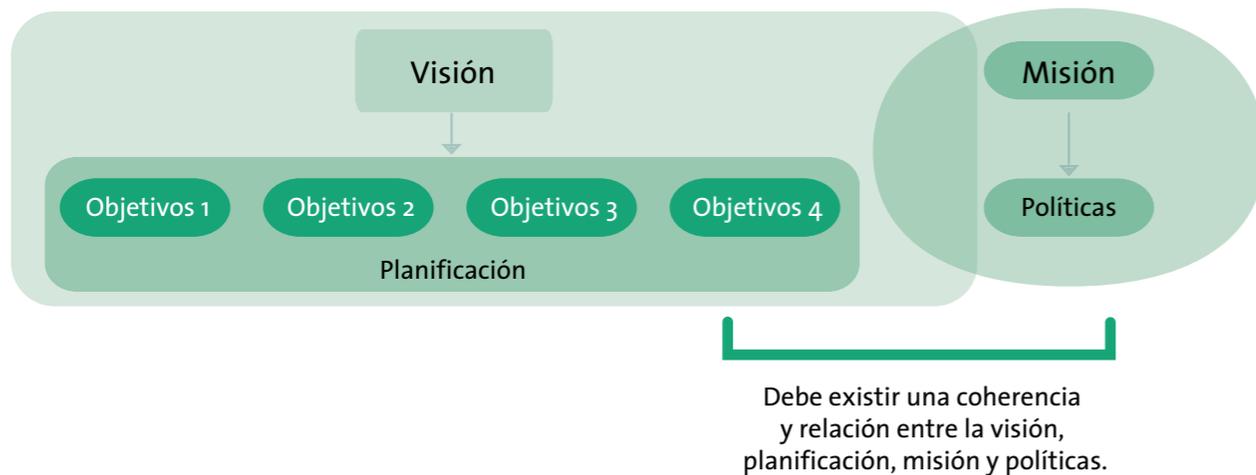
Los objetivos tienen una jerarquía, algunos son más importantes que otros. Se diseñan objetivos organizacionales de una determinada área u objetivos vinculados a las operaciones de la organización.

- **Toma de decisiones:** La organización debe tomar decisiones para conseguir los objetivos fijados. Esto implica el proceso de comparar alternativas posibles y elegir las más adecuadas. Diagnóstico – Alternativas posibles – Evaluación de alternativas – Selección – Ejecución (Resultados).
- **Elaboración de planes.** Generalmente, se consideran dos o más tipos, de acuerdo a una jerarquía de la planificación.

La planificación más amplia es la estratégica, porque está vinculada a los objetivos organizacionales. Este tipo de planificación está definida en la cúpula de la organización, la abarca en su totalidad y está proyectada a largo plazo, quedando los efectos y consecuencias en el futuro.

La Planificación táctica es la que se realiza en las áreas o departamentos, y la operativa en cambio se efectúa para cada actividad, es más detallada y a corto plazo.

Gráfico N° 2: Definición de la Visión y Planificación de la Organización



Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

- Parta de la visión para definir la planificación y los objetivos, ya que deben guardar lógica con la misma. Luego de un ejercicio de 5 o 10 años, de establecer objetivos y cumplirlos, se debería alcanzar aquella situación que se ha establecido en la visión.
- Involucrar al personal en la definición de la visión, ya que con su participación se puede obtener el compromiso, así como cualquier aporte o valor que el individuo pueda otorgar en este momento.
- Buscar ese compromiso y participación de los responsables de cada área en la definición de los objetivos de cada una de ellas, incluso, en las que no sean de su incumbencia inmediata, ya que ello les aportará una visión más completa, promoviendo su integración.

- Dejar que los responsables representen los intereses de sus respectivas áreas, y que en la negociación entre las mismas, con usted como mediador, se alcance a definir las prioridades de la organización.
- Otorgar retroalimentaciones periódicas al personal respecto del grado de cumplimiento de los objetivos. Esta información les permitirá reorientar recursos cuando sea necesario.

A continuación se expone un ejemplo de Matriz de Objetivos a alcanzar que se puede tomar como modelo para su utilización:

Tabla N° 4: Ejemplo de Matriz de Objetivos a Alcanzar

Actividad	Objetivo	Fecha de establecimiento	Fecha de conclusión	Recursos	Responsables	Grado de cumplimiento

2.1 Dirección Estratégica

2.1.2 Misión y Políticas



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

Objetivo: Establecer las pautas de trabajo que guiarán en el día a día para lograr una unidad como organización.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La Misión es el enunciado que resume los principales propósitos estratégicos de la organización así como los valores esenciales que deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todas las personas que la conforman; su objetivo es orientar y optimizar la capacidad de respuesta de la organización ante las oportunidades del entorno.

Como se mencionó, 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 sus empleados, mercado y usuarios respecto de su proceder.

La Misión traduce los siguientes aspectos: Qué es lo que hacemos (cuál es el negocio); en dónde lo hacemos (cuál es el mercado) y para quién lo hacemos (qué necesidad satisfacemos y cómo lo hacemos)

Habitualmente, se la define considerando cuatro aspectos:

- la estrategia
- el propósito
- los valores
- las políticas y las normas.

Por ejemplo: *“Aportamos valor basados en el conocimiento y la experiencia de nuestro personal, en beneficio de nuestros clientes, nuestra gente y nuestra comunidad”*

La Misión sirve para que el personal se entere dónde está y para qué está. Debe implicar al mayor número de personas y ser muy breve. Por lo general, debe contener no más de 25 palabras.

Las Políticas contienen algunos de los elementos principales para el direccionamiento de la Organización Termal. A través de ellas, se puede definir “la filosofía” de la organización, compartir valores, determinar una visión común y encontrar mejores formas para contribuir al logro de las metas de la misma.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

- Habitualmente se habla sólo de la política de calidad. Sin embargo, es necesario definir aquellas que la Dirección o el responsable de cada área consideren necesaria; podrán existir políticas de cobranzas, pago a proveedores, etc.
- Participar a los responsables en la definición de estos documentos, para que puedan incorporar estas herramientas y su experiencia, para replicarlas luego.
- Asegurar la llegada de esta información a todos los niveles de la organización y su efectiva incorporación a la dinámica diaria.

La alineación de la Organización termal a las presentes directrices debe representar su incorporación a la dinámica diaria de trabajo, en oposición a un esfuerzo esporádico o de única vez.

2.1 Dirección Estratégica

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.

Objetivo: Definir cómo participa cada uno y qué necesita para hacer que se vuelvan realidad los objetivos.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La Dirección debe considerar en qué grado involucrará al personal en el establecimiento de la visión, misión, políticas y objetivos.

A través de la definición de los roles y las responsabilidades se determinará la participación y el nivel de autonomía del personal.

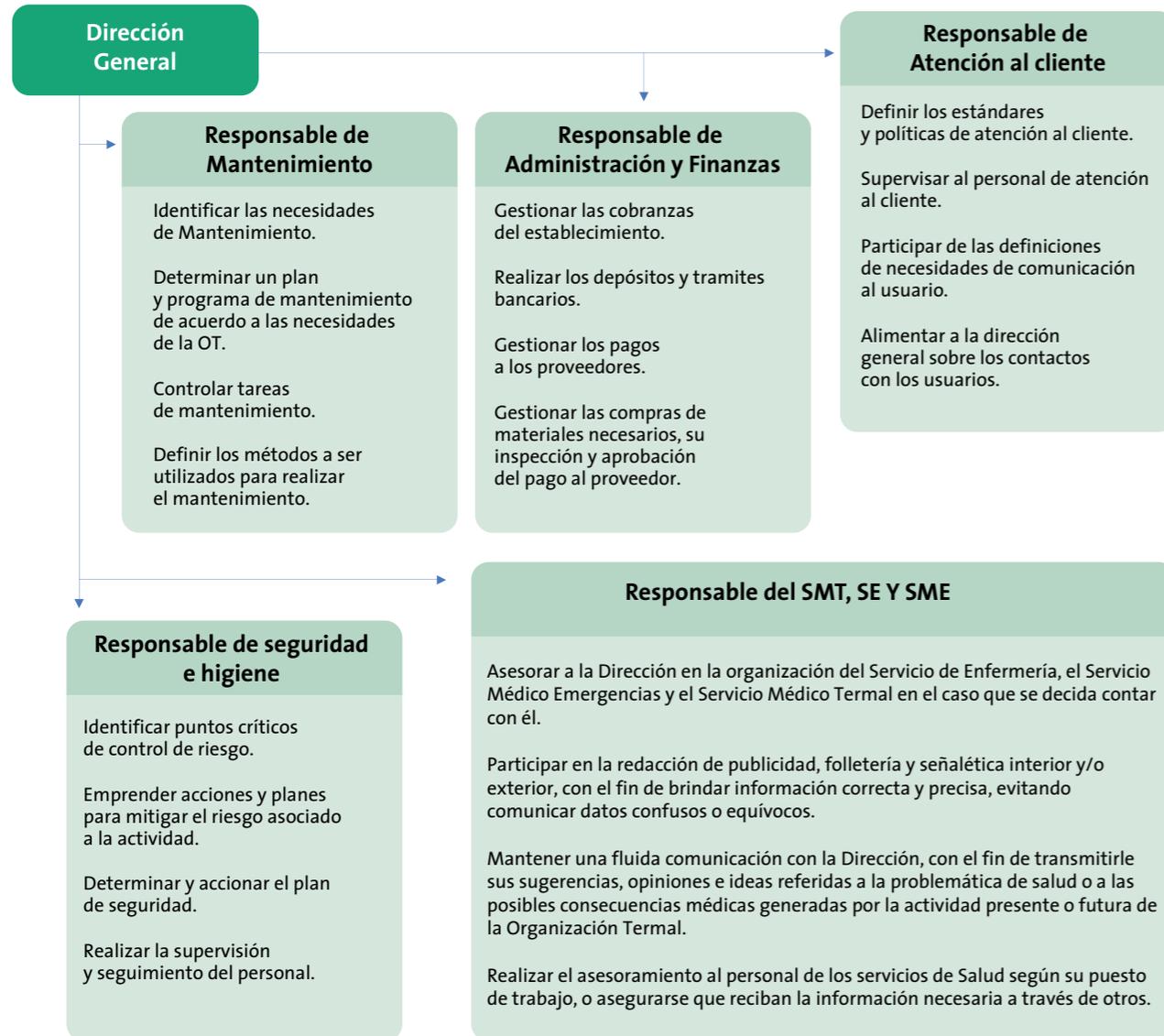
La definición de los roles y responsabilidades de los referentes de las áreas formaliza la estructura de la organización. Habitualmente, los roles y responsabilidades se presentan en organigramas; se documenta la intención de la Dirección de la organización.

Es importante una estructura organizacional bien definida porque asigna autoridad y responsabilidades de desempeño en forma sistemática.

La Dirección tiene un rol esencial en la organización. Este rol no involucra la ejecución de las tareas, sino el control, el seguimiento y el desarrollo de la organización.

Esta última comprende actividades tales como la coordinación y articulación de las áreas -sus objetivos y planificación en el corto y largo plazo-, el establecimiento de las áreas de incumbencia -roles y responsabilidades- de las diferentes áreas, la asignación de recursos y el establecimiento de los canales de comunicación interna, entre otros aspectos.

Gráfico N° 3: Ejemplo de Organigrama con Roles y Responsabilidades a nivel supervisores



B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Documentar y actualizar los roles y responsabilidades del primer nivel de la organización, así como los objetivos de las áreas. Con ello, se evitan confusiones posteriores que resultarán negativas para la Organización Termal. Estos documentos permiten que lo definido trascienda en el tiempo.
- Comunicar los elementos que hacen a la estructura formal, organigramas, roles, responsabilidades y objetivos, dado que reduce el grado de incertidumbre dentro de la organización. Esta práctica presenta mayor valor agregado a la hora de comunicar cualquier cambio dentro de la estructura de la Organización Termal, asegura el conocimiento del personal, reduce el rumor de pasillo y promueve la estabilidad de la organización.
- Realizar la cuantificación de los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de los objetivos, así como el análisis costo-beneficio de cada uno de éstos.
- Asegure la disponibilidad de los recursos en las fechas pactadas.

2.1 Dirección Estratégica

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.

Objetivo: Poseer asesoramiento profesional para mejorar la calidad de la prestación.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las Organizaciones Termales utilizan como principal producto el agua termal en sus variadas formas de aplicación, pero fundamentalmente bajo la aplicación de baños. Aunque utilicen el agua termal con fines recreativos (termoludismo), es aceptado internacionalmente que ésta posee acciones directas sobre el organismo humano.

Por lo tanto, resulta de trascendental importancia que toda Organización Termal cuente con un Servicio de Salud, lo que implica establecer un ámbito físico en el que se puedan desarrollar las actividades y disponer del recurso humano necesario.

El Servicio de Salud debe definir los conceptos que guiarán las acciones de atención médica y de enfermería, considerando los objetivos de la institución y el sistema de organización previsto.

Considerando que se trata de un tema netamente técnico, la Dirección debe contar con el apoyo permanente de un profesional - al que se lo podría llamar Médico Asesor -, quien colaborará con la Dirección en organizar el Servicio de Salud y asesorará a la misma en todos los aspectos de su incumbencia.

El Servicio de Salud debe 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.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de implementar la Directriz, la primera medida de la Dirección será designar al Médico Asesor para, con su apoyo y asesoramiento, organizar todo el Servicio de Salud.

El Servicio de Salud estará conformado por:

1. el Servicio de Enfermería
2. el Servicio de Emergencias
3. el Servicio Médico Termal (optativo)

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del Médico Asesor?

- a. Asesorar cuando corresponda al personal de los Servicios de Salud en temas de termalismo, o asegurarse que reciban la información necesaria a través de otros.
- b. Participar en exposiciones que realice la Organización Termal como lanzamientos de temporada, conferencias, etc.
- c. Participar en la elaboración, mantenimiento y actualización de registros estadísticos en relación con accidentes, consultas, problemas o quejas más frecuentes de los servicios de salud.
- d. Interactuar permanentemente con los Servicios de Enfermería, Médico de Emergencia y Médico Termal, con el fin de analizar la problemática de cada uno, e intentar mejorar los aspectos que sean necesarios.
- e. Controlar que se realicen los análisis de calidad del agua termal con la periodicidad que correspondan
- f. Examinar los informes de resultados del análisis del agua termal en busca de variaciones y datos de interés.
- g. Participar en la elaboración del Reglamento de Pautas de Comportamiento, asesorando sobre datos de interés médico que allí se escriban.
- h. Controlar que todo el personal que cumpla funciones en la Organización tenga realizado el examen físico en busca de enfermedades infectocontagiosas.



En los folletos siempre se promocionan las aguas termales como saludables para el cuerpo.

INCORRECTO

El usuario consulta por cuestiones médicas relacionadas con el agua termal, y nadie sabe asesorarlo.

CORRECTO

El médico asesor brinda la información adecuada para evitar situaciones confusas.

¿Cuáles son las funciones del Médico Asesor vinculadas a la Gestión de Crisis?

El Médico Asesor de la OT deberá identificar, analizar y evaluar fundamentalmente cuatro aspectos:

- las situaciones médicas que pudieran ocurrir dentro de la organización;
- los aspectos edilicios:
 - emplazamiento del servicio de enfermería y/o médico y su conexión con el interior y exterior;
 - ubicación de las piletas para el caso de Parques Termales;
 - medios de acceso hasta las distintas zonas;
 - presencia de escaleras, ascensores (y su capacidad para transportar una camilla), y desniveles en el piso;
 - sistema de comunicación con los distintos sectores y con el exterior;
 - ubicación del centro asistencial más cercano, etc.;
- personal que podría actuar en el momento;
- recursos materiales a disposición.

Con estos puntos estudiados, el médico debe diseñar un “Plan de Acciones ante Situaciones de Emergencias”, detallando perfectamente y claramente los roles y funciones que deben cumplir los actores involucrados, identificando a los mismos por sus funciones y no por sus nombres, de manera tal que ante una situación de emergencia médica todos sepan qué hacer.

Este Plan debe ser presentado y explicado a todo el personal. Sería conveniente que también se realicen gráficos, cuadros sinópticos o iconografía explicativa y que se encuentren en lugares visibles para todos los empleados, de manera tal de actuar como recordatorio continuo.

Además, se deben organizar simulacros con el objetivo de entrenar al personal, y de las conclusiones de los mismos, obtener datos que sirvan para mejorar o modificar el Plan.



Conexión con Directriz 4.1.4: Gestión de Crisis.

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del personal de enfermería?

- Realizar las prácticas de enfermería que correspondan y se enmarquen dentro de la ley.
- Realizar el control de signos vitales y asesoramiento general sobre el uso y precauciones con las aguas termales.
- Estar bajo las órdenes de un médico (ya sea del Médico Asesor, del Servicio Médico Termal o del Servicio de Emergencias).
- Mantener y asegurar la provisión, condiciones de uso y funcionamiento, aseo y esterilidad (cuando corresponda) de los elementos necesarios para el trabajo en el Servicio.
- Informar al médico de toda aquella situación que considere de interés sanitario con respecto al estado general de un usuario, de toda anomalía en el transcurso de su trabajo, si se producen accidentes o situaciones que escapan de la normalidad, llevando registro escrito de estos sucesos.
- Conservar la confidencialidad de todo dato médico del que tenga conocimiento, conforme la normativa vigente.
- Deberá bregar por hacer cumplir estas normativas al resto del personal de la Organización y a los usuarios de las instalaciones.
- Poseer un uniforme único (igual para todo el personal del Servicio) con identificación personal visible en donde conste como mínimo el nombre y apellido de la persona y la inscripción “Enfermera/o”.

El Servicio de Enfermería debería funcionar durante los horarios de atención al usuario, para el caso de Parques Termales o similares, o en horarios de mayor uso de las instalaciones termales para el caso de alojamientos termales.

¿Cuáles son los requisitos del personal de Enfermería?

- Poseer título habilitante, expedido por autoridad sanitaria competente.
- Tener conocimientos generales en relación con:
 - Tipo de agua termal que presenta la organización donde cumple funciones;
 - características físico-químicas de las mismas;
 - principales efectos sobre el cuerpo humano;
 - precauciones en el uso del agua termal.

A tal fin, deberá recibir capacitación con la acreditación correspondiente en la materia, impartida por el médico a cargo del Parque Termal.

c. Acreditar (ya sea por antecedentes laborales o formativos) conocimientos en “Emergentología”, fundamentalmente en relación con posibles accidentes o patologías que se puedan presentar dentro de la Organización Termal.

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del Servicio Médico de Emergencias?

La organización del Servicio Médico de Emergencias, se encuentra desarrollada en la Directriz 4.1.2

¿Qué se entiende por Servicio Médico Termal?

Las Organizaciones Termales podrán contar con un Servicio Médico Termal, a cargo de un profesional médico.

Este Servicio está destinado a prescribir tratamientos médicos termales a los usuarios que acuden a una OT. En el caso que la organización dedique parte de la misma a la práctica de tratamientos termales, deberá disponer de un espacio físico acorde para tal fin y del recurso humano necesario para llevar adelante dichos tratamientos.

En este caso, será la autoridad sanitaria competente quien dispondrá de las normativas para el funcionamiento de un servicio de estas características.

2.2 OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN TERMAL

2.2 Operaciones de la Organización Termal

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.

Objetivo: Estudiar y proyectar para evitar la improvisación.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las actividades que se efectúan en la Organización Termal constituyen una secuencia de tareas que tienen como objetivo producir determinados resultados, en este caso, una serie de servicios. Ejemplos de actividades

son: la atención al usuario, la facturación, las acciones de marketing, las tareas que involucran al Servicio de Salud, entre otras.

Resulta necesario que junto con la excelencia del personal y la integración con los usuarios, la Organización Termal tenga “ajustadas” todas las actividades. Para esto, es necesario tener buena información acerca de cómo se realizan las tareas en las diferentes áreas; ello permitirá mejorarlas continuamente y actuar coordinadamente ante un evento o hecho no frecuente que pueda ocurrir.

Es decir, es imprescindible que la Organización Termal identifique y conozca, así como también estudie todas las actividades y el modo en que se relacionan e interactúan unas con otras.

Adquiere importancia mencionar lo anterior, dado que a medida que la organización crece, el personal va concentrando sus esfuerzos sólo en su área de trabajo, olvidando aspectos globales de la organización. Esto provoca una visión muy localizada de los servicios que se ofrecen y del concepto de prestación teniendo en cuenta la calidad.

Con respecto al Servicio de Enfermería (SE), Servicio Médico de Emergencias (SME) y Servicio Médico Termal (SMT), lo mencionado cobra verdadera importancia dado que involucra la seguridad de los usuarios. Es importante identificar las actividades y analizar su interrelación, con el fin de actuar en forma coordinada cuando así lo amerite.

Por ejemplo, se detecta que arriban a la organización usuarios que cuentan con determinadas dolencias – por caso, usuarios hipertensos - que podrían ser contraproducentes al efectuar la actividad termal. La Enfermería identifica el hecho y le da aviso al Médico Asesor, quien a su vez informa a la Dirección de la organización. Una vez evaluada la situación, se decide implementar una campaña de difusión destinada a los usuarios, y una de comunicación interna que informe al resto de la organización sobre las precauciones que se deben considerar.

La identificación de las actividades de la Organización Termal resulta un paso útil para transparentar las tareas de cada área. Con su difusión se brinda una visión más integral para al personal.

Gráfico N° 4: Actividades y Factores de Calidad que Tienen Incidencia en el Servicio Ofrecido (Servicio de Salud)

SERVICIO DE SALUD		
MEDICO ASESOR		
<p>Servicio de Enfermería</p> <p>Realiza controles generales a los usuarios y brinda información general. Identifica casos problemas y se remite al Médico asesor. Brinda atención inicial en una urgencia. Participa en la gestión de crisis.</p>	<p>Servicio de Emergencias</p> <p>Responde al llamado ante situaciones de urgencia. Brinda atención médica y traslado al usuario que lo necesita. Participa en la gestión de crisis.</p>	<p>Servicio Médico Termal</p> <p>Prescribe tratamientos termales. Realiza los controles de usuarios bajo tratamiento termal.</p>

Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de la Directriz se sugieren tener en cuenta las siguientes acciones:

- Identificar la forma específica (Cómo) de realizar cada actividad
- Identificar Qué se hace en esa actividad y quienes son los responsables
- Dónde y Cuándo se realizan las actividades
- Qué materiales y equipos se utilizan
- Una vez identificadas las actividades se sugiere realizar una representación gráfica que refleje la estructura y la interrelación entre las mismas; para una mayor comprensión, resultará útil realizar agrupaciones en función de las actividades.

2.2 Operaciones de la Organización Termal

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 el servicio ofrecido.

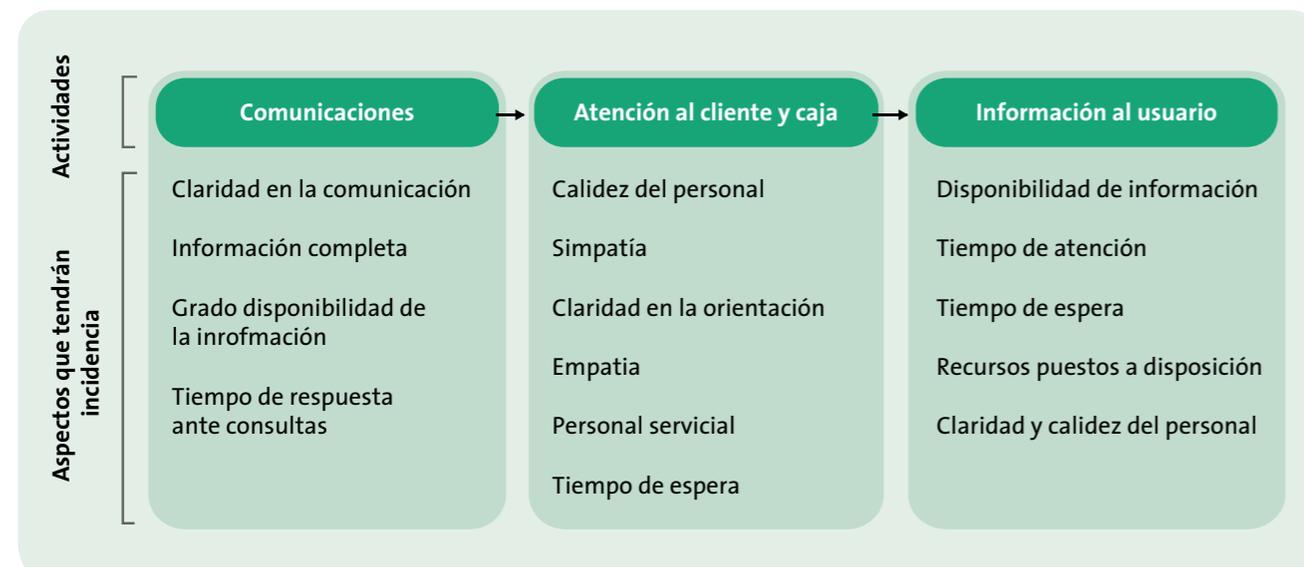
Objetivo: Evitar que con el paso del tiempo y el cambio de personal la organización pierda su conocimiento.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Como se mencionó en la Directriz 2.2.1, adquiere suma importancia que la Organización Termal identifique, conozca y estudie todas las actividades y el modo en que se relacionan e interactúan entre ellas.

Importa identificar y conocer las actividades que se encuentran estrechamente vinculadas con la atención al usuario, dado que el objetivo principal de la organización es satisfacer sus necesidades y expectativas, predisponiéndolo a recomendar o volver a contratar el mismo servicio.

Gráfico N° 5: Actividades y Factores de Calidad que Tienen Incidencia en el Servicio Ofrecido (Otras Actividades)



Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Las sugerencias brindadas para la Directriz. 2.2.1 sirven también para implementar la presente. A saber:

- Identificar la forma específica (Cómo) de realizar cada actividad
- Identificar Qué se hace en esa actividad y quienes son los responsables
- Dónde y Cuándo se realizan las actividades
- Qué materiales y equipos se utilizan
- Una vez identificadas las actividades se sugiere realizar una representación gráfica que refleje la estructura y la interrelación entre las mismas; para una mayor comprensión, resultará útil realizar agrupaciones en función de las actividades.

A continuación se detalla un ejemplo de la secuencia de actividades e interrelación entre ellas:

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

2.2 Operaciones de la Organización Termal

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.

Objetivo: Obtener información sobre las actividades de la empresa para poder actuar y potenciar los resultados.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Es dable destacar lo importante que es conocer profundamente las actividades de la Organización Termal para ejercer el control sobre éstas.

El seguimiento es el aspecto clave para poder intervenir en las actividades, modificarlas y mejorarlas, debido que a partir de los resultados obtenidos – es decir, en base a datos confiables - se pueden tomar decisiones fundamentadas, tales como corregir algunos desvíos vinculados a los objetivos que habían sido fijados por la Dirección. A través del seguimiento se pueden implementar diversas técnicas para utilizar y ampliar el conocimiento de las actividades.

Resulta fundamental que el seguimiento que realiza la Organización Termal reúna los atributos de pertinencia, precisión, oportunidad y economía, de modo que sea entendible para aquellos que tienen la responsabilidad de implementar futuras acciones.

En este sentido, definir los indicadores para efectuar el seguimiento es de la mayor importancia porque es el punto donde comienza la mejora, al permitir comprender los objetivos y su cumplimiento.

Los indicadores no son más que una expresión cuantitativa del desempeño de la Organización Termal, cuya comparación con un nivel de referencia que marcará la pauta para evaluar si se alcanzaron los resultados esperados, brindará a la Dirección la desviación sobre la que se tomarán acciones preventivas o correctivas.

El nivel de referencia del indicador podrá definirse en base a una serie de aspectos en función de su origen, tales como:

- Requisito: solicitud del usuario;
- Planificación: propósito de la organización;
- Política: conveniencia de la organización;
- Histórico: resultados anteriores;
- Estándar: mediciones de las acciones implementadas.

Asimismo, los indicadores pueden tener diversas orientaciones (lograr la eficiencia, la eficacia o la efectividad) según la necesidad de medición, ya sea que se desee el crecimiento o el desarrollo de la organización.

La Organización Termal puede contar con un listado de indicadores que le permita evaluar el logro alcanzado en actividades tales como atención a los usuarios, marketing, mantenimiento y Servicios de Salud, etc..

Algunos ejemplos de aplicación de indicadores en la Organización Termal se detallan a continuación:

Gráfico N° 6: Indicadores de la Organización Termal



Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la construcción de los indicadores, se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- dónde se realizarán las mediciones;
- quién será el responsable de tomar la información;
- quién será el responsable de analizar el indicador (y tomar las acciones pertinentes);
- cuándo se realizarán las mediciones.

Cuadro N° 1: Modelo de Posible Indicador

Factor: Calidad.		Tipo de indicador: Eficacia
Nombre del indicador: Atención con calidad.		
Definición del indicador. Este indicador expresa el porcentaje de servicios prestados con plena satisfacción o sin objeción alguna de nuestros usuarios.		
Objetivo: Determinar el porcentaje de atenciones con calidad a nuestros clientes, con el fin de implantar acciones de mejoras para así incrementar la satisfacción de los mismos en la prestación del servicio.		
Persona responsable: Responsable de recepción.		
Nivel de referencia: Planificación de la organización.	Meta: Mínimo 98 %	
Frecuencia: Diaria.	Punto de lectura: Recepción/caja	
Usuario de la medida: Gerente, propietarios, responsable de recepción.		
Fórmula de cálculo: N° de atenciones sin reclamos/ N° de atenciones realizadas x 100.		
Observaciones:		

Fuente: Adaptado de Programa de Cooperación Horizontal para Becas de Adiestramiento (CHBA) Grupo Regional ISO. Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia. Colombia (2002).

Para la obtención de los indicadores se pueden utilizar diversas herramientas, entre las que se mencionan las siguientes:

- la encuesta de satisfacción;
- investigaciones con referentes (gestión de quejas y reclamos, buzón de sugerencias);
- el cliente misterioso o “*mystery shopper*”;
- los paneles / grupos de usuarios.

A continuación se mencionan los lineamientos principales para realizar una encuesta:

1. El *primer paso* para implementar las encuestas es realizar un análisis acerca de las características que el usuario valora como importantes en la prestación del servicio termal para generar su satisfacción.
2. Luego, a partir de las características conocidas junto con otras que la organización considere importantes, se diseña el cuestionario.

Para su elaboración, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- preguntar al usuario qué nivel de satisfacción siente con la organización;
- las preguntas deben ser claras, concisas y precisas;
- seleccionar el tipo de escala que más conviene para el estudio (malo, regular, bueno; de 1 a 5, etc.);
- colocar preguntas abiertas (pocas) para recoger la opinión del usuario.

3. Una vez elaborado el cuestionario, se debe realizar la recolección de los datos determinando el número de usuarios a los que se va a encuestar. Es muy importante tener en cuenta que antes que el usuario reciba el cuestionario, se le debe haber informado muy bien cuáles son los objetivos de la encuesta.

4. A partir de los resultados obtenidos en el seguimiento se debe establecer el plan de mejora, donde se especificará las acciones que se van a emprender, los recursos necesarios, quienes serán los responsables y el plazo para cada una de esas acciones.

Es importante destacar que implementar estas mejoras constituye un paso fundamental, porque al haber realizado un estudio de este tipo los usuarios van a esperar que la organización mejore en algún aspecto. Si ellos no detectan las mejoras, si ven que sus sugerencias no se tienen en cuenta, su grado de satisfacción disminuirá.



La Organización Termal ha definido qué desea mejorar: desea reducir el tiempo de espera de los clientes en caja.

INCORRECTO	CORRECTO
Toma acciones para reducir el tiempo de espera en caja, pero sin tener indicadores. De este modo, no puede reconocer el impacto que sus acciones han tenido en el tiempo de espera promedio, o si éste se ha mejorado.	Identifica los indicadores necesarios para medir su desempeño en el área, y definir qué es lo que desea medir. Luego de un tiempo, al observar que tiene datos suficientes, evalúa su desempeño. Realiza el seguimiento del tiempo de espera en la caja y en caso de que sea superior al deseado por la Dirección, corrige el desvío. Capacita al personal para que brinde asistencia en los horarios picos, reduciendo de este modo el tiempo de espera.



Manejo de quejas y reclamos:

Mediante esta herramienta se evalúan los procedimientos a través de los que la organización resuelve la insatisfacción manifestada por sus clientes, y utiliza la información obtenida en el proceso de resolución de reclamos para identificar las causas que los provocaron y tomar las acciones necesarias de cara a su erradicación en el futuro.

El aspecto clave es la pronta y eficaz solución de las quejas y reclamos, para recuperar la confianza del cliente y no perder su lealtad. Se analiza cómo la organización aprende de las quejas, y garantiza que los responsables de las actividades reciban la información necesaria para eliminar las causas de dichas quejas.

Fuente: Guía para una Gestión de Excelencia. Empresas de Viajes y Turismo. Cámara Argentina de Turismo, Buenos Aires (2005).

2.3 DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Para poder implementar y realizar el efectivo seguimiento de las actividades deben documentarse algunas acciones que se realizan en la organización. De este modo, se puede volver a repetir sin problemas esas acciones y además, el personal puede contar con una herramienta de apoyo y consulta para realizar sus actividades.

La documentación técnica que la organización pueda generar es una herramienta de comunicación y de transmisión de información en todos los niveles, y asegura que lo planificado se realiza realmente. En otras palabras, traduce los resultados para demostrar que las acciones se están llevando a cabo; constituyen una evidencia.

Con los datos que quedan reflejados en los registros, se pueden efectuar estudios estadísticos con el fin de controlar o mejorar las actividades.

Los Documentos y Registros deben ser fáciles de interpretar y su consulta debe ser accesible.

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*: Texto completo de Visión, Planificación.
 - 2.1.2. *Misión y Políticas*: Misión, Políticas (de calidad, de cobranzas, de pagos, de desarrollo de personal, de capacitación u otras que la Organización Termal considere necesaria definir).
 - 2.1.3. *Obligaciones de la Dirección*
 - Organigrama;
 - Roles y responsabilidades;
 - Planificación (con recursos asociados por objetivo y/o por área).
 - 2.1.4. *Obligaciones de la Dirección referidas a los Servicios de Salud*: Esquema de funciones del asesor médico y de otros integrantes del Servicio de Salud.
 - 2.2.1. *Actividades relacionadas con salud, higiene y seguridad*: Esquema de actividades de los servicios de salud y su interrelación.
 - 2.2.2. *Otras actividades de la organización*: Esquema de actividades y su interrelación.
 - 6.4.1. *Planificación del mantenimiento de las instalaciones*: Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 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*: Registro de controles realizados.
 - 1.2.2. *Control del agua termal en origen*: Registro de controles realizados, incluyendo frecuencia y resultados.
 - 1.2.3. *Control de la calidad del agua termal en piletas*: Registro de controles realizados, incluyendo frecuencia y resultados.
 - 2.2.3. *Seguimiento de las actividades*: Registros de indicadores, sus resultados y las acciones implementadas.
 - 3.2.4. *Evaluación de las acciones de capacitación y su aplicación*: Registro del Plan de capacitación y los resultados de las evaluaciones.
 - 4.1.1. *Seguridad en zona de servicios e instalaciones*: Registro del Plan de Seguridad Integral.
 - 4.2.2. *Condiciones sanitarias del personal*: Registro a manera de Historia Clínica.
 - 5.3.2. *Evaluación del método utilizado para comunicar*: Registro de la evaluación del método usado para comunicar.
 - 6.4.1. *Planificación del mantenimiento de las instalaciones*: Registro de revisiones o inspecciones.

EJE 3

DIRECTRICES REFERIDAS AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN TERMAL

Es importante que la Organización Termal cumpla con la normativa vigente vinculada con las exigencias para los puestos de trabajo y desarrolle las aptitudes y actitudes del personal a través de la capacitación.

Para ello, el presente Eje expone los principales conceptos y aspectos vinculados a los Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo y la Capacitación del Personal.

3.1 Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo

3.1.1 Requerimientos del personal de salud, higiene y seguridad

3.1.2 Requerimientos de otros puestos de trabajo

3.2 Capacitación del Personal

3.2.1 Identificación de las necesidades de capacitación

3.2.2 Planificación y ejecución de la capacitación

3.2.3 Plan de Educación Ambiental

3.2.4 Evaluación de las acciones de capacitación y su aplicación

3.1 REQUISITOS Y EXIGENCIAS PARA LOS DIFERENTES PUESTOS DE TRABAJO

3.1 Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo

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.

Objetivo: Respetar las exigencias legales para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y tender a mejorar la calidad de la prestación.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

El personal de Salud, Higiene y Seguridad debe cumplir con ciertos requisitos legales y reglamentarios, dado que en el primer caso se deben asumir todas las responsabilidades que involucran la atención de los usuarios; y en el segundo, los riesgos inherentes a las tareas que se desempeñan.

Entre los requisitos legales y reglamentarios identificados por la Organización Termal deben incluirse el título habilitante, matrículas y reválidas aplicables según el puesto de trabajo.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

Requisito de los Guardavidas

Los guardavidas deberán tener certificación del curso realizado como tal.

Requisitos del personal de Enfermería

a. poseer título habilitante de enfermera/o, expedido por autoridad competente (requisito legal);

b. tener conocimientos generales en relación con:

- i. tipo de agua termal que presenta la organización donde cumple funciones;
- ii. características físico-químicas de las mismas;
- iii. posibles efectos sobre el cuerpo humano;
- iv. precauciones en el uso del agua termal.

A tal fin deberá recibir capacitación con la acreditación correspondiente en la materia (requisito solicitado por la Organización Termal).

c. acreditar (ya sea por antecedentes laborales o formativos) conocimientos en “Emergentología”, fundamentalmente en relación con posibles accidentes o patologías que se puedan presentar dentro de la organización (requisito solicitado por la Organización Termal).

Requisitos del Responsable del Servicio Médico de Emergencias

- ser un profesional médico; poseer título habilitante expedido por autoridad competente (requisito legal)
- poseer conocimientos debidamente certificados (por antecedentes laborales y formativos) en Emergentología Médica
- Requisitos de otros puestos relacionados con la salud (requisitos solicitados por la Organización Termal)

Requisitos de los Profesores de Educación Física, Kinesiólogos, y todas las demás personas que trabajen en una Organización Termal con temas vinculados a cuestiones médicas o relacionados con ellas

Estas personas deberán tener conocimientos sobre los efectos del agua termal, las precauciones y los usos convenientes para no lamentar accidentes.



Si un usuario sufre un accidente dentro de la OT, debe ser asistido por personal capacitado, idóneo y en concordancia con los requerimientos legales.

INCORRECTO

Que el guardavida o la enfermera no lo sean, lo cual generará impericia en el manejo de la emergencia, con mayor probabilidad de daños al usuario y exposición de la OT a demandas legales.

CORRECTO

Que el guardavida tenga habilitación correspondiente, al igual que la enfermera y el médico.

3.1 Requisitos y Exigencias para los Diferentes Puestos de Trabajo

3.1.2 Requerimientos de otros Puestos de Trabajo



Determinar los requerimientos necesarios y el perfil para todos los puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la Organización Termal.

Objetivo: Conocer las necesidades que tiene la organización respecto del puesto de trabajo para buscar un candidato acorde.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Para implementar el proceso de selección del personal ante la necesidad de ocupar un puesto de trabajo, la organización debe determinar los requisitos necesarios que deben cumplir los candidatos a ocupar ese puesto de trabajo.

La elaboración de sus perfiles supone la definición de las necesidades y de las expectativas de la Organización Termal para cada puesto. Para ésto, es necesario tener en cuenta la generación de información vinculada tanto con la misma organización y su entorno como del puesto de trabajo requerido.

Es importante mencionar que se deben identificar los requisitos tanto personales como profesionales que deben cumplir los postulantes para desarrollar adecuadamente cada una las tareas. Determinar esos requerimientos permite realizar una comparación entre los requisitos exigidos y los conocimientos, aptitudes o experiencia que aporta el candidato en vistas a identificar posibles desajustes, e iniciar, así, alguna acción de capacitación una vez que ha sido incorporado a la organización.

Por otra parte, dado que en la determinación de los requerimientos para el puesto se indica en forma detallada todas las funciones, tareas y obligaciones que tendrá el candidato, luego de contratado también se podrá comparar si el desempeño de la persona está en concordancia con lo exigido por ese puesto.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se sugiere elaborar un protocolo donde se asienten todos los requisitos exigidos para ocupar el puesto. A continuación, se expone los lineamientos principales:

Cuadro N° 2: Ejemplo de Protocolo para Determinar Requerimientos de Puestos de Trabajo

1. Identificación del Puesto	
Datos generales del puesto de trabajo (edad, sexo)	Procedencia geográfica:
Denominación del puesto:	Objetivo del puesto:
Salario:	Experiencia:
2. Estudios	
Nivel mínimo requerido:	Especialidad:
3. Funciones básicas a desempeñar	
Descripción operativa de las funciones:	Descripción de las tareas a efectuar:
Obligaciones a cumplir:	Condiciones mínimas que debe reunir el candidato:
4. Características del puesto	
Relación con otros puestos:	Contactos con otras personas:
5. Actividades requeridas	
De tipo físico:	Mentales-intelectuales:
Capacidad de desarrollo y motivación personal:	Motrices:
6. Contexto del puesto de trabajo	
Características del puesto	Buena conducta (presentación de certificado):

Fuente: Adaptado de Colom, A., Sarramona, J., Vázquez, G. Estrategias de formación en la empresa. Nancea. Madrid. (1994) pág. 62.

A modo orientador, se detalla muy sintéticamente el perfil del personal de enfermería:

- Ser cortés, educado y respetuoso.
- Presentar el uniforme limpio.
- Estar perfectamente aseado, fundamentalmente manos y uñas.
- Tener las uñas cortas.
- Usar cabello corto o en el caso de cabellos largos, perfectamente recogidos, de manera que no caigan los mismos sobre la cara o con posibilidades de caer sobre un paciente.



La OT necesita incorporar personal para cubrir las necesidades operativas actuales.

INCORRECTO

Solicita a sus empleados que refieran a amistades o conocidos. Selecciona a un empleado con antigüedad, sin evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos del puesto.

CORRECTO

Identifica los requerimientos del puesto, y hace pública su búsqueda. En primer lugar, considera a los candidatos internos que puedan haber dentro de la organización y luego los externos a la misma.



A la hora de necesitar personal para un área, evalúe el interés dentro de la Organización Termal, verificando la existencia de interesados que puedan dar cumplimiento a las necesidades del puesto de trabajo de acuerdo a los requerimientos y perfil que la Dirección ha determinado.

3.2 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

3.2 Capacitación del Personal

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.

Objetivo: Evaluar qué competencias deberá incorporar el personal para acompañar el crecimiento de la Organización Termal.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las decisiones que toma la Organización Termal pueden ocasionar la aparición de necesidades de capacitación. Por ejemplo, la definición de nuevos objetivos, la actualización e incorporación de nueva tecnología, desarrollo de nuevos servicios que requieren altos niveles de calidad y/o ante el análisis de la situación laboral de la organización.

¿Qué es una necesidad de capacitación?

El término *necesidad de capacitación* tiene un significado amplio. Para algunos expertos se está frente a una necesidad de formación “...cuando una función o tarea requerida por la organización no se realiza o no se podría realizar con la calidad necesaria por carecer quienes deben hacerla, de los conocimientos, habilidades o actitudes requeridas para su ejecución en dicho nivel”⁵.

Según otras perspectivas, significarían los *déficits* objetivamente existentes entre la realidad de la actividad laboral y lo que sería deseable, *déficits* que son salvables mediante acciones de formación (Kaufman, 1982:53).

¿Cómo la Organización Termal puede comenzar a identificar y definir las necesidades de capacitación?

Una vez que la Organización Termal toma conciencia sobre su realidad, es decir, sobre la necesidad de un cambio o de adaptación a nuevas situaciones, resulta necesario determinar las fuentes de las necesidades de capacitación. Así pues, es necesario implementar un diagnóstico como el *análisis de las tareas*. A través de éste diagnóstico, se podrá identificar aquellas situaciones deseables que no se implementan, otras que no son realizadas en forma adecuada o aquellas que provocan sentimientos de frustración en el personal por no estar capacitados o actualizados.



Entre las herramientas a utilizar para identificar las necesidades de capacitación se pueden mencionar las siguientes:

1. Realización de cuestionarios de observación completados o no mediante entrevistas y debates con el personal
2. Elaboración de listas de verificación que pongan en evidencia las necesidades de capacitación
3. Elaboración de documentos que describan los nuevos puestos de trabajo en función de la formación, etc.
4. Recopilación de sugerencias del personal y de los usuarios

⁵ Blake, Juan. Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación. Macchi. Buenos Aires. 2000. Pág. 22.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se sugiere elaborar una encuesta para el personal. Se presentan a continuación los lineamientos para la realización de la misma:

- ¿Ha identificado problemas en su puesto de trabajo? ¿Cuándo se presentan?
- Una vez identificado el problema, ¿puede tomar decisiones para resolverlo?
- ¿Ha recibido quejas de los usuarios? ¿Cuál ha sido el motivo?
- ¿Ha recibido capacitación sobre los conocimientos y habilidades que se requieren para su puesto de trabajo?
- ¿Qué cursos considera que debería tomar? ¿Por qué?



La OT observa que existen quejas repetitivas respecto de la atención al usuario.

INCORRECTO

Se otorga una charla a todo el personal de la organización.

CORRECTO

Se define cuál es el personal que tiene contacto con los usuarios y se realiza una charla de sensibilización que incorpore las oportunidades de mejora detectadas.

3.2 Capacitación del Personal

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.

Objetivo: Capacitar para conocer y dominar las exigencias del puesto de trabajo.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

En la Directriz 2.2.1 se ha expresado que la capacitación en la organización debe responder a un conjunto de necesidades objetivas ya sean del personal, de la organización o del contexto general - en este último caso, de cambios que se producen en los servicios que se prestan.

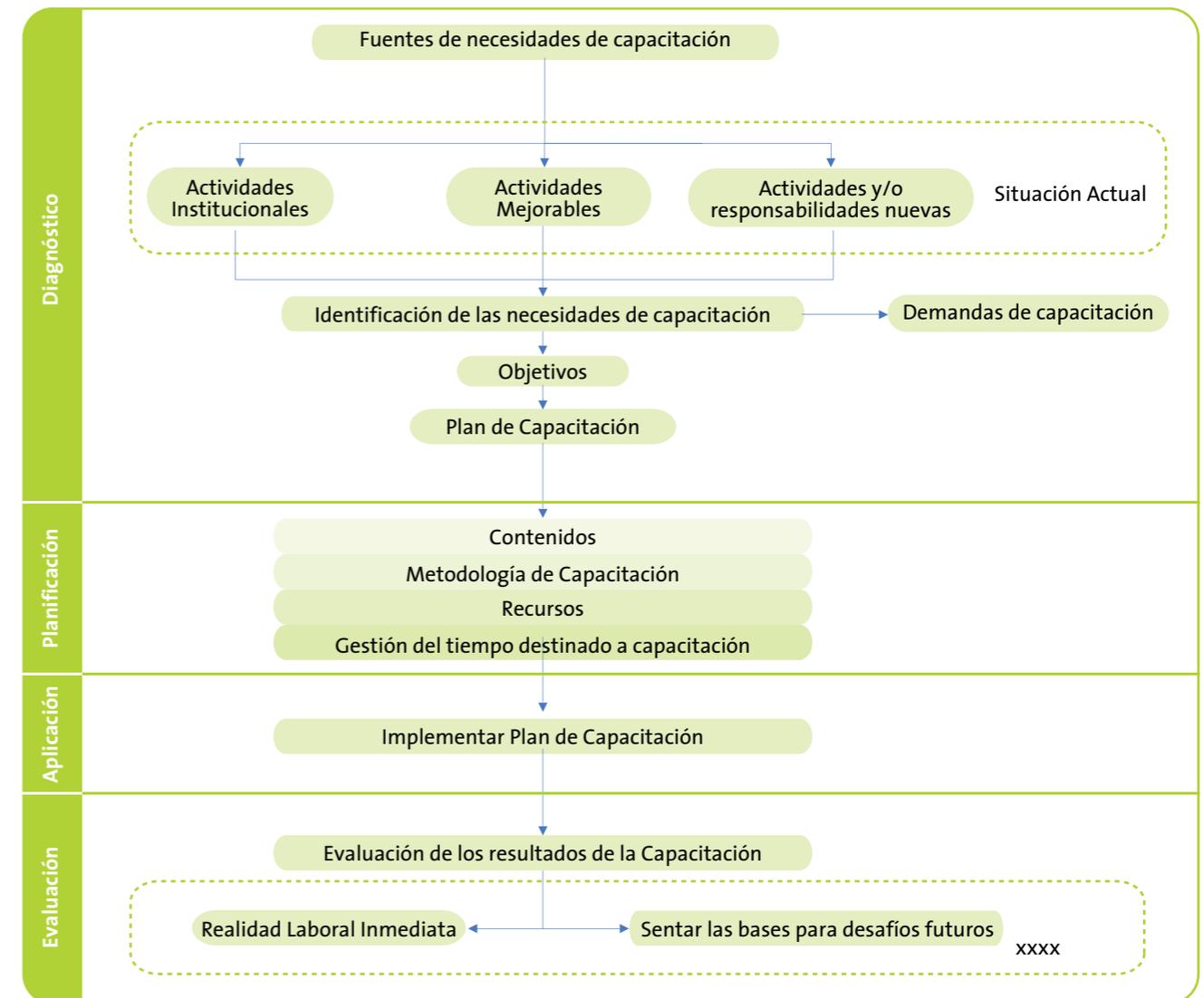
Para dar respuesta a estas necesidades adquiere importancia, entonces, organizar la capacitación de manera sistemática, anticipando las acciones que se van a aplicar mediante la planificación previa de las mismas.

Así pues, la planificación de la capacitación parte del conocimiento previo de la realidad vinculada a las necesidades de capacitación del personal, y se implementa de forma ordenada para obtener los resultados esperados.

Este Plan está integrado por un conjunto de elementos que se exponen a continuación, junto con los interrogantes que puede hacerse la organización al iniciar la elaboración del mismo:

- Los fines de la capacitación: *¿Cuáles son los resultados generales que se espera lograr con la capacitación?*
- Los objetivos de capacitación a lograr: *¿Qué resultados se esperan alcanzar en función de las acciones de capacitación a implementar:*
 - *objetivos de conocimiento – “el saber”?*
 - *objetivos de competencias – “el saber hacer”?*
 - *objetivos actitudinales – “el saber ser”?*
- Los contenidos de la capacitación: *¿Qué conocimientos y experiencias se pueden ofrecer para cumplir con los objetivos de formación?*
- Las estrategias metodológicas a utilizar en la capacitación: *¿Cómo alcanzará los conocimientos el personal:*
 - *con la implementación de cursos presenciales en la organización?*
 - *en forma individual o colectiva?*
- La asignación de recursos para aplicar la capacitación: *¿Cuáles son los recursos de la organización para implementar la capacitación:*
 - *se cuenta con disponibilidad de espacio físico?*
 - *se tiene capacidad para proyectar imágenes, videos, etc.?*
 - *se necesitan materiales?*
- La evaluación de todo lo anterior: *¿Qué se debe evaluar? ¿Cuándo? ¿Cómo?*

Gráfico N° 7: Secuencia de implementación de las Acciones de Capacitación en la Organización



Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se sugiere elaborar el Plan de Capacitación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- los resultados de la identificación de las necesidades de capacitación;
- los objetivos y las metas a lograr;
- las acciones a implementar y los recursos a otorgar;
- la definición temporal de las acciones;
- los responsables del Plan;
- los criterios que guiarán las diferentes evaluaciones;
- la evaluación a corto y mediano plazo del Plan;
- los criterios para realizar el seguimiento de los conocimientos y habilidades adquiridas.

3.2 Capacitación del Personal

3.2.3 Plan de Educación Ambiental



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

Objetivo: Formar individuos competentes y responsables para mantener la calidad del medio.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La Gestión Ambiental necesita ser conocida y respaldada por todo el personal de la organización. Para ello, la Dirección debe impulsar activamente la introducción de la Educación Ambiental, entendida como un proceso permanente en el que las personas incrementan la concientización sobre sus prácticas en relación con el ambiente que los rodea, sus recursos naturales y culturales.

Asimismo, a través de la Educación Ambiental adquieren conocimientos, valores, destrezas y experiencias que les permiten actuar – individual o colectivamente - para resolver los problemas ambientales que se plantean o que pueden tener lugar en el futuro.

Según la Comisión de Educación de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) la Educación Ambiental es: “el proceso de reconocer valores y aclarar conceptos con el objetivo de fomentar las aptitudes y actitudes necesarias para comprender y apreciar las interacciones entre el hombre, su cultura y su medio biofísico. La educación ambiental entrena también la práctica en la toma de decisiones y en la propia elaboración de un código de comportamiento con respecto a las cuestiones relacionadas con la calidad del medio ambiente”.

La implementación de un Plan de Educación Ambiental puede generar un cambio en el comportamiento del personal, es decir, puede instalar una ética ambiental en el ámbito del pensamiento, de los sentimientos y de las acciones.

Este Plan debe incluir aspectos que permitan la realización de “pequeñas acciones” para contribuir con la mejora de la calidad ambiental. Con ellos se intenta iniciar un efecto multiplicador, de tal modo que muchas pequeñas acciones puedan producir amplios resultados.

¿Cuáles son los objetivos de la Educación Ambiental?

Los objetivos y principios de la Educación Ambiental se establecieron a partir del desarrollo de diversas conferencias internacionales realizadas por organismos de las Naciones Unidas. Los objetivos tienen su origen en *La Carta de Belgrado*, donde fueron resumidos en seis puntos, mientras que los principios se establecieron en la Conferencia Intergubernamental sobre Educación Ambiental, organizada por la UNESCO en Tbilisi, Georgia en 1977.

Los objetivos de la Educación Ambiental son los siguientes:

- **Toma de Conciencia:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales para que adquieran mayor sensibilización y conciencia sobre el ambiente en general y sus problemas
- **Conocimientos:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales para que adquieran una comprensión básica del medio, de los problemas conexos y de la presencia y función de la humanidad en él
- **Actitudes:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir valores sociales y un profundo interés por el ambiente que los impulse a participar en su protección y mejoramiento
- **Competencia:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir las competencias necesarias para identificar y resolver los problemas del entorno
- **Capacidad de evaluación:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales a evaluar las medidas y los programas de educación ambiental
- **Participación:** Ayudar a las personas y a los grupos sociales a que desarrollen su sentido de responsabilidad y a que tomen conciencia de prestar atención a los problemas del medio ambiente



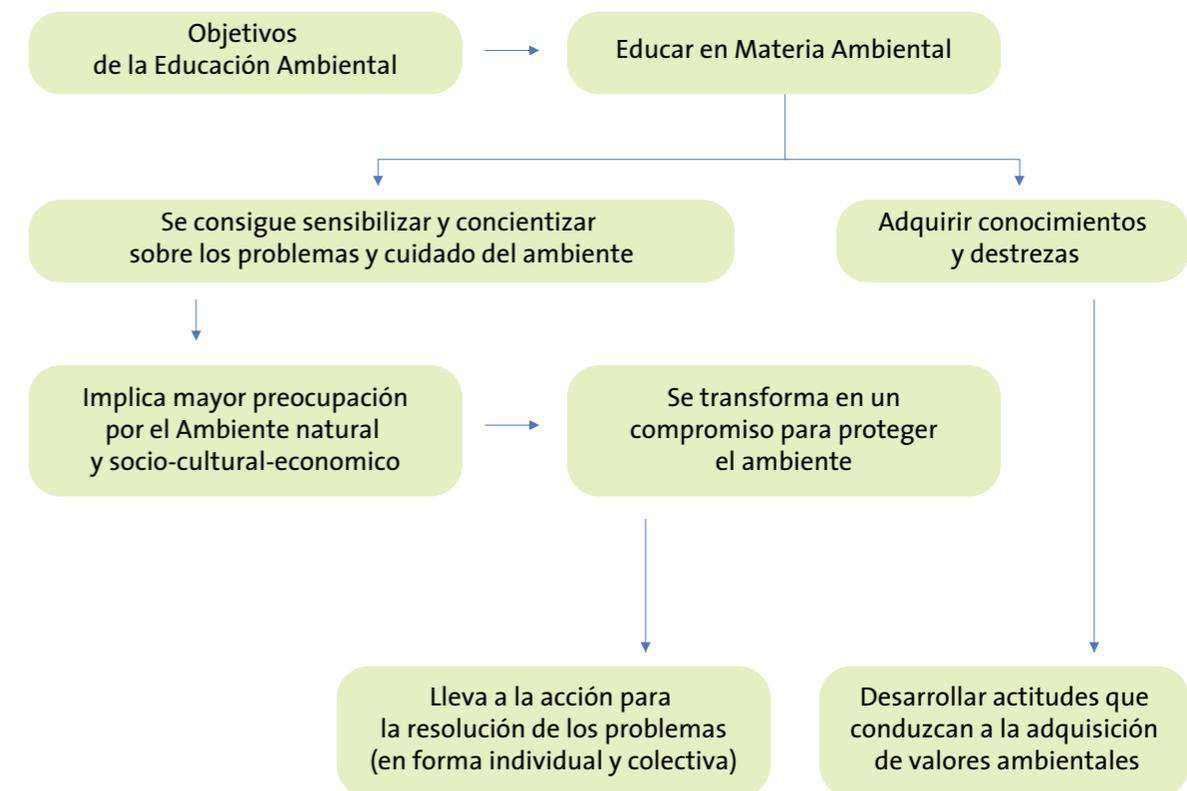
Momentos en el proceso de Toma de Conciencia Ambiental:

1. Primer momento - Sensibilización: la persona cuenta con una respuesta emocional que propicia una postura a favor del cambio en el problema ambiental. Esta respuesta se vincula con dos aspectos: la motivación y el manejo de información a partir del conocimiento de la realidad.
2. Segundo momento - Capacitación/conocimiento: la persona suma nuevos conocimientos sobre el tema ambiental a los saberes previos con un pensamiento crítico y también reflexivo.
3. Tercer momento - Valoración: la persona vive experiencias significativas para poner en práctica los valores y actitudes a partir de los conocimientos adquiridos, asumiendo una postura comprometida con el ambiente.
4. Cuarto momento - Acción: la persona es capaz de proponer y ejecutar acciones que se derivan del conocimiento y reconocimiento de la realidad, de su compromiso y de una toma de postura frente a un problema ambiental; se involucra voluntariamente en el desarrollo de estas acciones como respuesta a una motivación propia.

Fuente: Adaptado de Educación Ambiental como Tema Transversal. Consejo Nacional del Ambiente (CONAM). Lima, Perú.

¿Es posible plasmar estos objetivos en un Plan de Educación Ambiental?

Gráfico N° 8: Secuencia de la Educación Ambiental



Fuente: Elaboración propia.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de implementar esta Directriz se sugiere elaborar el Plan de Educación Ambiental teniendo en cuenta las siguientes fases:

- Diagnóstico: Identificación de los problemas y soluciones ambientales para tener en cuenta ¿Cuál es el problema ambiental? ¿Qué soluciones técnicas se pueden aportar?
- Planificación: Transformación de los problemas ¿Cuáles son las acciones? ¿Cuáles son las actividades? ¿Qué debe saber el personal para cambiar su comportamiento? ¿Cuáles serán los resultados?

Esta instancia involucra la identificación del personal que participará en el Plan (público meta), la elaboración de los mensajes a otorgar (contenidos), la selección de los medios y/o actividades y la elaboración del cronograma general de las tareas por actividad.

A continuación se sugieren algunas estrategias de acción para la Educación Ambiental:

- charlas y exposiciones verbales;
- presentaciones con medios audiovisuales;
- excursiones y visitas, juegos ambientales, expresiones artísticas, etc.;
- debates y coloquios;
- utilización de medios audiovisuales.

Ejecución: La distribución de tareas o actividades, e implementación.

Evaluación: La evaluación de procesos y sus resultados obtenidos frente a los objetivos del Plan.



Se debe asegurar no sólo la adquisición de conocimientos, habilidades y modificación de actitudes en el personal, sino también la transferencia de este aprendizaje a todos los usuarios a través de distintos recursos metodológicos y estrategias con el objeto de fomentar un comportamiento responsable.

3.2 Capacitación del Personal

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.

Objetivo: Evaluar el conocimiento adquirido para verificar el cumplimiento del objetivo propuesto.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La evaluación del Plan de Capacitación de la organización debe efectuarse desde antes de realizar la planificación, en la fase de identificación o diagnóstico de las necesidades de capacitación; y se debe mantener durante la implementación de las acciones de capacitación y de los resultados.

Cabe mencionar que al momento de elaborar el Plan de Capacitación se fijan los criterios de cómo se evaluará y se diseñan los instrumentos para aplicar la evaluación.

¿Cuáles son las instancias que se evalúan?

Se evalúa

- el Plan de Capacitación;
- el proceso que garantiza la correcta aplicación del Plan (conocimiento acerca del estado en que se encuentran las acciones de capacitación);
- los resultados, con el fin de verificar si ellos responden a los previstos en la instancia de planificación.

¿Para qué efectuar la evaluación?

La evaluación sirve para:

- garantizar la coherencia de cada uno de los elementos que integran el Plan de Capacitación (objetivos, contenidos, recursos);
- chequear la comprensión de los contenidos al terminar las acciones en la Organización Termal;
- tomar decisiones sobre la continuidad de las acciones de capacitación y sobre las modificaciones que el Plan necesita;
- que el/los responsables de efectuar la capacitación puedan mostrar los resultados a la organización.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se sugiere tener presente los siguientes aspectos:

- *Evaluación del proceso de las acciones de capacitación:* Se sugiere que se aplique la técnica de observación directa de las acciones, a través de las opiniones del personal implicado en la capacitación.

Se debe observar principalmente los siguientes aspectos:

- cumplimiento de las fases del Plan;
- cumplimiento de los objetivos previstos;
- realización de las actividades previstas;
- nivel de asistencia y participación del personal;
- nivel de satisfacción expresado por el personal;
- correcto empleo de los tiempos.

- *Evaluación del resultado de las acciones de capacitación:* Se sugiere realizar una evaluación de resultados inmediatos – a corto plazo - y también de resultados a medio y largo plazo, para contar con una evaluación válida de la efectividad de las acciones.

Para evaluar la efectividad se sugiere contar con indicadores y realizar un seguimiento. Como ejemplos de los indicadores a utilizar se exponen los siguientes:

- resultados de evaluaciones efectuadas en la capacitación;
- asistencia real a la capacitación respecto de la asistencia programada y requerida (número de personas);
- número de personas que han aplicado los conocimientos y habilidades adquiridas en un lapso inferior a 3 meses;
- número de capacitaciones programadas respecto del número de capacitaciones realizadas en el año, semestre, mes.

EJE 4

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

Es importante que la Organización Termal genere las condiciones de seguridad e higiénico-sanitarias adecuadas para los usuarios y el personal.

Para ello, en el presente Eje se exponen los principales conceptos y aspectos referidos a las Condiciones de Seguridad vinculadas a los Servicios e Instalaciones, a la Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios, y a la Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales.

4.1 Condiciones de Seguridad

- 4.1.1 Seguridad en zonas de servicios e instalaciones
- 4.1.2 Seguridad de los usuarios
- 4.1.3 Seguridad de los bienes de los usuarios
- 4.1.4 Gestión de crisis

4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios

- 4.2.1 Limpieza e higiene en áreas de servicios termales comunes e individuales
- 4.2.2. Condiciones sanitarias del personal
- 4.2.3 Condiciones del usuario para el acceso y permanencia

4.3 Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales

- 4.3.1 Limpieza, higiene y desinfección en piletas
- 4.3.2 Renovación del agua en piletas

4.1 CONDICIONES DE SEGURIDAD

4.1 Condiciones de Seguridad

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 en el Trabajo, y aprobado por la Dirección de la organización.

Objetivo: Implementar acciones para brindar seguridad al personal y a los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La Organización Termal debe considerar algunos riesgos como de la más alta importancia: los riesgos ligados a su funcionamiento y los riesgos potenciales. En el primer caso, se trata de riesgos vinculados a toda actividad comercial; los segundos se refieren a aquellos peligros y acontecimientos que amenazan a la Organización Termal ya sea en el interior o exterior de la misma. Estos riesgos pueden afectar tanto al personal como a los usuarios.

Ante esta situación resulta importante formular las siguientes preguntas:

- ¿Es probable que un peligro o un evento particular sobrevenga?
- ¿Cuáles podrían ser las consecuencias?

A la Organización Termal le corresponde la responsabilidad directa de la prevención, los primeros auxilios y la planificación de emergencias. Algunos principios que se deben seguir son los siguientes:

- establecer una planificación de la prevención en seguridad;
- identificar los riesgos y eliminar todos aquellos que sean posibles;
- evaluar los riesgos inevitables y mitigarlos;
- incorporar la protección colectiva antes que la individual;
- dar formación, información y entrenamiento suficiente al personal.

¿Qué implica gestionar los riesgos?

La gestión de los riesgos implica tres pasos fundamentales:

- **Análisis:** incluye la identificación de los peligros y la estimación de los riesgos correspondientes.
- **Valoración:** entendida como la emisión de un juicio de valor sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.
- **Control:** esto es, la toma de decisiones respecto de las medidas preventivas a tener en cuenta para anular o reducir el riesgo.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de implementar esta Directriz se sugiere elaborar un Plan de Seguridad Integral. Dentro de este Plan, que debe ser confeccionado por el Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo y aprobado por la Dirección de la Organización Termal, se sugiere identificar todas las instalaciones y áreas de servicios, realizando para cada una de ellas un detallado análisis de riesgos con sus correspondientes medidas preventivas.

Para realizar el análisis de riesgos se sugiere responder a los siguientes aspectos:

- **Espacios de trabajo y circulaciones:**
 - ¿Las escaleras, superficies de tránsito y pasillos cumplen con los requisitos exigidos para transitar y evacuar a las personas ante una emergencia?
 - ¿Existe orden y limpieza en los distintos sectores de la organización?
 - ¿Las salientes y partes móviles tienen instalaciones, máquinas y/o equipos, señalización y/o protección a efectos de evitar golpes?
- **Riesgo eléctrico:**
 - ¿Las instalaciones y equipos eléctricos cumplen con la legislación?
 - ¿Las tareas de mantenimiento son efectuadas por personal capacitado y autorizado por la empresa?
 - ¿Se registran los resultados del mantenimiento de las instalaciones en base a programas confeccionados de acuerdo a normas de seguridad?
 - ¿Se adoptan las medidas de seguridad en locales húmedos y en aquellos en donde se manipule sustancias corrosivas, inflamables y/o explosivas, o de alto riesgo?
 - ¿Se han adoptado las medidas para la protección contra riesgos de contactos directos e indirectos?
 - ¿Se han adoptado medidas para eliminar la electricidad estática en todas las operaciones que puedan producirse?
 - ¿La organización posee pararrayos?

- **Herramientas (Incluyendo cuchillos en el sector cocina, elementos de limpieza, etc.):**
 - ¿El estado de conservación de las herramientas es el adecuado?
 - ¿Se proveen herramientas aptas y seguras?
 - ¿Las herramientas son normalizadas?
- **Máquinas:**
 - ¿Las máquinas tienen protecciones para evitar riesgos al personal?
 - ¿Las máquinas eléctricas tienen un sistema de puesta a tierra?
 - ¿Todas las partes de máquinas y equipos que en accionamiento puedan causar daño a los trabajadores están identificadas conforme a normas IRAM?
- **Aparatos Sometidos a Presión (ASAP) (en el caso de contar con compresores, calderas o cilindros que contienen gases sometidos a presión)**
 - ¿Los ASAP cuentan con los dispositivos de protección y seguridad?
 - ¿Se realizan los controles e inspecciones periódicas establecidas por la legislación local o nacional para cada tipo de ASAP?
 - ¿Se encuentran en el lugar las instrucciones operativas y de emergencia para los ASAP?
 - ¿El personal cuenta con la capacitación y/o habilitación correspondiente?
 - ¿Se protegen las superficies calientes de hornos y calderas para evitar la acción del calor?
 - ¿Los cilindros que contienen gases sometidos a presión están adecuadamente almacenados?
- **Aparatos para izar, montacargas y ascensores:**
 - ¿Poseen parada de máximo nivel de sobrecarga en el sistema de fuerza motriz?
 - ¿Los ascensores y montacargas cumplen con los requisitos de habilitación y se encuentran habilitados?
 - ¿Los ascensores y montacargas tienen un programa de mantenimiento preventivo, llevado a cabo por profesional idóneo y habilitado?
 - ¿Se registra este mantenimiento?
 - ¿Se encuentra identificada la carga máxima en dichos equipos?
- **Protección contra incendios:**
 - ¿Existen medios o vías de escape adecuadas en caso de incendio?
 - ¿La cantidad de matafuegos es acorde a la carga de fuego?
 - ¿Se registra el control de recargas y/o reparación?
 - ¿Se registra el control de prueba hidráulica de los matafuegos?
- ¿El depósito de combustibles cumple con la legislación vigente? ¿Se acredita la realización periódica de simulacros de evacuación?
- ¿Se separan alternadamente los materiales combustibles con los no combustibles y los que puedan reaccionar entre sí?
- **Iluminación y color:**
 - ¿Se ha instalado un sistema de iluminación de emergencia acorde a los requerimientos de la legislación vigente?
 - ¿Existe marcación visible de pasillos y circulaciones de usuarios?
 - ¿Se encuentran señalizados los caminos de evacuación en caso de peligro, e indicadas las salidas normales y de emergencia?
- **Equipos y elementos de protección personal (E.P.P.):**
 - ¿Se provee de los elementos de protección personal adecuado a todo el personal, acorde a los riesgos a los que se hallan expuestos?
 - ¿Existen señalizaciones visibles en los puestos y/o lugares de trabajo sobre la obligatoriedad del uso de los elementos de protección personal?
 - ¿Se verifica la existencia de registros de entrega de los E.P.P.?
- **Capacitación:**
 - ¿Se capacita a los trabajadores acerca de los riesgos específicos a los que se encuentran expuestos en su puesto de trabajo?
 - ¿Se entrega por escrito al personal las medidas preventivas tendientes a evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo?
- **Señalización:**
 - ¿Se dispone de señales de advertencia, obligatoriedad y prohibición dentro de los sectores de la Organización Termal?
 - ¿Se mantiene en perfectas condiciones el sistema de señalización de seguridad, a efectos de comunicar en forma rápida y fehaciente los riesgos y peligros que pueden amenazar a las personas dentro del establecimiento?
 - ¿Estas señales están normalizadas a efectos de su rápida identificación y comprensión por parte de los usuarios?

El Plan de Seguridad Integral contempla la seguridad de las personas que se encuentran dentro de la organización. Por ello, importa atender a los siguientes aspectos:

- a. Asegurar el cuidado de la integridad y salud de las personas en contacto o en el área de influencia de la organización, entre otras acciones, conservando permanentemente el sitio en un estado de orden y seguridad que evite o minimice los peligros que pudieran darse por las tareas a desarrollar.
- b. Brindar adecuadas condiciones de trabajo en cuanto a salud y seguridad, previniendo, reduciendo o aislando los riesgos de los distintos sectores de la organización. Esta acción se destaca debido a que aplica sobre el personal que trabaja en la organización.
- c. Mantener las escaleras y superficies de tránsito libres de obstáculos, bien señalizadas durante el día y de noche.
- d. Colocar y mantener planos de evacuación en pasillos, luces de emergencias y matafuegos según las recomendaciones de la autoridad competente.
- e. Proveer tensión de seguridad a las instalaciones eléctricas de piletas, fuentes y parques.
- f. Mantener cerrados los tableros eléctricos con sus tapas y sus correctas señalizaciones; el cableado debe estar con sus aislaciones.
- g. Cercar las piletas si está previsto alojar o recibir menores de edad.
- h. Entregar al usuario un folleto con normas básicas de prevención de accidentes.
- i. Instalar un pulsador en cada cuarto de baño, con una alarma audible y/o visible en la recepción o centro de control de los alojamientos termales, con el fin de comunicar cualquier anomalía ocurrida a los usuarios.
- h. Prever un sistema de intercomunicadores eficaz y comunicación con el exterior para casos de urgencia.



Para obtener información adicional sobre el tema:

Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. Consejo Federal de Inversiones. <http://www.feghra.org.ar>



Para obtener información adicional sobre el tema:

<http://www.srt.gov.ar>;
<http://www.iram.gov.ar>



El Plan de Seguridad Integral debe estar documentado y difundido por el Servicio de Higiene y Seguridad del Trabajo. 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.

4.1 Condiciones de Seguridad

4.1.2 Seguridad de los Usuarios



Garantizar la seguridad de los usuarios mediante el funcionamiento del Servicio Médico de Emergencias (SME) establecido en la Directriz 2.1.4, la presencia de "guardavidas", y la existencia de elementos de salvamento en piletas.

Objetivo: Implementar servicios para brindar seguridad física a los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Tal como se expuso en la Directriz 2.1.4, la organización deberá contar con un Servicio Médico de Emergencias (SME), siendo dos las modalidades principales en que puede darse:

- **SME Interno:** funciona dentro de la organización, en un espacio físico establecido y adecuado, con el personal necesario capacitado para atender distintas contingencias médicas.

Esta modalidad puede dividirse en:

Guardia Activa Permanente: cuando hay un médico dentro de la organización en forma permanente para atender cualquier problema de salud. Esta opción es la de elección y aplicable para el caso de Parques Termales.

Guardia Pasiva: La organización acuerda con un médico la cobertura en forma "pasiva". Esto significa que el médico no debe permanecer en la organización sino que es llamado ante una urgencia.

- **SME Externo:** la Organización contrata los servicios de una empresa de emergencias, a quien llamará en caso de necesidad.

De cualquier manera, ya sea con SME interno o externo, es necesario contar con personal capacitado que ayude ante una situación de emergencia, o incluso que comience las primeras maniobras hasta la llegada del médico. Entonces, cobran significación dos figuras importantes: la del personal de enfermería y la del personal de guardavidas.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz, la Dirección de la organización debe:

- colaborar y apoyar al Médico Asesor, a fin de instrumentar los servicios de salud;
- definir la modalidad bajo la que se implementará el SME;
- si el SME es Interno, debe organizarse con el fin de poder dar respuestas a las probables emergencias que pudieran surgir: casos graves como ahogamiento, incendio, paro cardiorrespiratorio, shock alérgico, y casos más leves como hiper o hipotensión, traumatismos, heridas en general, fiebre, deshidratación, vómitos, etc.;
- si el SME es externo, deberá contemplar la cobertura de los mismos inconvenientes que se mencionaron en el ítem anterior;
- garantizar el funcionamiento del Servicio de Enfermería, para el caso de Parques Termales;
- garantizar la existencia de una persona con título de guardavida (o un servicio de guardavidas) reconocido por la autoridad competente, en el horario de utilización de las piletas.

Por su parte, el *guardavidas debe*:

- alertar sobre las posibles situaciones de riesgo a los usuarios
- aplicar los primeros auxilios ante eventuales cuadros de accidentes
- comunicar en forma cordial y fluida las precauciones ante posibles riesgos
- velar por la seguridad de los usuarios en el entorno de la pileta
- proveer los elementos de salvamento en las piletas (por ejemplo: una camilla portátil, un cinturón salvavidas y una cuerda o sogá)

Por último, el *Responsable del Servicio de Emergencias* deberá ser un profesional médico, que tendrá que cumplimentar los siguientes requisitos:

- a. poseer título habilitante expedido por autoridad sanitaria competente;
- b. poseer conocimientos debidamente certificados (por antecedentes laborales y formativos) en Emergentología Médica.

La organización deberá llevar un registro escrito de todas las acciones realizadas por el personal del SME, independientemente de la manera en que se hayan instrumentado.



Conexión con la Directrices 2.1.4 y 2.2.1



En las Organizaciones Termales que cuenten con piletas al aire libre se deberá tener especial cuidado en el caso de producirse tormentas eléctricas.

En estos casos es aconsejable retirar a los usuarios de las piletas y ofrecer un refugio seguro, dado que si bien la posibilidad de recibir un impacto directo de un relámpago dentro de un espejo de agua o fuera de él son similares, el agua no proporciona ningún tipo de seguridad por ser un gran conductor de la electricidad.

Es aconsejable esperar hasta pasados 30 minutos del último trueno, para realizar actividades al aire libre.

Esta política deberá figurar en la señalética interior y en las pautas de convivencia, y ser de cumplimiento obligatorio.



La cantidad de guardavidas presentes en las piletas debe estar de acuerdo a la Carga Máxima de ocupación establecida, el número y la visibilidad de las mismas y las actividades que se realizan en ellas. De este modo, se podrá garantizar la seguridad de los usuarios.

4.1 Condiciones de Seguridad

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.

Objetivo: Implementar acciones para proteger los bienes de los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

En la búsqueda de una estancia o alojamiento grata para los usuarios y de que se perpetúe del mismo modo en el recuerdo, se debe buscar la forma de mantener seguros sus bienes.

Para ello, se deben implementar todas las acciones necesarias para prevenir, en principio, el robo a los usuarios. Entre ellas, controlar los accesos y salidas de la organización.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la aplicación de esta Directriz se sugiere:

- controlar y registrar los ingresos de personas ajenas a la Organización Termal (en el caso de Alojamientos Termales), identificando asimismo a las personas alojadas;
- controlar los accesos y salidas;
- instalar cajas de seguridad y armarios o lockers;
- instalar cámaras de seguridad en distintos sectores;
- disponer de personal de seguridad (física) capacitado.



Colocar un aviso para notificar a los usuarios acerca de la ausencia de responsabilidad de la organización por el extravío de dinero y pertenencias.



Posteriormente a la evaluación de los riesgos, y adquiridas las políticas de prevención y protección, se debe pasar a la etapa de transferencia de los mismos. En este sentido, se recuerda que existen seguros obligatorios y optativos; los obligatorios como la palabra lo dice, surgen de legislaciones y varían según el lugar donde se encuentra radicada la Organización Termal. Los seguros optativos responden a la voluntad de proteger el patrimonio por riesgos. A modo de ejemplo pueden enumerarse los siguientes: Incendio, Responsabilidad Civil, Robo, etc.

4.1 Condiciones de Seguridad

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.

Objetivo: Implementar acciones para prevenir y/o actuar ante eventos no deseados, o en su defecto, minimizar sus consecuencias.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Diferentes situaciones especiales o de crisis pueden impactar negativamente en la Organización Termal ensombreciendo su futuro. Por ello, se pone de relieve la necesidad en el producto termas, una actividad que por lo general se asocia al descanso y al relax, de manejar correctamente las situaciones que afectan distintos tipos de seguridades.

La Organización Termal puede atravesar situaciones de crisis muy variadas. Por ejemplo, se pueden pre-identificar:

- accidentes en las piletas;
- fallecimiento durante los baños;
- problemas en las instalaciones e interrupción de los servicios.

Incluso, eventualidades no previsibles que no pueden ser manejadas por el hombre, tales como son los fenómenos naturales (tormentas, inundaciones, incendios, terremotos) y otras situaciones ambientales, como la contaminación del agua con cualquier sustancia que pueda afectar la salud, seguridad y/o bienestar del usuario.

También se incluyen la interrupción del servicio eléctrico y telecomunicaciones, interrupciones de otros servicios públicos y todo evento que amenace a la infraestructura de la Organización Termal o interrumpa los servicios necesarios para el usuario.

Estas situaciones a veces pueden deteriorar en mayor medida la imagen o reputación de la organización, aún más que las condiciones de la propia infraestructura o de la calidad ofrecida.

Es importante conocer, entonces, que existen muchos eventos que se convierten en crisis, y es estratégico responder oportunamente para minimizar los daños, proteger a los usuarios y corregir el problema.

¿Qué es una Crisis?

Según la *Real Academia Española*, una crisis es considerada como “*el momento decisivo de un negocio, grave y de consecuencias importantes*”.

Según la Organización Mundial del Turismo, “*es un suceso imprevisto que afecta la confianza de los viajeros en un destino, empresa u organización e interfiere en la posibilidad de seguir operando normalmente*”.

En todas las situaciones de crisis se deben tener en cuenta fundamentalmente dos aspectos. Por un lado, los Aspectos Operativos, vinculados a todas las acciones y decisiones que se tomen para solucionar el hecho-suceso-problema crítico. Por otro, la Percepción, entendida como la opinión que se forman los distintos públicos/usuarios involucrados vinculada a la situación o problema.

¿Cuáles son sus características?

Las principales características de una crisis son la realización de un diagnóstico erróneo, la disponibilidad de información insuficiente, la escalada progresiva de los eventos y el intenso escrutinio del público acerca del evento, entre otros aspectos.

Así pues, resulta necesario orientar las acciones hacia dos líneas paralelas de actuación para resolver una situación especial: las medidas para *corregir* el problema, y la adecuada *comunicación* de esas medidas a los actores interesados.



Existen diferencias entre Crisis y Asunto Crítico:

Crisis: Hecho inesperado y sorpresivo que afecta una operación

Asunto Crítico: tema constante que desgasta o cuestiona una imagen

Una vez establecida la definición de crisis, es importante mencionar que antes que se presente un evento de crisis, existen etapas previas –susceptibles de convertirse en una crisis si no se gestionan con el procedimiento adecuado- que se pueden atender, y que evitan que se produzca la “escalada de los hechos”. Estas etapas se pueden categorizar como se detalla continuación:

Tabla Nº 5: Etapas a Gestionar para Evitar la Escalada de los Hechos

Etapa	Tipo de hecho o situación	Característica	Ejemplo
Incidente	Hecho aislado, afecta a un usuario o grupo de usuarios.	Su rápida resolución disminuye el interés de la opinión pública en el hecho. De impacto menor, no afecta la operatividad en las actividades de la OT.	Un usuario sufre una descompensación en su salud y es trasladado al centro sanitario más cercano. La noticia se menciona en la radio local y pierde efecto.
Señal de crisis	Hecho inesperado.	Se produce una alteración de la capacidad de operar con normalidad. Como consecuencia afecta la confianza del usuario hacia la OT. Despierta el interés de la opinión pública.	Un desperfecto en las instalaciones afecta el suministro de agua termal, los usuarios no pueden realizar la actividad termal, y repercuten en la opinión pública. En el momento, el hecho altera las operaciones habituales de la OT. Se soluciona en un día.
Estado de crisis	Estado operacional de una actividad, área o sector, que sigue a una señal de crisis.	Las formas de operar habituales están seriamente alteradas, por el impacto generado por la gestión de la crisis. Afecta la preocupación del personal y de los turistas. Hay suma atención desde la opinión pública.	Intoxicación en un alojamiento termal por ingerir un alimento que no había cumplido las normas de sanidad e higiene. Se produce un cambio exhaustivo en la forma de operar de la OT y el tema capta la atención de los usuarios y la opinión pública.

Fuente: Elaboración propia.



Resulta importante no subestimar el posible daño que una crisis puede ocasionar a la Organización Termal. Las crisis son imprevistas, repentinas, virulentas.

Por otro lado, cuando la crisis está ligada de manera directa o indirecta con la Organización Termal, es clave cuidar la información que se comunica sobre el impacto que los hechos tienen en el destino turístico. La información que se emite tiene importantes repercusiones sobre la actividad en la zona, y si se genera la percepción de que la infraestructura, los servicios y/o la organización han sido gravemente afectadas, esto impactará negativamente en el desarrollo de la actividad turística en el destino.

Es importante que la Organización Termal represente la principal fuente de información para los medios; lo comunicado por ella y lo publicado deben tener un mensaje unificado.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

En casos de crisis, se sugiere contar con un Plan de Crisis que pueda ser adaptable a toda clase de eventos de este tipo. Asimismo, se requiere sobre todo determinar la sistematización de las tipologías de crisis y los caminos para su abordaje, definir los canales de comunicación a seguir ante cada evento-hecho crítico; y las líneas de responsabilidad, así como de los mecanismos de respuesta y el sistema de alerta temprana de emergencia.

En el siguiente gráfico se resumen algunas medidas a implementar antes, durante y después de potenciales situaciones de crisis:

Gráfico N° 9: Medidas a implementar: Antes, Durante y Después de Situaciones de Crisis

		Situación de Crisis	
		Implementación de Medidas	
		Antes de la Crisis	Durante la Crisis
		Prepararse para lo peor	Mientras los problemas están ahí
		Después de una Crisis	Fortalecer la confianza de los usuarios
Estrategia de comunicación	Plan de Gestión de Crisis	Sea honesto y transparente	Comunicaciones
	Designar Voceros	No imponga un apagón informativo	
	Designación de un responsable de comunicaciones	Actúe con rapidez	
Planificación de la promoción	Formar a los voceros	Evite las promesas categóricas	Flexibilidad en la promoción
	Elaborar base de datos de actores vinculados a la OT	Contradiga las afirmaciones falsas	
	Preparar un sistema de envío de mensajes	Incorpore información sobre la crisis en la web	
Revisión de los sistemas de seguridad	Apartar una reserva presupuestaria para emergencias	Cambie el mensaje promocional para incluir aspectos de seguridad	Garantía de seguridad
	Establecer relaciones de trabajo con aliados estratégicos	Incremente el presupuesto promocional	
	Participación en la definición de los mecanismos de seguridad	Compruebe lo que se está haciendo para mejorar la seguridad	
Investigación rápida	Forme al personal en cuestiones de seguridad	Permita y garantice el acceso de los medios	Garantía de seguridad
	Desarrolle un centro de atención ante emergencias	Establezca comunicación interna	
		Conozca a sus visitantes	
		Supervise los informes de los medios	

Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto que merece especial consideración es la formación del Comité de Crisis. Este Comité debe estar integrado por un equipo de personas idóneas de cada una de las áreas de la Organización Termal que se ven afectadas por la situación de crisis. Es importante que se conforme de acuerdo a los puestos de trabajo presentes en la organización y no por el nombramiento directo de determinadas personas.

A continuación se sugieren algunas funciones del Comité y se mencionan sus miembros:

Cuadro N° 3: Miembros del Comité de Crisis y sus Funciones.

	Funciones	Miembros
Comité de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de incidentes • Dirección de la crisis • Propuesta de medidas • Construcción de posturas • Alertar sistemas de respuestas • Preparación de información necesaria • Relaciones con los medios 	Personal de Dirección Personal de Atención al Usuario Personal de Promoción Guardavidas Personal del Servicio de Enfermería Personal del Servicio Médico Responsables de las áreas directamente involucrados por la crisis
Comité Ampliado	En el caso de ser necesario se sugiere ampliar el Comité de Crisis con otros representantes de la OT. Ellos brindarán apoyo general en los casos de crisis que tengan relación directa o indirecta con el sector que les corresponde. Por ejemplo, facilitando información con el fin de evaluar el evento.	

Fuente: Elaboración propia.

Este Comité debe seleccionar un “vocero oficial para crisis” o “portavoz” (su opinión debe ser siempre la postura oficial definida por el Comité) con probadas capacidades para expresarse fluidamente. De igual modo, se recomienda que se seleccione uno o varios voceros auxiliares en virtud del perfil de la crisis.



Para una adecuada Gestión de Crisis, se sugiere considerar los siguientes consejos:

- conozca, analice y evalúe los hechos; evite especulaciones y no se sienta “responsable/atacado” por lo que se dice;
- estudie la situación llevándola al peor escenario posible, con el fin de estar preparado para una escalada de hechos;
- considere a los afectados y a sus familiares como una prioridad; atiéndalos en primer lugar;
- evite culpar a los medios, atiéndalos y otorgue explicaciones; la crisis está siempre en los hechos;
- concentre la recepción y emisión de información en un solo centro de decisión.

4.2 LIMPIEZA E HIGIENE EN ZONAS DE SERVICIOS

4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios.

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 termales comunes e individuales

Objetivo: Implementar la limpieza para asegurar las condiciones higiénicas y sanitarias.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Cuando un usuario elige una Organización Termal, puede tomar en cuenta diversos aspectos que orientan su decisión. Tal es el caso de las condiciones del agua y el estado de limpieza general de la organización, así como y fundamentalmente de piletas o bañeras donde realiza la actividad termal.

Así pues, resulta importante establecer sistemáticamente acciones de limpieza que aseguren las buenas condiciones higiénicas y sanitarias que el usuario demanda, principalmente en las áreas de servicios comunes e individuales, las que incluyen los corredores, pasillos, escaleras, sala de usos múltiples, sanitarios, quinchos, refugios, parques y espacios al aire libre.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de aplicar esta Directriz, la Organización Termal debe establecer un procedimiento de limpieza e higiene donde se determinen los criterios a través de los cuales se gestionará y dirigirá el servicio de limpieza.

Asimismo, este procedimiento estipulará las instrucciones a seguir por el personal, 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.

4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios.

4.2.2 Condiciones Sanitarias del Personal



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

Objetivo: Velar por la salud del personal es cuidar la propia organización.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las Organizaciones Termales prestan un servicio íntimamente relacionado con cuestiones de salud. Para ello, las condiciones higiénicas y sanitarias tanto de las estructuras edilicias en general como del propio personal de la organización en particular, resultan de capital importancia. Una organización que prioriza los detalles de limpieza, de higiene y salud de su personal se destaca por ser seria y acorde con el producto que comercializa.

Fundamentalmente los guardavidas, el personal del Servicio de Salud y todo aquél que esté en contacto directo con el usuario, no deben presentar enfermedades infectocontagiosas en evolución al momento de prestar sus servicios en la organización, ya que podrían poner en riesgo su propia salud, la de sus compañeros de trabajo y la de los usuarios.

También se debe pensar en la imagen de poca seriedad que presentaría una Organización Termal cuyo guardavida presenta, por ejemplo, una micosis en el pie, exponiendo a los usuarios a un riesgo de contagio. Por otra parte, difícilmente se pueda exigir una adecuada condición de higiene y salud a un usuario si los propios trabajadores termales no cumplen con esa premisa.

Por ello, es un deber de la Dirección velar para que sus empleados presenten las condiciones de salud adecuadas para cumplir con sus funciones. Asimismo, es tarea de la Dirección verificar que se cumplan estas condiciones, controlando que sus empleados se realicen el examen médico de rutina.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz, se sugiere que la Dirección de la Organización Termal acuerde con el Médico Asesor un cronograma de tareas tendiente a realizar los controles periódicos a sus empleados, independientemente de los exámenes médicos a que puedan ser sometido por sus Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (ART).

El médico asesor realizará los controles de salud, buscando fundamentalmente la presencia de enfermedades infectocontagiosas. Llevará un registro de cada empleado (Historia Clínica), en donde constatará la fecha de examen, los hallazgos y eventuales tratamientos.

En cuanto a la periodicidad de los mismos, cada organización dispondrá la frecuencia de los exámenes teniendo en cuenta el nivel de exposición de cada trabajador (tipo de trabajo, vestimenta que utiliza, contacto con sustancias irritantes, etc.), su relación con el usuario y sus antecedentes clínicos.

La Historia Clínica gozará del amparo del secreto médico, por lo que quedará resguardada para que sólo tenga acceso el personal autorizado.

4.2 Limpieza e Higiene en Zonas de Servicios.

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, con el fin de mantener la calidad del agua termal y no poner en riesgo la salud del personal y otros usuarios

Objetivo: Respetar condiciones higiénicas individuales en pos de beneficiar a todos.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Así como en la Directriz 4.2.2 se desarrollaron las condiciones sanitarias del personal, también la Organización Termal debe definir las condiciones sanitarias y generales de los usuarios para el acceso a los servicios termales.

Esto tiene por objeto velar por la seguridad de los propios usuarios y del personal de la organización, ya que por desconocimiento o descuido se puede estar ante una situación de riesgo, exponiendo a los otros usuarios a situaciones de potencial peligro.

Cada usuario que se sumerge en las piletas puede aportar al agua materia orgánica y mineral en considerable cantidad, además de gérmenes de diverso origen. Además, por razones de higiene y limpieza, hay ciertas cuestiones que deben ser respetadas con el fin de promover un espacio limpio, sano y agradable para todos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Algunas de las condiciones mínimas que deben cumplir los usuarios para hacer uso de las instalaciones termales se detallan a continuación:

- estar libres de enfermedades infectocontagiosas en evolución. Por ejemplo: micosis, conjuntivitis, pediculosis, rinitis, etc.;
- no presentar gasas, vendas y/o telas adhesivas;
- no presentar heridas abiertas, erosiones en la piel o lesiones que produzcan exudación o sangrado;
- no deberían ingresar a piletas de uso colectivo quienes no controlen esfínteres;
- pasar siempre por el lavapiés previo ingreso a la pileta;
- evitar el uso de pañales;
- ducharse profusamente antes de ingresar a las piletas;
- ingresar a las piletas con la indumentaria adecuada, previamente identificada por la Dirección de la Organización;
- uso de gorro de baño tanto para damas como para caballeros cuando se accedan a piletas de uso colectivo.

Ante situaciones conflictivas o discusiones que se generen por un caso determinado, tratándose de temas de índole médica, la Dirección de la organización debe tomar como válida la opinión de su Médico Asesor.

4.3 LIMPIEZA E HIGIENE DE LAS INSTALACIONES TERMALES

4.3 Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales

4.3.1 Limpieza, Higiene y Desinfección en Piletas



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

Objetivo: Implementar la limpieza para garantizar las condiciones sanitarias.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Continuando con el criterio preventivo y de minimización de los riesgos sanitarios, conviene atender a la limpieza e higiene de las piletas y su adecuación para el fin al que están destinadas.

Las piletas requieren atenciones higiénicas que aseguren la inocuidad a los usuarios, y si esto es indispensable en las piletas de uso recreativo, es todavía más importante en el caso de las piletas donde se realiza la actividad termal.

Los agentes contaminantes del agua son múltiples, y pueden provenir de la previa contaminación del agua, de la falta o deficiente limpieza de las piletas y su entorno, y principalmente del propio usuario.

Es importante tener presente que para la prevención de la contaminación del agua termal y del entorno de las piletas - contemplando las acciones contra el desarrollo de agentes infecciosos -, es necesario cumplir rigurosamente con un procedimiento de limpieza e higiene concerniente al propio usuario, a las piletas, al lugar que las rodea y a los locales anexos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz se sugiere que al momento de establecer el procedimiento de limpieza, la Organización Termal contemple los siguientes aspectos:

- mantener de forma permanente la limpieza de las piletas, prestando atención en evitar que permanezcan sustancias en suspensión tales como hojas, basura en general, arena, tierra y/o residuos de bronceadores y cremas;
- 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;
- 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;
- 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;
- asegurar la conservación de las sustancias desinfectantes, mediante la aplicación de un producto activo residual, cuando las piletas sean de vaciamiento periódico;
- asegurar la ausencia total de espumas, grasas y partículas en suspensión.

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.

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

4.3 Limpieza e Higiene de las Instalaciones Termales

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.

Objetivo: Renovar el agua en piletas para prevenir la contaminación.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Como se mencionó en la Directriz 4.3.1, adquiere importancia prevenir la posible contaminación del agua de las piletas para evitar la propagación de gérmenes que fácilmente se desarrollan en un ambiente húmedo y con alta temperatura.

Si la higiene es deficiente por un mal abastecimiento de agua, la difusión de la infección se puede reducir con el suministro de un mayor volumen de agua.

El agua de las piletas debe ser renovada o reciclada, filtrada y desinfectada. El sistema de aporte y evacuación deber ser el más conveniente para que tal operación se realice con la máxima precisión; no deberían quedar sedimentos, muy frecuentes en determinadas aguas termales.

La capacidad de renovación de la totalidad del volumen de agua debe ser suficiente para que se produzca en determinados espacios de tiempo, y se asegure la calidad del agua.⁶

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Las Organizaciones Termales que cuentan con piletas donde el agua termal se renueva continuamente, deberían asegurar que las mismas se encuentren siempre en condiciones adecuadas. Una manera de lograrlo es garantizar que el volumen total de agua recircule en un tiempo máximo de ocho (8) horas, debiendo contarse con los elementos necesarios que permitan verificar su cumplimiento.

⁶ San Martín Bacaicoa, J. Piscinas de Tratamiento: Higiene y Control. Universidad Complutense de Madrid (2005).

EJE 5

DIRECTRICES REFERIDAS A LA SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL USUARIO

Es importante que la Organización Termal sensibilice e informe a los usuarios, y adopte los métodos necesarios para realizar comunicaciones efectivas.

Para ello, en el presente Eje se exponen los principales conceptos y aspectos referidos a la Sensibilización y a la Información de los Usuarios, y a los Métodos de Comunicación a emplear por la organización.

5.1 Sensibilización del Usuario

- 5.1.1 Políticas de normas de conducta y usos aceptables
- 5.1.2 Prácticas ambientales para el uso racional de los recursos

5.2 Información a los Usuarios

- 5.2.1 Información acerca de los servicios básicos
- 5.2.2 Información sobre las características del agua termal y sus controles de calidad
- 5.2.3 Precauciones en el uso del agua termal
- 5.2.4 Información para personas con capacidades diferentes

5.3 Métodos de Comunicación

- 5.3.1 Métodos utilizados por la organización para comunicar la información a los usuarios
- 5.3.2 Evaluación de la efectividad del método utilizado para comunicar
- 5.3.3 Responsabilidad de las áreas específicas sobre las comunicaciones internas y con el usuario

5.1 SENSIBILIZACIÓN DEL USUARIO

5.1 Sensibilización del Usuario

5.1.1 Políticas de Normas de Conducta y Usos Aceptables



Implementar acciones para difundir las pautas de comportamiento que deben respetar los usuarios.

Objetivo: Concientizar para lograr una conducta adecuada.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Con la finalidad de promover una conducta responsable entre los usuarios, la Organización Termal debe difundir la adopción de pautas de comportamiento que guíen a los mismos durante su permanencia en las instalaciones.

Estas pautas están dirigidas a la prevención de cualquier evento que pueda alterar el normal desarrollo de las actividades dentro de la organización o de las condiciones favorables para una experiencia termal positiva.

Una manera de realizar la difusión de estas pautas es mediante la implementación de acciones de sensibilización, entendida como el desarrollo de diversas actividades cuyo propósito es concientizar a los usuarios, y particularmente, ayudar a entender estas pautas. Por ejemplo, a través de anuncios acerca de su necesario cumplimiento, actividades programadas, elaboración de materiales, información en distintos medios, etc.

Estas actividades deben estar orientadas a instalar el tema, familiarizando a los usuarios sobre las posibles consecuencias de incumplir las pautas. A través de las actividades se propagan mensajes visuales o verbales y acciones de carácter permanente.

Dar a conocer las pautas de comportamiento que deben respetar beneficiará sin duda al usuario - evitándose o reduciéndose las disconformidades relacionadas con la falta de notificación efectiva sobre los servicios prestados; y con ello, ratificar o incrementar el nivel de preferencia por la organización.

El mayor nivel de aceptación de las pautas que deben regir el comportamiento depende en gran parte de que la información sea continua, accesible, atractiva y creíble.



La sensibilización pone en común las concepciones de la Organización Termal respecto de la problemática que significaría el no cumplimiento de las pautas de comportamiento para el propio usuario, para los demás y para la organización en su conjunto, apelando al descubrimiento de ideas, normas, costumbres y experiencias.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz, se sugiere que la Organización Termal organice, junto a la instancia de información a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, por ejemplo, cuando arriban a la organización o durante su estadía, alguna dinámica que permita la incorporación de las pautas de comportamiento incluidas en el Reglamento definido en la Directriz 6.2.2. Esto posibilitará concientizar a los usuarios sobre la necesidad de su cumplimiento.

Como pautas de comportamiento se pueden mencionar, por ejemplo, la obligación de utilizar las duchas antes del ingreso a la pileta, observar las indicaciones de los guardavidas, cumplir con la Carga Máxima de Pileta permitida, ingresar al área de pileta con calzado de baño personal y ropa de baño apropiada, y disponer correctamente los residuos en los recipientes apropiados, entre otros aspectos.

A continuación se exponen las actividades de sensibilización que podrían tener una mayor incidencia entre los usuarios:

- elaborar y repartir folletería;
- proyectar videos y spots de televisión, etc.;
- realizar charlas informales con los usuarios;
- elaborar un programa de comunicación eficaz;
- elaborar un mensaje efectivo, previo estudio de las características del usuario que visita la organización, y anunciarlo en la página web institucional;
- colocar anuncios atractivos en cartelera y en las habitaciones (en alojamientos termales).

Cabe mencionar que en el transcurso de estas actividades, también se puede informar acerca de otros aspectos de la organización, como por ejemplo la presencia de señalética y la accesibilidad a los servicios.



Conexión con la Directriz 6.2.2: Definición de Reglamento para uso de las instalaciones.

5.1 Sensibilización del Usuario

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.

Objetivo: Informar a los usuarios para que colaboren con la organización en el mantenimiento de la sustentabilidad ambiental.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La adopción de las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) es un proceso que se apoya sobre el compromiso y la implicación de diversos actores involucrados en la Organización Termal: entre ellos, el personal y los usuarios.

Algunas BPA necesitan ser comprendidas por los usuarios para que resulten exitosas. Por ello, es esencial que se comuniquen mensajes animando a la adopción de las mismas y que estos mensajes cumplan determinadas características. Por ejemplo, que resulten amigables y claros en la transmisión del objetivo. En ocasiones, los usuarios son poco receptivos a las lecciones sobre el uso racional de los recursos y el cuidado del ambiente.

Existen diferentes vías para difundir estos mensajes, tales como las que pueden proporcionarse desde la publicidad misma dentro de la organización, en medios de comunicación y/o a través de Internet.

Asimismo, es preciso informar continuamente sobre los resultados que obtiene la organización en referencia a la implementación de las BPA, de forma tal que el usuario perciba la implicación de la misma en este ámbito.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para la implementación de esta Directriz se recomienda que la Organización Termal tenga en cuenta las siguientes acciones:

- mantener una pequeña conversación informativa cuando los usuarios acceden a la organización o durante su estadía
- elaborar un texto donde se expliquen las BPA a modo de guía práctica y entregarlo al usuario
- colocar mensajes en cartelera (en el acceso o la recepción) que definan las BPA, la conveniencia de utilizarlas y el modo de aplicarlas
- colocar notas y pegatinas amigables en sectores clave para recordar su adopción
- elaborar folletería, incluir mensajes en la página web institucional y en correos electrónicos
- organizar eventos, conferencias y charlas

En función del tamaño de la organización y del número de acciones a iniciar, la responsabilidad sobre la difusión, el desarrollo y empleo de las Buenas Prácticas Ambientales puede requerir la conformación de un equipo de trabajo, coordinado por un profesional que posea nociones en relación con los aspectos técnicos, ambientales y de gestión. Este pequeño grupo puede actuar como nexo entre todo el personal y el coordinador.

Otras tareas, además de difundir las BPA que los usuarios pueden adoptar, puede incluir la recolección de sugerencias para el uso racional de los recursos entre el personal.



Conexión con la Directriz 1.3.2: Uso Racional de los Recursos.

5.2 INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

5.2 Información a los Usuarios

5.2.1 Información Acerca de los Servicios Básicos



Informar sobre la disponibilidad y ubicación de los servicios básicos para los usuarios.

Objetivo: Informar para asegurar una estadía confortable en la organización.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

El acceso de los usuarios a la disponibilidad de servicios básicos resulta esencial para garantizar el bienestar y las mínimas condiciones de calidad en la Organización Termal.

Es necesario informar a los usuarios sobre la disponibilidad de estos servicios y las características que los constituyen. En la actualidad, los servicios son múltiples y la información debe estar a disposición de los mismos en el momento de acceso a la organización.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de dar cumplimiento a esta Directriz se sugiere realizar las siguientes acciones:

- brindar una descripción detallada de los servicios básicos en el momento de acceso a la organización
- otorgar un esquema de ubicación de los servicios: puntos de provisión de agua potable y electricidad, puntos de disposición de residuos sólidos, cabinas u oficina para disponibilidad de servicios de comunicación como telefonía, Internet y WI-FI

5.2 Información a los Usuarios

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.

Objetivo: Informar para generar confianza en los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Uno de los desafíos que enfrentan las Organizaciones Termales está vinculado con la necesidad de brindar a los usuarios información referida al servicio que ofrecen, las precauciones que se deben tomar y el cuidado del entorno donde tienen lugar sus experiencias.

En consecuencia, todos los componentes de la oferta necesitan ser bien conocidos. En este sentido, el conocimiento adecuado acerca de las características constitutivas del agua termal –componentes mayoritarios - por parte de los usuarios se traduce en la precisa información otorgada y en la mejor apreciación de la calidad ofrecida.

Además, puede asegurarse que notificar las medidas de control implementadas en la organización sobre la calidad del agua termal y los resultados obtenidos redundará en una mayor confiabilidad por parte del usuario.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para el cumplimiento de esta Directriz se sugiere:

- elaborar folletería donde se informe sobre los componentes mayoritarios del agua termal y los controles de la calidad que efectúa la organización
- realizar conversaciones y brindar conferencias en el Servicio Médico Termal para otorgar a los usuarios precisa información

- difundir en medios de comunicación – suplementos de turismo en diarios y revistas - los componentes del agua y los controles de calidad que se implementan



Conexión con la Directriz 1.1.2: Caracterización del Agua Termal y Directriz 1.2.2: Control de la Calidad del Agua Termal en Origen.

5.2 Información a los Usuarios

5.2.2 Precauciones en el Uso del Agua Termal



Informar sobre las precauciones que deben contemplar los usuarios durante la actividad termal.

Objetivo: Aconsejar para cuidar al usuario.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Está mundialmente aceptado que los “tratamientos” con agua termal poseen ciertas contraindicaciones generales y algunas específicas, según el tipo de agua y el tratamiento termal a realizar.

A su vez, existen ciertas recomendaciones generales para la utilización del agua termal que puede decirse son aplicables a todos los tipos de agua termal.

Todo usuario con algún problema de salud debería consultar con su médico y también con el médico responsable de la Organización Termal, a los efectos de conocer si puede realizar la actividad termal.

Es importante destacar que es conveniente que el usuario consulte antes de decidir su viaje a un destino termal. La opinión de su médico de cabecera junto con la del médico de la organización harán que el usuario opte por realizar el viaje y lo haga de manera segura, o en su defecto, excluya esta opción por ser contraproducente para su estado de salud.

Existen enfermedades que son consideradas contraindicadas para el tratamiento termal. Sin embargo, si el usuario hace un uso recreativo y por un período corto de tiempo, el médico de la organización sabrá si puede indicarle la manera adecuada de realizar el baño, teniendo en cuenta para ello varias cuestiones (médicas, características del agua, tiempo de exposición, etc.).

Ante esto, la opinión médica es clave ya que se entiende a la persona como un paciente. Se pone en juego el criterio médico, por el que son analizados un conjunto de datos para decidir si ese usuario podría hacer uso y de qué manera o, por el contrario, no debería tener ningún contacto con el agua termal.



Reflexione: Un usuario que cuenta con información vinculada a todas las precauciones recomendadas es responsable de sus acciones.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Los usuarios que presentan las siguientes enfermedades, son fundamentalmente quienes tienen que consultar al médico antes de decidir su viaje a un destino termal:

- hipertensión arterial;
- diabetes;
- problemas de tiroides;
- várices;
- trastornos hepáticos, renales, cardíacos o pulmonares;
- cualquier enfermedad o alteración en período agudo. Por ejemplo: gripe, angina, faringitis, rinitis, sinusitis, asma, fracturas o traumatismos recientes, pos-operatorios recientes;
- escoriaciones, ulceraciones en piel o mucosas, conjuntivitis, micosis;
- tumores malignos de cualquier tipo;
- todo usuario que reciba medicación para tratamiento de alguna enfermedad;
- mujeres que presenten alteraciones del ciclo menstrual;
- También deben realizar una consulta médica previa las embarazadas, los usuarios seniles, obesos, personas que estén realizando dietas especiales y niños menores de 3 años.

Otras precauciones importantes son los siguientes:

- en lo posible, no realizar la actividad termal el día de arribo a destino. Si se decide igualmente bañarse, hacerlo por períodos muy cortos;
- las mujeres que están menstruando, idealmente deberían hacer una consulta médica a fin de instruirse sobre el uso y precauciones especiales;
- esperar un par de horas entre una ingesta relativamente importante y una inmersión en pileta;
- hidratarse permanente y abundantemente mientras se esté en un ámbito termal;

- respetar a ultranza los tiempos de permanencia indicados por la Organización, evitando tiempos de permanencia prolongados en las piletas;
- realizar períodos de reposo luego del baño termal. En los mismos, se aconseja reposar y descansar en detrimento de la práctica de actividades físicas, insistiendo en la abundante hidratación. Durante el reposo, y de acuerdo a la temperatura ambiente, abrigarse convenientemente;
- en el caso de niños, insistir en la hidratación y en períodos de reposo.



La información que se genera en la Organización Termal no advierte sobre precauciones y advertencias en el uso del agua termal.

INCORRECTO	CORRECTO
Un usuario sufre una descompensación porque nadie le brindó información.	Generar información visible y clara para que todos los usuarios conozcan las precauciones en el uso del agua termal.

5.2 Información a los Usuarios

5.2.4 Información para Personas con Capacidades Diferentes



Informar sobre las precauciones que deben contemplar los usuarios durante la actividad termal.

Objetivo: Informar para garantizar la comodidad de todos los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Existen dos razones que inciden en la participación de los usuarios con capacidades diferentes en el desarrollo de todas las actividades que propone la organización, y particularmente, en la actividad termal: la movilidad y la comunicación. Por ello, la Organización Termal debe tener en cuenta la disponibilidad y el tratamiento adecuado de la información.

La información sobre los servicios con ámbitos accesibles que ofrezca la organización deben difundirse entre los usuarios con capacidades diferentes por los medios de comunicación que la Dirección considere idóneos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de implementar esta Directriz se sugiere que la Organización Termal realice las siguientes acciones:

En el ámbito de la organización:

- proporcionar un plano para informarles a los usuarios sobre las características y disponibilidad de los servicios con espacios accesibles - por ejemplo, el derecho a ocupar los espacios de estacionamientos de manera exclusiva, sanitarios, etc.- y de aquellos ámbitos que puedan presentar cierta dificultad para su uso;
- contar con copias en lenguaje Braille de los siguientes documentos:
 - Reglamento interno en el que se establecen las pautas de comportamiento según lo mencionado en la Directriz 6.2.2;
 - caracterización del agua termal;
 - folletería;
- contar con señalética adecuada en determinados espacios que indique la preferencia de su uso;
- contar con tecnología adecuada para proporcionar acceso a la información oral para las personas con deficiencia auditiva o dificultades de comprensión;
- En el exterior de la organización, establecer acciones de promoción en entes público-privados con el fin de que se realicen las tareas necesarias para crear condiciones favorables para las personas con capacidades diferentes.



Cuando la Organización Termal sea accesible, no se olvide de indicarlo en todos sus impresos y anunciarlo en la página web de la organización.

5.3 MÉTODOS DE COMUNICACIÓN

5.3 Métodos de Comunicación

5.3.1 Métodos utilizados por la Organización para Comunicar la Información a los Usuarios



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

Objetivo: Definir como llegar a los usuarios para transmitirles la información necesaria.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La comunicación es el proceso por el que la Organización Termal se pone en contacto con todos los usuarios a través de un mensaje, y espera/desea que ellos le devuelvan una respuesta, sea una opinión o manifiesten una conducta; es decir, se establece contacto con los usuarios por medio de ideas y hechos, buscando generar una reacción.

La organización necesita definir cuáles son los mecanismos más apropiados de comunicación con los usuarios, para otorgarles información acerca del producto Termas o sus servicios en particular, y por otro lado, recibir de ellos la retroalimentación.

Esta retroalimentación se vincula tanto a la satisfacción como a la insatisfacción una vez recibido el servicio; por ejemplo, quejas respecto al desempeño del personal, limpieza, comodidades y seguridad.

La Organización Termal puede utilizar diferentes medios para lograr esta comunicación de doble vía. La elección del medio estará en función del mensaje que se desea transmitir. Por ejemplo, se puede efectuar una comunicación escrita vía correo electrónico, cartelería, cartas o memorandos; o comunicación directa a través de conversaciones informales con los usuarios durante la actividad termal en piletas.

Tales elementos deben estar debidamente identificados y asociados a los canales de comunicación más adecuados. Es decir, a quién se le comunica y qué se le comunica.

Asimismo, el método utilizado debe permanecer documentado en un registro. De este modo se tendrá una evidencia de si el sistema de comunicación seleccionado funciona adecuadamente.

Por otra parte, el mensaje que se quiere comunicar debe cumplir determinados requisitos, como ser veraz, claro, simple y útil para el usuario.



Utilice la comunicación con el usuario como un mecanismo de diferenciación, destacando las características que hacen única en el mercado a su Organización Termal

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

A continuación se exponen algunos ejemplos de métodos de comunicación que la Organización Termal puede emplear:

- utilizar señalética con el propósito de comunicar las precauciones que se deben tener en cuenta en las piletas
- utilizar folletería institucional para brindar información a futuros usuarios en eventos y ferias de turismo
- anunciar en la página web institucional las pautas de comportamiento que deben respetar los usuarios una vez que arriban a la Organización Termal

5.3 Métodos de Comunicación

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.

Objetivo: Evaluar la efectividad del método de comunicación para verificar que el mensaje ha sido comprendido.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Tal como se mencionó en la Directriz 5.3.1, la necesidad de la Organización Termal de comunicarse con los usuarios y gestionar la información que les proporciona, junto con la definición del método y/o canal para comunicarles esa información, es de vital importancia.

Una vez definido el método y difundido el mensaje, debe constituir un objetivo de la organización plantear la posibilidad de evaluar los resultados para determinar la efectividad del canal utilizado, de forma tal que sean comparables con los objetivos de comunicación previamente definidos.

Los responsables de la comunicación con el usuario no pueden limitarse solamente a transmitir la información. El método de comunicación debe ser analizado con el fin de conocer las causas de sus posibles problemas y el acierto o no de su implementación; en este último caso, se deben diseñar las medidas necesarias para corregirlo o mejorarlo.

Importa mencionar que al evaluar el método de comunicación, la Organización Termal puede cumplir con los siguientes objetivos:

- detectar las necesidades de información de los usuarios;
- evaluar la calidad de los contenidos de la comunicación;
- verificar la idoneidad de los mensajes con relación al empleo de recursos;
- evitar la repetición de los mismos errores en futuros esfuerzos de comunicación.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Se sugiere para la implementación de esta Directriz tener en cuenta las siguientes acciones:

- definir los logros de comunicación deseados;
- definir el canal y/o método que se evaluará y los datos que van a ser recopilados;
- procesar los datos de forma tal que puedan ser utilizados para el análisis;
- compilar y evidenciar los resultados de la evaluación en un Registro;
- extraer directamente información del usuario a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas; las consultas se deben realizar a usuarios que representen diferentes zonas geográficas, edades, grupos definidos, etc.

Los cuestionarios deben interrogar al usuario sobre su valoración de los distintos canales de comunicación, formales e informales, la cantidad de información que se recibe sobre diferentes aspectos de la Organización Termal, así como su conocimiento acerca del sitio donde se encuentra disponible dicha información.

A continuación se expone, a modo de ejemplo, un instrumento para evaluar los principales aspectos de un canal de comunicación utilizado por la organización:

Tabla N° 6: Evaluación Sobre el Método o Canal de Comunicación Utilizado por la Organización Termal para Difundir el Mensaje

Material: Tríptico informativo					
Periodicidad de la evaluación: semestral					
	1	2	3	4	5
¿Llegó al usuario la información?					
¿Despertó el interés del usuario?					
¿Obtuvo la respuesta deseada?					
Otros aspectos a evaluar:					
Diseño					
Estructura de contenidos					
Interés del contenido					
Atención que merece					
Credibilidad					
Valoración de las distintas secciones					
Observaciones:					

Fuente: Elaboración propia.



En una primera instancia, identifique los modos de comunicación existentes en la organización: quiénes lo diseñan, qué medios se utilizan, cómo y con qué eficacia se implementan, qué información se otorga al usuario y cuál no.

Luego, verifique si la puesta en práctica de la comunicación coincide con las previsiones y objetivos fijados al definir el método de comunicación.

5.3 Métodos de 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.

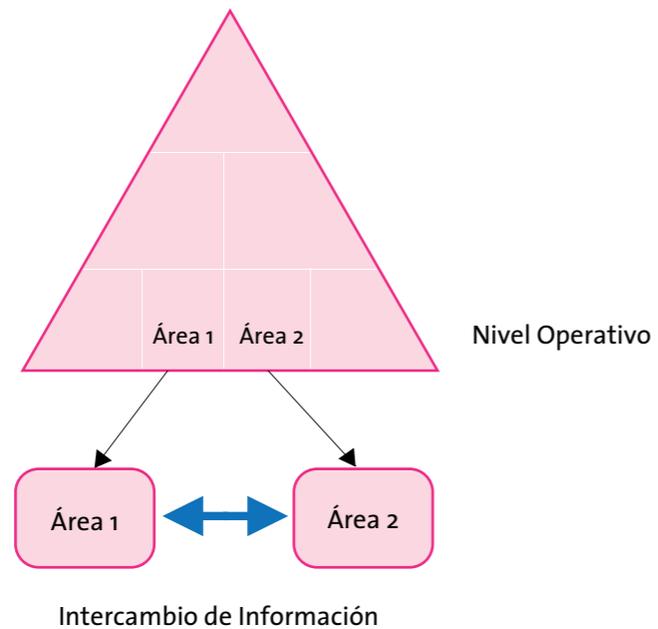
Objetivo: Involucrar a todo el personal en las comunicaciones para contar con sus conocimientos y experiencia.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las comunicaciones están presentes en casi todas las actividades de la Organización Termal, tanto las desarrolladas internamente - sin contacto con externos a la organización - como las que se realizan con los usuarios. Del resultado de todas y cada una de estas comunicaciones depende, en mayor o menor medida, el desempeño de la organización.

Las comunicaciones internas se entienden hoy como un factor clave del éxito de la organización. Dentro de ellas, se pueden diferenciar entre aquellas que se dan en un mismo plano horizontal - por ejemplo, comunicaciones entre áreas y/o procesos - de aquellas que se desarrollan entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización.

En las primeras, puede darse o no una interacción efectiva entre los equipos de trabajo que integran las diferentes áreas.

Gráfico N° 10: Esquema de Intercambio de Información (horizontal)

Fuente: Elaboración propia.

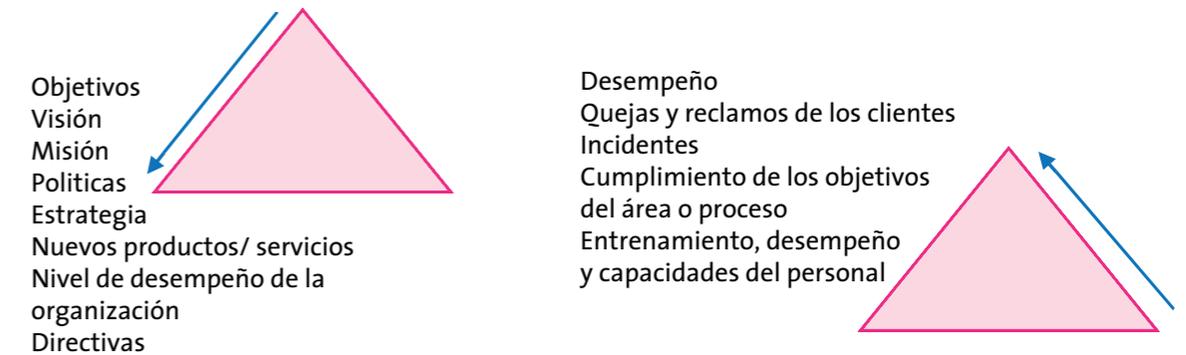
Las comunicaciones verticales resultan esenciales para que la Dirección pueda tener la información, una visión integral de la organización y la capacidad de dirigirla.

Gráfico N° 11: Esquema de Intercambio de Información (vertical)

Fuente: Elaboración propia.

En igual medida, el desempeño de las áreas operativas depende de la comunicación efectiva por parte de la Dirección de la organización.

A continuación, se expone el contenido de las comunicaciones y por tanto, el nivel de importancia que las mismas tienen para el desempeño de la organización.

Gráfico N° 12: Esquema de Contenido de Comunicaciones Internas

Fuente: Elaboración propia.

La gestión de las comunicaciones internas constituye un factor clave de éxito en toda organización. Es en función de éstos y otros contenidos que la Dirección de la Organización Termal debe definir las responsabilidades de cada una de las áreas.

Las comunicaciones con los usuarios, si bien no tienen incidencia directa en el desempeño de la organización relacionada con la gestión interna de la misma, pueden tener un impacto directo en la relación que ésta tiene con sus usuarios en el corto, mediano y largo plazo.

En función de las actividades desarrolladas por las áreas, la Organización Termal debe definir cómo participa cada una de ellas en las comunicaciones con el usuario. Sus responsabilidades podrán centrarse en la detección de necesidades de comunicación, la definición de los mensajes y la ejecución de la comunicación, entre otros aspectos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Ejemplo de la participación de diferentes áreas en alguno o en todos los aspectos referidos a la comunicación:

- los Servicios de Salud evalúan la necesidad de brindar información relativa a las precauciones que deben contemplar los usuarios, definiendo, además, el momento propicio en el que esta información se debe otorgar;
- el personal de atención al cliente evalúa la conveniencia del método de comunicación con el usuario utilizado hasta el momento, y propone medidas para mejorarlo.

EJE 6

DIRECTRICES REFERIDAS A INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS BÁSICOS

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

Para ello, el presente Eje expone los principales conceptos y aspectos referidos a la Infraestructura, Instalaciones, uso y mantenimiento de las mismas, y a los Servicios Básicos.

6.1 Infraestructura e Instalaciones

- 6.1.1 Características constructivas
- 6.1.2 Emplazamiento de corredores, duchas y servicios sanitarios
- 6.1.3 Accesibilidad
- 6.1.4 Señalética

6.2 Uso de las Instalaciones

- 6.2.1 Capacidad de uso de las instalaciones
- 6.2.2 Definición de Reglamento para uso de las instalaciones

6.3 Servicios Básicos

- 6.3.1 Disponibilidad de servicios básicos

6.4 Mantenimiento de las Instalaciones

- 6.4.1 Planificación del mantenimiento de las instalaciones

6.1 INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

6.1 Infraestructura e Instalaciones

6.1.1 Características Constructivas



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

Objetivo: Cumplir con diversas características constructivas para brindar comodidad y seguridad al usuario.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las Organizaciones Termales presentan una serie de particularidades que las convierten en únicas. Son empresas que brindan servicios turísticos, con un producto (agua termal) que a su vez posee acciones sobre el cuerpo humano y que, por sus características físico-químicas, necesita de la utilización de determinados materiales en la construcción resistentes a su acción erosiva.

A su vez, resulta muy importante tener presente al momento de la construcción ciertas premisas y consideraciones a fin de lograr una organización que sea funcional, con elementos adecuados al tipo de agua y que demuestren un perfecto estado de aseo, higiene y conservación. Ésto es particularmente importante al momento de construir una pileta, las cañerías de traslado de agua en un alojamiento, o los sanitarios y cambiadores.

La ubicación de los distintos servicios de la organización deberá ser estudiada detenidamente a fin de brindar comodidad y, fundamentalmente, seguridad al usuario ante posibles situaciones de emergencias.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Con el fin de aplicar esta Directriz se sugiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1) Características constructivas del Servicio de Salud

El Servicio de Enfermería debe ubicarse en lugares estratégicos, con llegada fácil para un usuario, 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).

La superficie mínima será de 7.50 m² con un lado mínimo de 2.50 m. Se procurará privacidad, buena ventilación y la existencia de condiciones de seguridad; el equipamiento mínimo con que debería contar quedará a criterio del médico responsable.

Los pisos deben ser resistentes al desgaste, lisos, antideslizantes, lavables, continuos e impermeables; los zócalos deben ser impermeables y de ángulos redondeados, y las paredes y cielorrasos deben contar con superficies fácilmente lavables y lisas, sin molduras, aislantes y resistentes al fuego.

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 de las piletas colectivas y de uso individual

Las piletas colectivas y las de uso individual deben estar revestidas con materiales lisos, de color claro, de fácil limpieza y desinfección, antideslizantes, impermeables y resistentes a la acción química de aquellos componentes corrosivos que puede contener el agua termal o los que se utilizan para la limpieza y desinfección.

En el acceso a las piletas colectivas se debe colocar escaleras provistas con pasamanos fácilmente empuñables, conformadas con materiales inoxidables, de fácil limpieza, sin ángulos rectos y con peldaños antideslizantes.

En las bañeras de uso individual se deben colocar escalones; y en la pared, barras de dos tiempos de material inoxidable para que el usuario pueda incorporarse o sujetarse fácilmente.

Las piletas cubiertas deben contar con áreas de ventilación e iluminación laterales o cenitales distribuidas de manera uniforme para asegurar la renovación constante del aire, el secado de las estructuras húmedas, y las condiciones de iluminación integral de la pileta y del agua en toda su profundidad.

En el caso de Organizaciones Termales que se dedican a la prestación de terapias médicas, es conveniente que las piletas se emplacen en ámbitos separados, acorde con las patologías a tratar.

En el caso particular de los niños que no controlan esfínteres, se debe disponer de una pileta especialmente diseñada para ellos con renovación permanente del agua, de escasa profundidad, sin desniveles, cubierta en épocas de bajas temperaturas y sin elementos potencialmente peligrosos atendiendo a la edad de los niños. Además, se debe exigir la permanencia de un mayor responsable a cargo y disponiendo especialmente el agua de desecho.

En las Organizaciones Termales de nueva construcción se debe prever el acceso a la pileta a través de las instalaciones de su entorno, es decir, a través de las duchas y/o vestuarios, y bajo ningún caso mediante el acceso directo desde la calle.

3) Características constructivas de las instalaciones en el entorno de las piletas colectivas

Las áreas de descanso y ocio se deben emplazar fuera del área de piletas para garantizar la debida limpieza e higiene y evitar los riesgos de contaminación del agua termal. Asimismo, las áreas verdes deben estar convenientemente delimitadas para evitar el traslado hacia la pileta de hojas, tierra y otros elementos por la acción del viento.

En forma perimetral a la pileta se debe construir una vereda en solado de material impermeable, antideslizante, de fácil lavado y libre de obstáculos para uso exclusivo de los usuarios; esta vereda debe construirse en conexión con las instalaciones destinadas a la higiene de los usuarios.

La Organización Termal debe contar con duchas pre y post actividad termal, servicios sanitarios mínimos y guardarropas.

Los servicios sanitarios deben estar separados por sexo y contar con lavabos con agua de red, jabón líquido, toallas de un solo uso y secador.

Los revestimientos de los paramentos verticales y horizontales en las áreas y locales mencionados anteriormente deben estar contruidos en material impermeable, de fácil limpieza y desinfección; se debe evitar la colocación de materiales o revestimientos susceptibles de constituirse en sustrato para el crecimiento microbiano.

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.

Otros elementos que debe disponer la Organización Termal son sillas, reposeras individuales y reloj mural para que el usuario pueda controlar el tiempo de inmersión en la pileta.



Un usuario sufre una descompensación severa en su estado de salud dentro de una OT, pero alejado del consultorio de enfermería.

INCORRECTO	CORRECTO
<p>No se tiene acceso con la camilla o sillas de ruedas para buscarlo. Hay que movilizarlo entre varias personas, exponiéndolo a sufrir más lesiones aún, corriendo. Al llegar a la enfermería, todos dan órdenes, gritan, hay nerviosismo, faltan elementos para la atención médica (ej, tubo de Oxígeno descargado). Se llama a una ambulancia externa, pero al llegar, aparece el mismo problema: no pueden entrar con camilla, hay que sacarlo sostenido entre varias personas.</p>	<p>Prever pasillos, escaleras, ascensores, etc, con capacidad para al menos una silla de ruedas. Prever un “plan de contingencias” para que cada persona sepa qué y cómo actuar ante una situación de emergencias. El consultorio de enfermería debe estar comunicado con el interior y preferentemente con el exterior, con puertas que permitan el paso de una camilla. El personal del servicio de salud debe controlar el correcto estado de funcionamiento de todos sus elementos. Estos detalles generan la diferencia entre una correcta o incorrecta atención, con sus lógicas consecuencias.</p>

6.1 Infraestructura e Instalaciones

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.

Objetivo: Considerar las condiciones edilicias para asegurar el bienestar de los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Las características de las instalaciones y los servicios anexos de las piletas deben garantizar el bienestar de los usuarios permitiendo una utilización cómoda de las instalaciones. Pero también, estas instalaciones deben ser construidas pensando en su seguridad y en la funcionalidad ante posibles situaciones de emergencia.

Los corredores, las duchas y los servicios anexos deben ser emplazados teniendo en cuenta ciertas consideraciones, tales como el clima de la zona, la edad promedio de los usuarios, las características físicas de la mayoría de ellos, el tipo de uso que se hará del agua termal y el tiempo promedio de permanencia.

Asimismo, la organización debe estar preparada para resolver cualquier situación de emergencia que pudiera ocurrir dentro de la misma.

Estos aspectos deben ser tenidos en cuenta al momento de diagramar y construir la infraestructura de la organización. Si ya se encuentra funcionado, estos conceptos deberían ser incorporados por la Dirección e intentar corregir los desvíos que pudiera tener.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

La Organización Termal debe tener presente la correcta disposición de corredores para la circulación de los usuarios. Estos corredores, cuya función es vincular a las piletas con las instalaciones de su entorno, deben estar cubiertos para proteger al usuario del frío y la lluvia cuando se traslade dentro de la organización.



Un usuario de edad avanzada, sale de una pileta en un Parque Termal, en un día de frío intenso. Desea ir al sanitario o cambiador.

INCORRECTO	CORRECTO
<p>Debe recorrer grandes distancias, al aire libre, porque los cambiadores y sanitarios están alejados de las piletas. Al llegar a los mismos, presenta más frío y dolor muscular que antes de entrar</p>	<p>Vincular los corredores, cambiadores y sanitarios para que el usuario no quede expuesto a las inclemencias climáticas, evitando cambios bruscos de temperaturas, lluvias y caídas por apresuramiento.</p>

6.1 Infraestructura e Instalaciones

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.

Objetivo: Adaptar la organización para que la actividad termal sea accesible a todos los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

“Muchas veces, el entorno físico que se diseña pareciera estar destinado a un ser humano que no crece, no enferma, no envejece, no muere, un modelo antropométrico perfecto, consecuencia de una visión perfeccionista del hombre.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas, las barreras culturales, las sociales y también las burocráticas, son aquellos impedimentos que hacen a la no integración o a la dificultad de participar de las actividades de una comunidad para algunas personas, como por ejemplo, aquellas con capacidades diferentes, niños o ancianos”.⁷

Su integración es una obligación que atañe a toda la comunidad. Según la Secretaría de Turismo de la Nación, las actividades turísticas deben estar cada vez más integradas a la vida de los usuarios con capacidades diferentes. Estas personas, presentes en todos los niveles de ingresos y educación, realizan desplazamientos para la recreación, los negocios o asuntos personales. Para poder viajar o acceder a la recreación de manera autónoma, buscan lugares donde encontrar todos los servicios y se los pueda recibir.

Así pues, la infraestructura, los espacios, el mobiliario y los equipos en el ámbito de la Organización Termal deben considerar la diversidad de singularidades físicas y de habilidades de los usuarios, cualquiera sea su condición.

La mejor forma de prever una experiencia positiva en la Organización Termal es contar con servicios y actividades acordes a los requerimientos de estos usuarios, teniendo en cuenta las condiciones de cada tipo de discapacidad.

Algunos tienen dificultades para desplazarse de forma temporaria o permanente dado su estado físico como consecuencia de una enfermedad o de un accidente; se desplazan en sillas de ruedas o con la ayuda de bastones y muletas.

También forman parte de este segmento los usuarios que tienen dificultades visuales, auditivas y/o del habla, y los que no pueden realizar un esfuerzo físico o tienen problemas cardíacos.

Todos ellos experimentan problemas diferentes con el medio físico y, por lo tanto, requieren una variedad de medidas diferentes.



Accesibilidad: es la característica del urbanismo, la edificación, el transporte o los medios de comunicación que permite a cualquier persona su utilización y la máxima autonomía personal, brindando de esta forma integración y equiparación de oportunidades para todos los ciudadanos.



La existencia de una Organización Termal accesible a todos los grupos de usuarios se transmite con facilidad.

Habitualmente, se evita modificar la infraestructura de la organización porque se cree que la utilizarán muy pocos usuarios con capacidades diferentes.

Es importante recordar que se deja de lado la oportunidad de recibir numerosos visitantes. Cuando se está en condiciones de recibirlos, también se acoge a su familia y a sus amigos; las personas con capacidades diferentes a menudo viajan acompañadas, ya que en la mayoría de los casos requieren de alguna asistencia en sus traslados.

En este sentido, el potencial turístico que representan es de gran interés para la Organización Termal.



Ley N° 24.314 - Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la ley N° 22.431

Ley N° 25.643 - Ley Nacional de Turismo Accesible. Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad. Turismo. Se determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24.314 y el decreto reglamentario N° 914/97. Agencias de Viajes. Obligatoriedad de información.



Para obtener información adicional sobre el tema:

Apoyo Tecnológico para la Discapacidad
<http://www.atedis.gov.ar/>

Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad
<http://www.cndisc.gov.ar/>

Secretaría de Turismo de la Nación
<http://www.turismo.gov.ar/>

Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a Favor de las Personas con Discapacidad
<http://www.sisdis.gov.ar/>

⁷ Municipalidad de Rosario. Dirección General de Obras Particulares. Pautas y Exigencias para un Proyecto Arquitectónico de Inclusión (2004).

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Antes de elaborar el Plan para adaptar la Organización Termal a los requerimientos de accesibilidad, se sugiere plantear una guía de preguntas para constatar la existencia o no de ciertas dificultades para el acceso a los servicios por parte de los usuarios con capacidades diferentes. A continuación se exponen algunos ejemplos:

1. ¿La Organización Termal conoce la cantidad de usuarios con capacidades diferentes que desean utilizar sus servicios? ¿Los usuarios que llegan encuentran obstáculos?
2. ¿La Organización Termal conoce las situaciones que ponen incómodos a los usuarios?
3. ¿La Organización Termal cuenta con espacios y locales dispuestos convenientemente para recibir usuarios que por algún motivo tienen que usar sillas de ruedas, bastones blancos y muletas? ¿Cuenta con baños, vestuarios y habitaciones accesibles, situados en sitios de fácil acceso y perfectamente señalizados?
4. El usuario ha llegado al acceso de la Organización Termal ¿Podrá pasar el umbral de la puerta sin demasiado esfuerzo?
5. ¿El personal de recepción ve con claridad a las personas en sillas de ruedas que se encuentran del otro lado del mostrador? ¿La abertura practicada en la ventanilla, está colocada demasiado alta o demasiado baja?
6. ¿La Organización Termal dispone de barras de apoyo en circulaciones y locales para usuarios en sillas de ruedas, adultos mayores y obesos?
7. ¿Las indicaciones se encuentran en alto relieve y sistema braille?

A continuación se exponen lineamientos de pautas a incluir en el Plan, teniendo en cuenta el proceso lógico desde el arribo de los mismos, la realización de la actividad termal y la estadía en la organización:

Tabla N° 7: Elementos a Considerar para Facilitar el Acceso a los Usuarios

En estacionamiento	Acceso a la OT	En circulación en la OT	En acceso a diferentes niveles
Espacio reservado próximo al acceso principal (ancho recomendado: 3,70 m).	Rampa en puerta de acceso dispuesta en forma apropiada y con pendiente suave.	Sendero peatonal de material antideslizante con rebaje de cordón y pendiente suave.	Medidas mínimas del interior de cabina de ascensor y espacio frente al mismo.
Espacio reservado señalado dentro y fuera del pavimento.	Puertas con ancho adecuado para el paso de sillas de ruedas y de materiales livianos.	Pasillos con libre acceso y ancho mínimo para el paso de sillas de rueda.	Parada de ascensor indicada en forma visual y sonora.
Espacio reservado cubierto con una estructura ligera.	Timbre de aviso, si no es posible instalar rampa.	Rejas de desagües alejadas del centro de la zona de circulación.	Cambios de textura en el material del piso para anunciar la presencia de una escalera.
Espacios de maniobra suficientes para pasar de la silla de ruedas al auto.	Pasamanos de sección circular en escaleras.	Árboles, ramas y vegetación no deben obstruir la circulación.	Intercalación de descansos entre tramos de escalones.

Fuente: Adaptado de Turismo Accesible, habilitación y recepción en establecimientos turísticos. SECTUR. Buenos Aires, 1999.

Tabla N° 8: Elementos para Servicios Accesibles

En locales sanitarios	En vestuarios	En alojamientos (Habitaciones y cuartos baños):
Altura de los artefactos sanitarios, accesorios y percheros (para muletas y bastones).	Bancos o asientos más amplios que los normales de madera pulida y preferentemente sin patas.	Camas accesibles desde ambos lados con una altura de entre 45 cm y 51 cm.
Ancho mínimo de puertas y apertura hacia el exterior.	Espacio de 1.85 m por 1.70 m como mínimo para utilizarse como cabina individual.	Placares con puertas de hojas corredizas adaptados a usuarios con movilidad reducida.
Herrajes de accionamiento de puertas fáciles de asir, para personas que tienen problemas de articulación, musculares o de coordinación.	Dimensiones adecuadas y espacios de maniobra conveniente para realizar giros.	Grifería fácil de manipular y ducha teléfono con manguera flexible.
Espacio libre debajo de lavabos para permitir aproximarse en sillas de ruedas y accionar la grifería.	Espejo ligeramente inclinado hacia adelante para permitir al usuario con silla de ruedas verse con comodidad.	Fácil acceso a mesadas, estantes y percheros.

Fuente: Adaptado de Turismo Accesible, habilitación y recepción en establecimientos turísticos. SECTUR. Buenos Aires, 1999.

Tabla N° 9: Elementos para la Actividad Termal (en piletas y bañeras)

En piletas	En bañeras
Ascensor o grúas móvil en piletas que permita introducir o sacar de la pileta a los usuarios.	Barras de aproximación firmemente sujetas y banco de madera para pasar de la silla de ruedas a la bañera.
Sillas plegables en las cuales pueden sentarse los usuarios con capacidades diferentes dentro de las piletas.	Timbre de alarma ubicado a 50 cm del nivel del piso y próximo a la bañera.

Fuente: Adaptado de Turismo Accesible, habilitación y recepción en establecimientos turísticos. Secretaría de Turismo de la Nación. 1999; y Recomendaciones de Accesibilidad para el Sector Turismo. Secretaría de Turismo de México.

6.1 Infraestructura e Instalaciones

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.

Objetivo: Disponer señales para guiar a los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Mantener informados a los usuarios, a través de la señalética en todos los ámbitos de la Organización Termal, - especialmente en sus elementos arquitectónicos y en las instalaciones - es sinónimo de seguridad.

La señalética muestra una síntesis visual, capaz de expresar una actividad, situación, acción y/o mensaje mediante una codificación formal y tipográfica.

Se aplica, por tanto, al servicio de los usuarios y del personal, a su orientación en un espacio o un lugar determinado para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos, y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

Es importante destacar que algunos autores establecen diferencias referidas al significado de señalización y señalética. A la primera, se la entiende como un sistema comunicacional aplicable a espacios físicos macro, con un público heterogéneo que necesita manejar códigos muy convencionales; y a la señalética, como aplicable a un espacio físico más reducido, generalmente anclado a la identidad de la organización, y en donde es suficiente mostrar signos a un público específico más acotado.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Se sugiere el diseño y colocación de señalética en:

- elementos que permitan brindar información general en el acceso y en el interior de la Organización Termal, mostrando planos y leyendas sobre los diferentes ámbitos que la configuran;
- elementos que permitan determinar orientaciones de localización, accesos, salidas de emergencia, direccionamiento e instalaciones para personas con movilidad restringida;
- elementos que permitan conocer la carga máxima del complejo y de cada pileta, caracterización y temperatura del agua termal, profundidad máxima de la pileta y precauciones durante la actividad termal, entre otros aspectos.



- Evite la utilización de la señalética conjuntamente con el isologo de la Organización Termal, porque fragmenta la interpretación.
- Coloque formas simples y limpias. La señalética no es una representación fiel de la realidad sino una síntesis, e interpreta una acción o actividad.
- Utilice un código lingüístico y gráfico universal, evitando códigos que puedan ser interpretados en un sentido no buscado.
- Evite emitir varios mensajes a la vez; comunique el servicio disponible y no el nombre del local u otro detalle.

Asimismo, se sugiere el diseño y colocación de señalética para usuarios con capacidades diferentes. Los símbolos de accesibilidad indican que en el lugar se han eliminado las barreras físicas para una discapacidad determinada; son de fácil reconocimiento.

A continuación se exponen las señales más comunes que identifican a los tipos de discapacidades:



Las señales deben colocarse en los accesos, trayectos y servicios, de modo tal que todos puedan reconocerlas.



Los símbolos de accesibilidad en edificios, espacios, medios de transporte y comunicación sólo indican la eliminación de barreras físicas y no exclusividad de uso, excepto la reserva de zonas de estacionamiento para vehículos que guíen o transporten personas con movilidad reducida.

6.2 USO DE LAS INSTALACIONES

6.2 Uso de la Instalaciones

6.2.1 Capacidad de Uso de las Instalaciones



Establecer la Carga Máxima de ocupación de cada pileta (CMP) 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.

Objetivo: Conocer el número máximo de usuarios en piletas para asegurar su satisfacción y mantener la calidad de servicio ofrecido.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Uno de los requisitos principales para cumplir con la satisfacción de los usuarios cuando efectúan la actividad termal en las piletas es que puedan moverse con comodidad y tranquilidad, logrando de este modo la sensación de bienestar y el disfrute que ansían.

Sin embargo, hay períodos y momentos bien concretos – en particular, durante las vacaciones escolares, los fines de semana largos o durante ciertos momentos del día - en que la Organización Termal recibe una gran afluencia de usuarios que desean utilizar las piletas al mismo tiempo, registrándose problemas asociados a la congestión de las mismas.

Es decir, se evidencia una aglomeración continua: los usuarios perciben que hay “*demasiadas personas a la vez*” dentro de las piletas.

La importancia de la congestión en las piletas no sólo está relacionada con el número de personas que se encuentran en ellas, sino también con su comportamiento en ese ámbito. Una cantidad de usuarios disfrutando de la experiencia termal de forma tranquila, silenciosa y respetuosa afectará menos a los demás usuarios o a la propia Organización Termal, que si se sienten inquietos o molestos por la presencia cercana de otros debido al reducido espacio que tienen que compartir.

Por otro lado, la congestión en las piletas puede ocasionar problemas sanitarios – disminución de la calidad del agua termal -, y relativos a la seguridad ante una urgencia como, por ejemplo, impedir o entorpecer el accionar del guardavidas si se dan hechos en los que tenga que intervenir, o en el caso de incendios, robos u otras urgencias.

En resumen, las aglomeraciones pueden ocasionar una inaceptable reducción de la calidad de la experiencia termal de los usuarios, y ocasionar problemas vinculados a la seguridad de los mismos.

Resulta necesario entonces, definir la Carga Máxima de ocupación de cada pileta (CMP) y la Carga Máxima de la Organización Termal (CMOT).

El objetivo de establecer la CMP es determinar el número máximo de usuarios que pueden permanecer simultáneamente en una pileta, de acuerdo a la superficie de agua, sin que se vea afectada la calidad de la experiencia termal y la valoración del lugar.



La OMT (1998) define también la Capacidad de Carga del turista, entendida “como el nivel por encima del cual la satisfacción del visitante cae desfavorablemente”.

Con respecto a la CMOT, puede decirse que es el número máximo de usuarios que pueden permanecer al mismo tiempo en la Organización Termal sin que la satisfacción del visitante experimente una disminución. En una variedad de destinos termales está asociada a la gestión de las actividades turísticas por parte de las autoridades locales.

Según la Organización Mundial del Turismo: “los gestores de los destinos, encargados de la coordinación, son los agentes fundamentales en el control eficaz de la congestión turística en los destinos y los sitios asociados. Los gestores de los destinos son en ocasiones la autoridad pública responsable, como el gobierno local, y a veces un conjunto de departamentos u organismos, pero también organizaciones público-privadas de gestión de destinos. A esta lista, cabe añadir asimismo la participación de otros niveles de gobierno”.⁸

Una de las tareas de los gestores es supervisar el flujo de visitantes con el fin de determinar las fluctuaciones y los períodos en que tiene lugar la mayor actividad. Adquiere importancia, entonces, conocer tanto los datos vinculados con los principales mercados emisores y la procedencia de los usuarios como las fechas, la frecuencia y la duración de la estadía.

Asimismo, determinar cuáles son las atracciones más populares en el destino termal, con el fin de crear y promover atracciones adicionales o complementarias.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para establecer la Carga Máxima de ocupación de cada Pileta (CMP) se sugiere realizar un cálculo de acuerdo a la siguiente relación:

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

Sugerencias para controlar la afluencia de usuarios a las piletas:

- ampliar la variedad de atracciones que puede ofrecer la Organización Termal en las horas de mayor afluencia. Muchas veces se promueve sólo los valores de las atracciones fundamentales (la actividad termal), sin hacer hincapié o excluyendo a otras actividades complementarias que pueden desarrollarse y resultar interesantes para el usuario;

⁸ Organización Mundial del Turismo. Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía Práctica. Madrid. 2005.pág. 53.

- optimizar la espera de los usuarios que desean acceder a las piletas, facilitando información sobre la caracterización del agua termal, cuidado del ambiente, aspectos históricos de la localidad y del patrimonio termal, entre otros aspectos. De este modo, se logra hacer más interesante y ameno el tiempo de espera;

Sugerencias para controlar la afluencia de usuarios a la Organización Termal:

- Implementar una reglamentación basada en los límites de cambio aceptable, consistente en permitir un máximo número de usuarios al mismo tiempo, en los períodos de máxima afluencia de visitantes.
En el momento en que la Organización Termal alcanza esa capacidad, se cierra y se establece una lista de espera, de forma que cuando sale un usuario, entra otro de la lista.
- cooperar con las autoridades locales del destino con el fin de planificar el eficaz desplazamiento de los usuarios y la coordinación de actividades complementarias.
- idear propuestas atractivas para que se visite la Organización Termal en temporada baja.
- informar a los usuarios potenciales acerca de las visitas a la Organización Termal antes de pagar su viaje, en particular, sobre las acciones de control de afluencia de usuarios. Por ejemplo, la existencia de un número limitado de entradas en temporada alta o en un día determinado.
- establecer una gama de tarifas variables (de entrada a la Organización Termal y al alojamiento) para controlar la afluencia de usuarios; más baratas en épocas de menos afluencia o más elevadas para períodos de gran actividad.

6.2 Uso de las Instalaciones

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.

Objetivo: Otorgar un modelo de actuación a los usuarios para prevenir riesgos y situaciones no deseadas.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

A la Organización Termal concurren una gran cantidad de usuarios con múltiples pautas individuales de conducta, determinadas por factores socio-culturales y características personales. Esta diversidad de usuarios y la interacción continua de los mismos en los espacios comunes de la organización, en principio puede generar eventos no deseados que impidan una experiencia termal positiva y el cumplimiento de los objetivos definidos por la organización.

Con la finalidad de promover una conducta responsable, se debe proveer a los usuarios un Reglamento Interno que contenga pautas claras de comportamiento dirigidas a la prevención de accidentes y conductas de riesgo, y a la promoción del uso apropiado de las instalaciones. Puede describir, asimismo, aspectos funcionales, obligaciones vinculadas a las pautas de higiene para prevenir la contaminación del agua - y con ello evitar un efecto negativo sobre la salud y el bienestar de otros usuarios - e indicaciones particulares para los diferentes grupos.

Así pues, las acciones que deben guiar la conducta de los usuarios quedan reflejadas en este documento de cumplimiento obligatorio.

Adquiere importancia destacar que la Organización Termal es responsable de la seguridad y la salubridad en sus instalaciones. Sin embargo, otro aspecto no menos importante es la corresponsabilidad de los usuarios durante la actividad termal en los aspectos mencionados y sobre todo en la minimización de los riesgos.

Mediante su cumplimiento, la estadía en la organización será más grata, tranquila y se brindará mayor una calidad en los servicios.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Se sugiere que el Reglamento Interno contenga como mínimo las siguientes indicaciones:

- generalidades donde se concientice sobre la conveniencia de cumplir con el Reglamento, a través de la exposición de los objetivos, la finalidad y el alcance del mismo;

Pautas obligatorias:

- utilizar las duchas antes del ingreso a la pileta;
- observar las indicaciones de los guardavidas;
- cumplir con la Carga Máxima de ocupación de cada Pileta permitida;
- ingresar al área de pileta con calzado de baño personal, ropa de baño apropiada y gorro.

Pautas prohibidas:

- comer, beber y fumar en el recinto de pileta;
- consumir bebidas alcohólicas;
- acceder con animales a la organización;
- abandonar residuos dentro de la organización.

Asimismo, otras pautas que se pueden establecer se vinculan con los grupos definidos, tales como embarazadas, niños y usuarios con problemas de salud; y situaciones en particular que pueden ocurrir, tal es el caso del comportamiento deseable de los usuarios ante una tormenta eléctrica, en días de lluvia, etc.



Directriz en la que interviene el usuario.



Conexión con la Directriz 5.1.1

6.3 SERVICIOS BÁSICOS

6.3 Servicios Básicos

6.3.1 Disponibilidad de Servicios Básicos



Disponer la provisión de servicios básicos para todos los usuarios.

Objetivo: Proveer servicios básicos para garantizar la seguridad y satisfacción del usuario.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Como se mencionó en la Directriz 5.2.1, el acceso de los usuarios a la disponibilidad de servicios básicos resulta esencial para garantizar las mínimas condiciones de calidad en la Organización Termal.

Adquiere importancia destacar que no sólo es necesario prever la disponibilidad de estos servicios, sino que ellos satisfagan al usuario en cantidad, calidad y continuidad.

La demanda de los servicios son múltiples: los básicos para mantener las adecuadas condiciones de seguridad y bienestar - abastecimiento de agua potable y energía, saneamiento y telefonía - y los complementarios, como los servicios de Internet y WI-FI. Estos servicios tienen una importante demanda en la actualidad.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

La Organización Termal debe contar con teléfono, radio u otro medio propio 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.

Los residuos sólidos separados se deben disponer en contenedores colocados en un área especial destinada a la disposición transitoria de los mismos hasta el momento de su recolección.

6.4 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

6.4 Mantenimiento de las Instalaciones

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 que se gestionará y dirigirá, y las instrucciones a seguir por el personal asignado al mismo.

Objetivo: Realizar el mantenimiento continuo de la organización para asegurar la prestación del servicio.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

El correcto mantenimiento en la infraestructura, las instalaciones y equipos de las organizaciones adquiere importancia debido a múltiples factores tales como obtener un alto grado de calidad y asegurar la ejecución permanente de los diversos servicios que se prestan; además, el buen o mal estado de la organización afecta su imagen, la sensación de bienestar del usuario y la moral del personal.

En el caso de las Organizaciones Termales, el mantenimiento tiene un carácter prioritario. Además de limpieza y pintura, es necesario mantener las instalaciones en su conjunto debido al rápido deterioro por el contacto permanente con aguas que en algunos casos ocasionan la degradación de sus elementos.

Para ello, se debe tener en cuenta cuál es el tipo de mantenimiento más adecuado de acuerdo a la variedad de actividades propias de cada organización.⁹ Todo ello, con el fin de asegurar el buen estado de conservación, facilitar la continuidad de las operaciones y la disminución de las probabilidades de accidentes, así como también garantizar el bienestar del usuario.

⁹ Nota: a los efectos de cumplir con la Directriz 6.4.1 se menciona el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo. Sin embargo, también se puede tener en cuenta el mantenimiento predictivo, que no es dependiente de la característica de la falla, y es más efectivo cuando el modo de falla es detectable por monitoreo de las condiciones de operación. No implica poner fuera de operación los equipos.

¿Por qué el mantenimiento preventivo?

En el pasado se contemplaba sólo el mantenimiento correctivo, actuando sólo cuando ocurría un fallo. Por lo general, el personal lo identificaba o el cliente se daba cuenta. En la actualidad, cada vez más organizaciones llevan a cabo el mantenimiento preventivo, que es aquél que se ocupa de prevenir que ocurran los fallos dado que supone que con el tiempo será mucho más rentable en lo que a costos se refiere, y sobre todo, supone un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Con la implementación del mantenimiento preventivo se pueden identificar una variedad de ventajas: se conserva y protege las instalaciones y equipos - permitiendo alargar su vida útil -, se reducen las posibilidades de averías que provoquen quejas indeseadas o dificulten la relación de la organización con los usuarios, y de este modo se deteriore la buena imagen del servicio.

Es importante mencionar que si se realiza un mantenimiento preventivo adecuado, se conseguirá disminuir el mantenimiento correctivo, y en consecuencia obtener una mayor calidad en el servicio.

¿Por qué el mantenimiento correctivo?

El mantenimiento correctivo es la parte no deseable en los objetivos de la organización, aunque el deterioro, las roturas puntuales o aleatorias siempre ocurren, y de manera imprevista.

Por lo general, las fases que involucran este tipo de mantenimiento son las siguientes:

1. la detección del problema y la transmisión de la información a la Dirección
2. la realización del diagnóstico
3. el arreglo por parte del personal
4. el posterior control y la puesta en servicio

Es necesario mencionar que en el desarrollo de esta secuencia se pueden dar algunas complicaciones – a veces es elevado el costo de la mano de obra empleada si es externa a la organización, y resulta difícil la planificación del tiempo para intervenir en la reparación -.

Para llevar a cabo las tareas de mantenimiento se requiere implementar una secuencia de actividades, que conforman el Plan de Mantenimiento. Este Plan permitirá identificar vida y uso de las instalaciones, la tecnología aplicada, las tareas que pueden ser absorbidas por el personal de la organización o por externos, entre otros aspectos.

El Plan de Mantenimiento debe concentrarse en la habilidad para realizar la reparación rápidamente, contar con el personal entrenado, materiales, repuestos necesarios y herramientas adecuadas.



Un mantenimiento adecuado es una fuente de ahorro de recursos – agua y energía - y reducción de costos operativos.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Para el cumplimiento de la presente Directriz se sugiere:

- Realizar un Diagnóstico de cada uno de los elementos que requieran mantenimiento: analizar y describir las instalaciones, equipos, ambientes y sistemas sobre los que se realizarán las tareas de mantenimiento, determinando el principio y el fin de cada trabajo; determinar su importancia crítica en la prestación del servicio y la probabilidad de que se produzca alguna avería o falla en el caso de los equipos.
Es importante identificar equipos e instalaciones en mal estado o que requieran mantenimiento constante.
- Confeccionar tarjetas que identifiquen a cada equipo, elemento, instalación y/o área relevada.
- Elaborar un cronograma de tareas donde se especifiquen los mantenimientos a realizar.
- Elaborar un cronograma similar auxiliar, que contemple los trabajos a efectuarse durante la temporada alta o períodos con mayor afluencia de usuarios.
- Ensamblar el Plan para cada uno de los elementos.
- Mantener un registro de los trabajos realizados en cada equipo. Diferenciar los mismos según sean mantenimientos preventivos o correctivos.
- Efectuar la evaluación y control del Plan mediante la medición cuantitativa de los resultados.



- elabore la Documentación que dé inicio al Plan de Mantenimiento
- coordine las acciones de mantenimiento con las áreas afectadas por él, con el fin de que se eviten interferencias en el trabajo, molestias al usuario y se lleven a cabo las tareas en mejores condiciones
- cree en el personal el hábito de dar cuenta sobre cualquier anomalía observada en los equipos e instalaciones
- elabore una guía o manual en el que se indiquen todos los procedimientos que se deben seguir por parte del personal que debe realizar el mantenimiento
- elabore y mantenga el Registro – si es posible independiente - para fallas y datos técnicos. Esto permite mantener los datos físicos (de instalación y características) sin tener que repetirlos cuando el número de reparaciones sea elevado

EJE 7

DIRECTRICES REFERIDAS A LA VALORACION DEL RECURSO Y LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

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

Para ello, el presente Eje expone los principales conceptos y aspectos referidos a la Valoración del Recurso y la Participación de la Comunidad Local.

7.1 Valoración del Recurso

7.1.1 Participación en planes y acciones relacionados con la valoración del recurso

7.1.2 Valoración de la identidad local.

7.2 Participación de la Comunidad Local

7.2.1 Contratación de personal y utilización de insumos locales

7.2.2 Participación de la comunidad en los proyectos

7.1 VALORACIÓN DEL RECURSO

7.1 Valoración del Recurso

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.

Objetivo: Valorar el recurso para el uso y disfrute de la comunidad y de los usuarios.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Una variedad de ciudades se han originado alrededor de las surgencias termales -convirtiéndose luego en destinos termales - creando diferentes ámbitos que integran la función de la actividad termal con la residencial, espacios públicos comunes para usuarios y residentes, y edificios singulares que en algunos casos conforman la trilogía tradicional: organización termal- termas-casino.

En algunos destinos la “antigua arquitectura termal” cuenta con características diferenciales, como ser una serie de cuartos con baños individuales construidos con materiales locales o piletas con agua termal a modo de fuentes públicas enmarcadas en un entorno natural.

Las termas construidas en el centro de las ciudades constituyen edificaciones especializadas que se pueden entender como los inicios de una arquitectura específica para instalaciones de salud y que, sin duda, son el origen de los destinos termales en la actualidad.

Es de fundamental importancia que se efectúe la puesta en valor de este tipo de arquitectura y de los diversos recursos asociados al agua termal – paseos, piletas públicas alrededor de pozos surgentes, edificios y lugares recreativos -, dado que forman parte del actual patrimonio histórico termal. Todos ellos siempre fueron creadores de riqueza cultural, social y económica y dispensadores de salud y bienestar.

Adquiere importancia mencionar que la puesta en valor de este patrimonio implica una serie de intervenciones posibles: la conservación, la restauración, la señalización y la refuncionalización. Estas acciones otorgan a los recursos las condiciones objetivas y ambientales que, sin desvirtuar su naturaleza, resaltan sus principales características y permiten su óptimo aprovechamiento.

Las autoridades competentes junto con la Organización Termal deben llevar adelante esta puesta en valor, adaptando y valorizando estos lugares, a los que no se les ha otorgado un valor significativo hasta el momento.

La Carta de Turismo Sostenible establece entre sus principios que “*La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica y profesional, que además exige realizar un gran esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados...*”.

Asimismo, es importante que la Organización Termal participe en proyectos de planificación turística local y otras acciones que las autoridades competentes decidan implementar. La colaboración y la asociación entre ambas es algo esencial por dos motivos: en primer lugar, porque reduce la tendencia de las autoridades a seguir sus propios planes de trabajo, sin tener en cuenta el interés público más general. En segundo lugar, porque la mayoría de los problemas sólo pueden resolverse mediante actuaciones coordinadas entre diferentes organismos e instituciones.

Participar en la toma de decisiones y acciones de las autoridades competentes implica que las organizaciones y los individuos toman parte en un proceso de perfeccionamiento mutuo.



Buscar el compromiso de múltiples partes interesadas.

El turismo sostenible trata del control local y también de trabajar juntos. Todos los implicados en el turismo deberían tener una oportunidad para influir en su desarrollo y gestión. Esto puede implicar una participación formal o acuerdos menos comprometidos, y el reforzamiento y uso de estructuras democráticas locales. Fuente: PNUMA-OMT. Por un Turismo más Sostenible. Guía para responsables políticos. 2006. Pág 16.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

A continuación se sugieren algunas acciones para cumplir con esta Directriz:

- participar en proyectos de puesta en valor y conservación de las infraestructuras y equipamientos termales de interés histórico y arquitectónico;
- iniciar junto a las autoridades competentes el inventario de recursos termales para su posterior puesta en valor;
- exponer información sobre la puesta en valor del patrimonio termal, ya sea a través del material promocional o como parte de la decoración de la organización (fotos antiguas y otros materiales);
- contactar a las asociaciones locales que lleven adelante proyectos para rescatar el patrimonio termal local con el fin de asesorarse sobre las medidas a implementar;
- elaborar convenios con las autoridades competentes para llevar adelante en forma conjunta proyectos de puesta en valor;
- patrocinar operaciones de rehabilitación del patrimonio arquitectónico termal;
- participar en proyectos de planificación turística local, acciones de promoción y marketing.

7.1 Valoración del Recurso

7.1.2 Valoración de la Identidad Local



Participar en las decisiones y acciones de las autoridades competentes destinadas a la puesta en valor del recurso turístico.

Objetivo: Implementar acciones para valorar la cultura e identidad de la comunidad.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

En la Directriz 7.1.1 se hizo referencia a la necesidad de la puesta en valor del patrimonio histórico termal de la comunidad, todos elementos materiales que pueden ser observados y disfrutados.

La comunidad local posee habitualmente también un patrimonio inmaterial que incluye una enorme variedad de manifestaciones y valores culturales.

En este sentido, existe un acuerdo general que considera que el patrimonio incluye más componentes que los reconocidos de manera habitual, concibiendo de esta forma también a todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidos por las sociedades. Se afirma así que no sólo es patrimonio aquél que está constituido por bienes materiales que conforman el pasado, sino también por aquellos que integran el patrimonio vivo.

Este patrimonio vivo comprende variables de alto sentido de identidad representadas por las tradiciones, la gastronomía, los estilos de vida, la artesanía y las artes populares, la vestimenta, los conocimientos, los valores, las costumbres y tradiciones propias de un grupo o cultura, formando estos aspectos el patrimonio intelectual de una sociedad.¹⁰

La Organización Termal puede convertirse en un factor de divulgación del patrimonio material e inmaterial, es decir de los diferentes "patrimonios locales", favoreciendo el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad donde se asienta; además, puede promover acciones que fortalezcan el aprecio de las comunidades por el patrimonio que poseen.

Todo lo anterior contribuye a reforzar el sentimiento de pertenencia, la identidad y lo que representa: historia, legado cultural y maneras de hacer y de ser.



Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino. Principio N° 8, Carta de Turismo Sostenible.

¹⁰ Domínguez, P.y Bernard, A. Turismo y Desarrollo Sostenible. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, 2002. pág. 252-253.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Algunas sugerencias para aplicar esta Directriz se señalan a continuación:

- adoptar acciones concretas para promover el entendimiento y el respeto hacia la cultura y costumbres locales;
- incluir información de carácter cultural en el material promocional de la organización;
- consultar a la comunidad sobre la posibilidad de apoyar eventos locales, fiestas ceremonias, etc.;
- participar en campañas de educación que sensibilicen sobre el respeto hacia la cultura local y sus necesidades de conservación;
- permitir que la comunidad local coloque afiches o volantes en la cartelera de la organización para difundir eventos, tradiciones o manifestaciones culturales;
- promover la venta de artesanías y productos locales dentro de la organización, siempre y cuando estén aprobados por la autoridad correspondiente;
- facilitar las instalaciones u otros recursos para promover la cultura local;
- recomendar a los usuarios la compra de artesanías y productos locales;
- identificar aspectos de las tradiciones culturales que se pueden 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 en ferias y congresos información vinculada a los valores de la identidad local y proyectos asociados.

7.2 PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

7.2 Participación de la Comunidad Local

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.

Objetivo: Apoyar el desarrollo económico de la comunidad.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

Dentro del marco del *desarrollo integrado o desarrollo desde la base* de la comunidad local, se toma en consideración el aporte que las organizaciones pueden hacer a la economía local mediante la contratación de personal de la zona y el consumo de productos locales o regionales.

Una de las formas en que la organización puede impactar positivamente en el desarrollo local es fomentando la contratación de personal local y siendo ejemplo en el ofrecimiento de buenas condiciones laborales: empleos estables, remuneraciones adecuadas acordes al puesto, horarios regulares y trabajo a tiempo completo en la medida de lo posible. Por otro lado, estas características se traducen en niveles bajos de movimiento del personal y altos en la prestación del servicio.

Asimismo, el empleo de proveedores y la adquisición de insumos locales generan beneficios económicos directos en la comunidad.

¿Puede la Organización Termal agregar valor añadido en términos de creación de empleos y generación de ingresos en la economía de la localidad? Con la implementación de todas las acciones mencionadas se contribuye de modo importante a la sustentabilidad de la economía y a una mejor calidad de vida de la comunidad local.

En referencia a lo señalado, importa destacar que la Organización Mundial del Turismo sugiere que el turismo debe crear las condiciones necesarias para lograr los siguientes objetivos:

- *prosperidad local*: maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica de los destinos anfitriones, incluida la parte de los gastos de los visitantes que se retiene localmente;
- *calidad de empleo*: fortalecer la cantidad y calidad de los empleos locales creados y apoyados por el turismo, incluidos el nivel salarial, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

- favorecer la contratación de personal local, y prever medidas adecuadas encaminadas a una mayor y más positiva participación de las mujeres y los jóvenes;
- utilizar servicios de pequeñas o medianas empresas locales;
- fomentar la compra de productos y artesanías locales;
- emplear proveedores de bienes y servicios locales: producción orgánica y otros productos de consumo;
- incentivar la venta de productos locales en la organización siempre que estén aprobados por el organismo competente.

7.2 Participación de la Comunidad Local

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.

Objetivo: Promover la participación para compartir el desarrollo de las acciones.

A CONCEPTOS DE REFERENCIA

La comunidad local es la fuerza social en la que se apoya la Organización Termal para su funcionamiento. Es por ello que las propuestas o proyectos deben ser consultados con el objetivo de consensuar criterios. De este modo, la comunidad comprenderá mejor de qué se trata el proyecto, además de existir mayores probabilidades de que vele por su gestión y desarrollo.

Las iniciativas de la Organización Termal deben centrarse en una estrategia aceptada y comprendida por la comunidad local.

La participación en la concepción de proyectos y aplicación reforzará el sentimiento de propiedad de esas iniciativas y servirá para consolidar el poder de los participantes.

La necesidad de una mayor participación de la comunidad está puesta de relieve en los requisitos de la Agenda 21, elaborada durante la Conferencia de Río de Janeiro, al colocar el énfasis en una definición de desarrollo sustentable de manera que la comunidad pueda sentirse parte del mismo.



Control Local: Implicar y habilitar a las comunidades locales en la planificación y en la toma de decisiones sobre la gestión y el desarrollo futuro del turismo en su entorno, consultando a las otras partes interesadas.

Dar a la población la responsabilidad y el control de sus vidas es un principio fundamental. Es más, los proyectos turísticos que incluyen a las comunidades locales directamente en su planificación e implantación tienen mayores probabilidades de lograr beneficios locales y de ser duraderos. Fuente: Organización Mundial del Turismo.

B SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

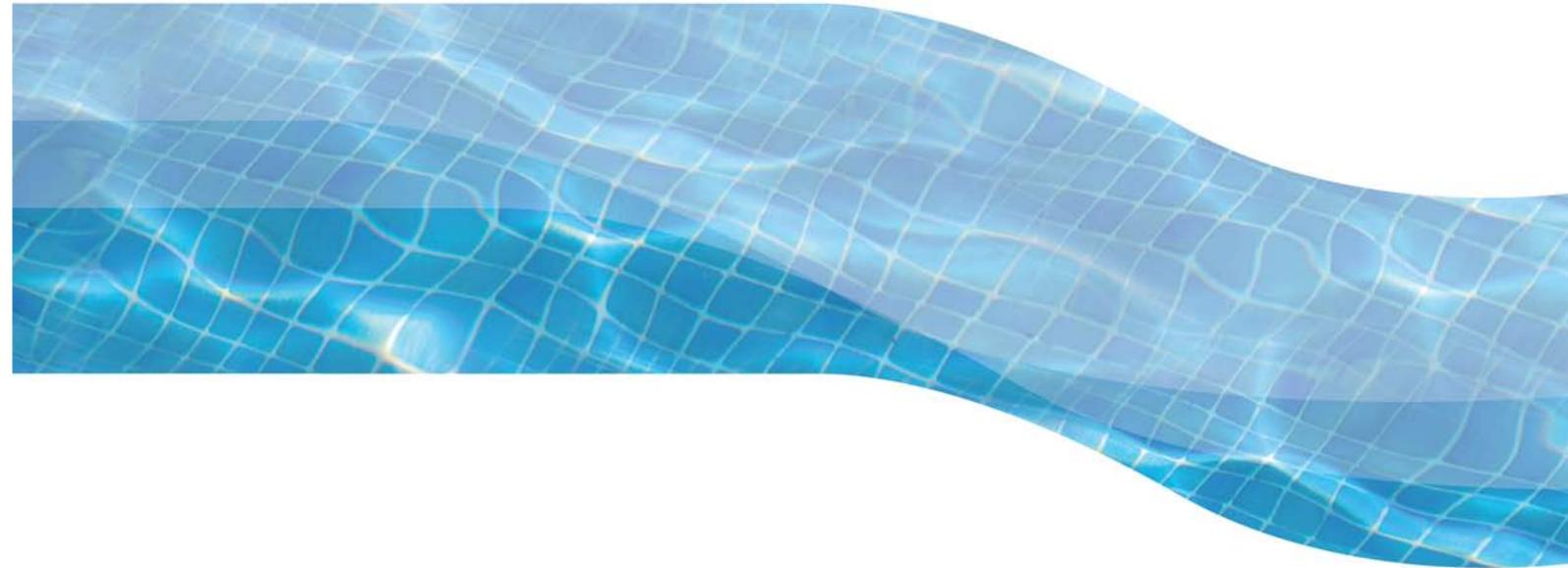
- Consultar a la comunidad sobre aspectos que incluyan las posibles ventajas y desventajas de un proyecto, tratando de aprovechar la experiencia existente, el grado de inquietud e interés;
- Realizar las acciones de consulta mediante la implementación de “grupos de muestra”. La organización puede convocar a grupos, conformados por seis a ocho personas con una característica particular (por ejemplo, miembros de asociaciones de vecinos, miembros de una organización no gubernamental) para que discutan sus puntos de vista sobre temas seleccionados por la organización con la ayuda de un moderador.

Los puntos de vista de los grupos de muestra no son estadísticamente representativos, pero sirven para conocer la opinión de grupos minoritarios y pueden lograr una reacción más importante y más ilustrativa que las técnicas tradicionales como la encuesta.

Convocar a la comunidad para realizar ejercicios de “planificación real”. En estos ejercicios, pequeños grupos asistidos o guiados por la organización, opinan y prueban diferentes soluciones a propuestas de desarrollo que afectan sus propias vidas. Las ventajas que presenta este método son la inmediatez, su carácter práctico y su facilidad de comprensión.

PARTE II

TÉRMINOS Y DEFINICIONES



PARTE II

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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 período 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 período de tiempo, generalmente en períodos 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 período de tiempo, generalmente en períodos 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 necesario 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 generado 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 autoevaluación, 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.

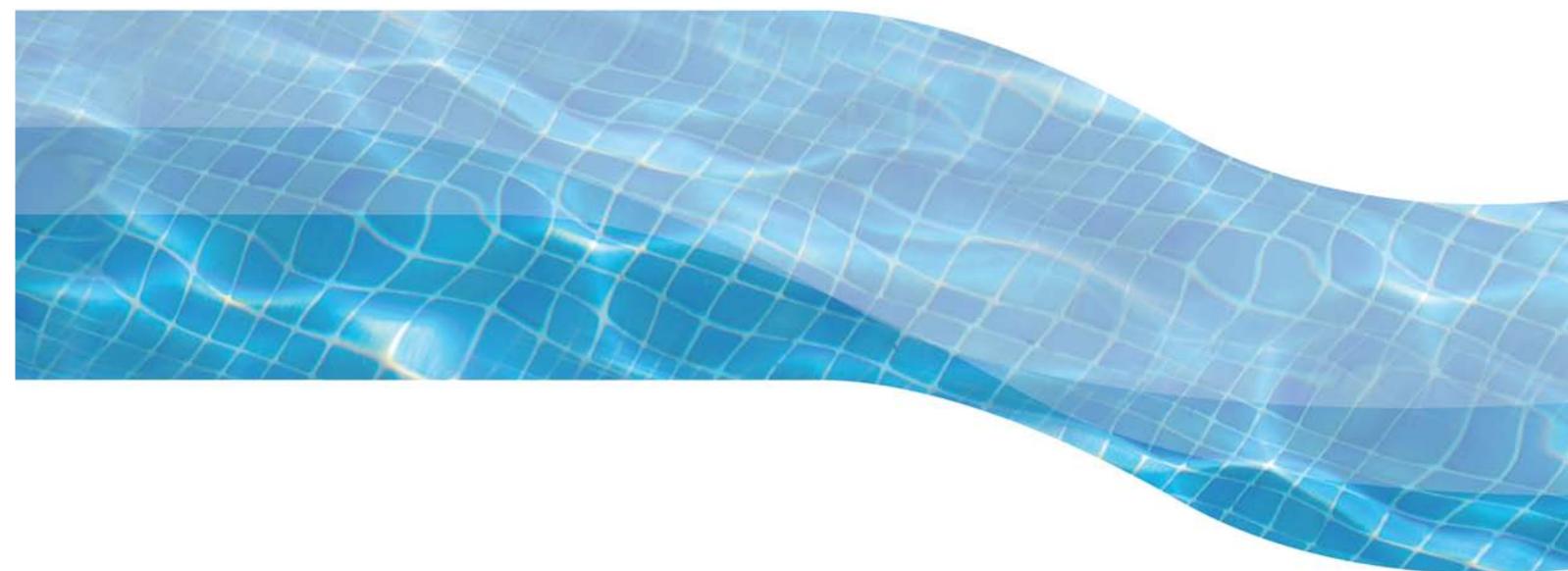
Señalética: Conjunto de elementos capaces de transmitir un mensaje. Los contenidos de las señales pueden ser institucionales, informativos, educativos y/o promocionales y estarán dirigidos a todos los usuarios de la organización.

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.

PARTE III

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



PARTE III

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Colom, A., Sarramona, J., Vázquez, G. *Estrategias de formación en la empresa*. Narcea. Madrid. 1994.

Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística. *Calidad en Servicios Turísticos, los que apuestan a la calidad cuentan su historia. Catálogo de Experiencias Exitosas en Implementación de Sistemas de gestión de Calidad*. Secretaría de Turismo de la Nación. Buenos Aires. 2005.

Ley 9678. *Marco Regulatorio del manejo de los recursos termales que se gestionan con fines terapéuticos, medicinales, recreativos y/o turísticos*. Cámara de Diputados de la Provincia de Entre Ríos. 27/02/2006.

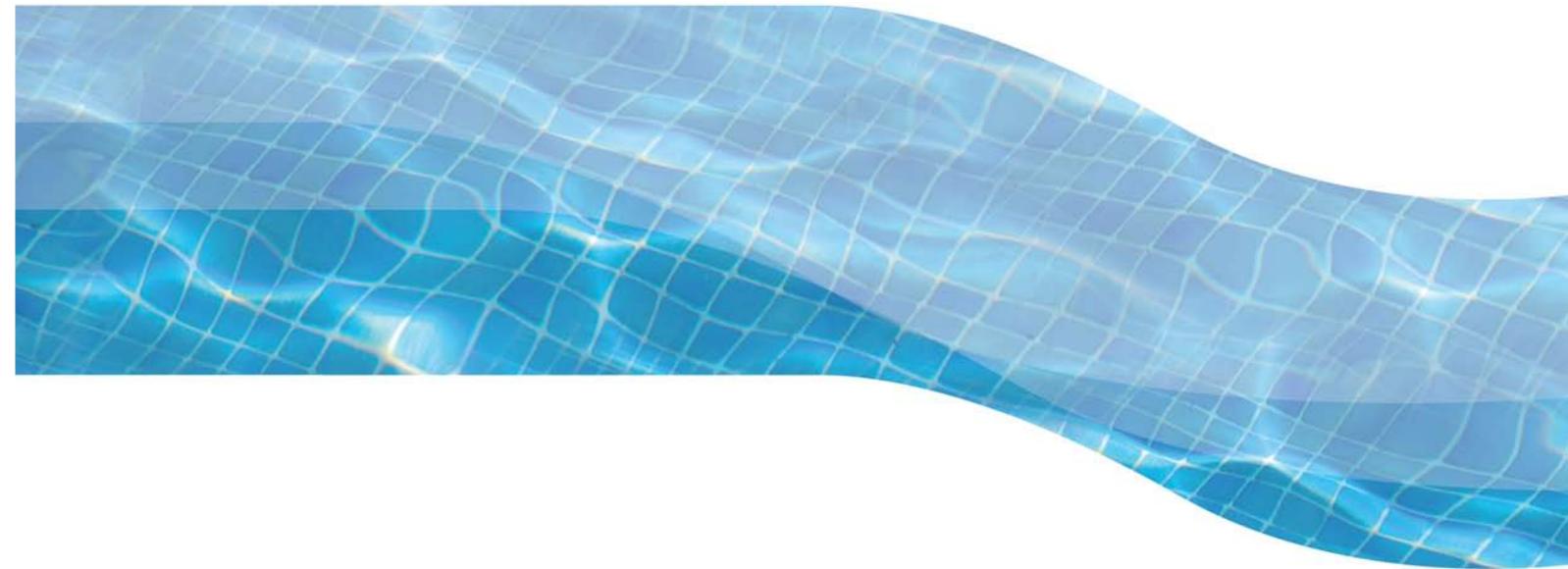
Organización Mundial del Turismo, Consejo Mundial de Viajes y Turismo, Consejo de la Tierra. *Agenda XXI para la Industria de Viajes y Turismo: Hacia un Desarrollo Ambientalmente Sustentable*. Madrid. 1995

Organización Mundial del Turismo. *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía Práctica*. Madrid. 2005.

Organización Mundial del Turismo. *Por un Turismo más Sostenible. Guía para responsables políticos*. Madrid. 2006.

Secretaría de Turismo de la Nación, Tourisme pour Personnes a Capacité Physique Restreinte -KEROUL-, Corporación Argentina de Discapitados -CADIS-, Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos -AMSCA-, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapitados. *Turismo Accesible, habilitación y recepción en establecimientos turísticos*. Buenos Aires. 1999.

PARTE IV
CONTACTOS ÚTILES



PARTE IV

CONTACTOS ÚTILES

A continuación se facilitan algunos contactos útiles y páginas web de interés, que por la importancia de la organización y los servicios que otorgan, o por la base de datos que poseen, constituyen una referencia vinculada a la temática abordada en este Manual:

Administración de Parques Nacionales

Av. Santa Fe 690
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (011) 4311-0303 / 4312-0820
Correo electrónico: mentrada@apn.gov.ar
<http://www.parquesnacionales.gov.ar>

Instituto Nacional del Agua

AU Ezeiza-Cañuelas, Tramo J. Newbery Km 1.620 (1804)
Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54 11) 4480-4500
Correo electrónico: ina@ina.gov.ar
<http://www.ina.gov.ar>

Instituto Nacional de Tecnología Industrial

Colectora de Avenida General Paz 5445
Casilla de correo 157 (B1650KNA)
San Martín, Provincia de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (5411) 4724-6200 / 6300 / 6400
Correo electrónico: consultas@inti.gov.ar
<http://www.inti.gov.ar>

Ministerio de Salud de la Nación

Av. 9 de julio 1925 (C1073ABA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54-11) 4379-9000
Correo electrónico: consultas@msal.gov.ar
<http://www.msal.gov.ar>

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable

San Martín 451 (C1004AAI)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54-11) 4348-8200
<http://www.ambiente.gov.ar>

Secretaría de Turismo de la Nación

Suipacha 1111, Piso 21 (C1073ABA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54-11) 4312-5611
Correo electrónico: info@turismo.gov.ar
<http://www.turismo.gov.ar>

Servicio Geológico Minero Argentino

Julio A. Roca 651 PB (C1067ABB)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54-11) 4349-4450
Correo electrónico: info@segemar.gov.ar
<http://www.segemar.gov.ar>