

# Seguridad

## Seguridad Hotelera y Turística

Serie:  
Seguridad

# 1

Manual de Pautas de Seguridad  
para el residente y el visitante  
de un destino turístico



“Seguridad Turística es la protección de la vida,  
de la salud, de la integridad física, psicológica y  
económicas de los visitantes, prestadores de servicios  
y miembros de las comunidades receptoras”



**FUNDACIÓN TURISMO  
PARA TODOS**



**Federación Centroamericana  
de Pequeños Hoteles  
FECAPH**

Edición digital

# MANUAL DE PAUTAS DE SEGURIDAD PARA EL RESIDENTE Y EL VISITANTE DE UN DESTINO TURISTICO



Contenido  
Fundación  
Turismo para Todos

Edición  
M&C Marketing &  
Comunicación 

Paseo 111 N° 348  
Villa Gesell (7165) Bs. As.- Argentina  
+ 54 2255 462130  
Info@turismoparatodos.org.ar  
www.turismoparatodos.org.ar

Hurlingham  
Bs. As. - Argentina  
+54 11 4665 - 5344  
iugolini@m-y-c.com.ar  
www.m-y-c.com.ar

# AUTOR

## LUIS A. GRÜNEWALD

-Consultor, Investigador y Capacitador especializado en Seguridad Turística y Hotelera  
-Se especializó en SEGURIDAD TURISTICA Y HOTELERA en el INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA POLICIA FEDERAL ARGENTINA, Facultad de Ciencias de la Seguridad.

-Desde el año 1997 viene trabajando en la temática de la seguridad aplicada a la actividad turística con la Dirección de Formación y Educación en Turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación, Argentina. Director del Programa Virtual sobre GESTION GERENCIAL EN SEGURIDAD HOTELERA. Desarrollado para el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica de la Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo centroamericano de Turismo -Sistema de la Integración Centroamericana -SICA.

-Se desempeña como Instructor del Programa sobre seguridad turística de la Secretaría de Turismo de la Nación, Argentina-

-Autor del Sistema Virtual Informativo sobre Seguridad Turística. Se desempeña como Director del Programa «La seguridad en la Actividad Turística» desarrollado por la Secretaría de Turismo de la Nación y la Universidad del Salvador. Autor del libro "SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A AREAS DE PLAYA" y de las publicaciones técnicas "SEGURIDAD TURISTICA": Manual de pautas de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico", "LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA" y "LA RELACION COMUNIDAD - POLICIA DURANTE EL TIEMPO LIBRE".Desarrollo el Programa de Seguridad turística para áreas de playa para el Municipio de Puerto La Libertad, El Salvador elaboró los contenidos del ACUERDO SOBRE SEGURIDAD TURISTICA ENTRE LOS ESTADOS PARTE DEL MERCOSUR. Presto asistencia técnica en programas de seguridad turística los municipios de Villa Gesell y Tandil y a la provincia de Jujuy en Argentina. Desarrollo programas de capacitación sobre Seguridad Turística y Hotelera en Argentina, Ecuador, Panamá, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de la presente publicación se puede reproducir, almacenar en un sistema de datos o transmitir en ninguna forma o por ningún medio electrónico, mediante fotocopidora, registro o de cualquier otro modo, a menos que se obtenga previamente el permiso escrito del editor.

[www.turismoparatodos.org.ar](http://www.turismoparatodos.org.ar)

Copyright © 2000 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS [info@turismoparatodos.org.ar](mailto:info@turismoparatodos.org.ar)

# INDICE

● <b>INTRODUCCIÓN</b>	7
● <b>MODULO 1</b> Pautas al abandonar el lugar de residencia habitual.	13
● <b>MODULO 2</b> Pautas durante el traslado al destino turístico.	17
● <b>MODULO 3</b> Pautas de seguridad en las terminales de transporte.	39
● <b>MODULO 4</b> Pautas para las autoridades y prestadores de servicios del destino.	45
● <b>MODULO 5</b> Pautas relacionadas a la vivienda turística.	49
● <b>MODULO 6</b> Pautas relacionadas con el establecimiento hotelero.	57
● <b>MODULO 7</b> Pautas durante el desplazamiento en el destino turístico.	63
● <b>MODULO 8</b> Pautas de seguridad vial.	67
● <b>MODULO 9</b> Pautas durante el desarrollo de actividades recreativas.	73
● <b>MODULO 10</b> Pautas al contratar una agencia de viajes y turismo.	79

● <b>MODULO 11</b>	
Derechos del ciudadano.....	85
● <b>MODULO 12</b>	
En el caso de personas con discapacidad.....	87
● <b>MODULO 13</b>	
Requisitos para viajar al exterior.....	95
● <b>MODULO 14</b>	
Recuerde que.....	97
● <b>MODULO 15</b>	
Seguridad médica.....	105
● <b>Modulo 16</b>	
Seguridad informativa.....	119
● <b>Modulo 17</b>	
Seguridad económica.....	121
● <b>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</b>	125

# INTRODUCCIÓN

## SEGURIDAD TURISTICA

LUIS A. GRÜNEWALD  
 FUNDACION TURISMO PARA TODOS  
 Departamento de Seguridad Turística  
 Info@seguridadturistica.com.ar  
 www.seguridadturistica.com.ar

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una **necesidad** o privación percibida que se transforma en un **deseo** al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Consciente o inconscientemente este individuo establece una **escala de valores** para la selección del destino y seleccionará aquel que establezca los **mejores beneficios** desde la óptica psicológica, funcional y económica. La seguridad es una de las pautas principales estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo

y la recreación. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son **la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.**

**La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos**

**La seguridad es un bien intangible que sólo se materializa en toda su dimensión cuando falla.** Al fallar se orientan las miradas hacia las normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención. En el transcurso normal de la actividad turística, la prevención se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo, así la percepción de la inversión en prevención de la seguridad es entendida como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar la misma. Pero podemos afirmar que los ahorros iniciales se transforman en pérdidas extraordinarias y en costos muy altos por la improvisación de salir del problema al no prevenir adecuadamente el servicio.

El eje fundamental de una estrategia de seguridad es **Prevenir**, término que significa **ver venir**, a su vez significa **prever** - esto es ver anticipadamente las cosas-, pero también significa **predecir**, o sea imaginar lo que puede ocurrir, basado en nuestros conocimientos y experiencias. El objetivo de la seguridad es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos.

Entendemos por **seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras**, he involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en once puntos:

- **SEGURIDAD PÚBLICA:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de

situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

- **SEGURIDAD SOCIAL:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- **SEGURIDAD MÉDICA:** sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- **SEGURIDAD INFORMATIVA:** sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- **SEGURIDAD ECONÓMICA:** sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- **SEGURIDAD EN LA RECREACION Y EN EVENTOS:** sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.
- **SEGURIDAD VIAL Y DEL TRANSPORTE:** sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
- **SEGURIDAD AMBIENTAL:** sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.
- **SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS:** considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a evitar, controlar y extinguir incendios a fin de proteger personas y bienes.
- **SEGURIDAD CONTRA EL TERRORISMO.**
- **SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS:** Sistema que

permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

Encontramos generalmente un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo. Las más significativas que deben ser resueltas son:

1. Proteger al visitante de la gente
2. Proteger al visitante del delincuente
3. Proteger al visitante del medio cultural
4. Proteger al atractivo del visitante
5. Proteger al visitante del atractivo

Es importante recalcar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte -la tercera edad le da un determinado valor que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad-, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vistas: desde la óptica del visitante y del destino.

Lo expuesto plantea que toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar dos premisas:

- 1. La seguridad propiamente dicha del visitante.** Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino.
- 2. Contribuir a posicionar los destinos en el mercado con una imagen de seguridad.** Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro", posicionamiento que suele causar una desvalorización del mismo en el mercado y que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional.

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos

permite percibir que nos desplazamos en un espacio exentos de riesgos reales o potenciales; todo esto planteado en el marco de un lógico equilibrio individual y social. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- **Un escenario**, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.
- **Los intereses personales**, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctimas de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- **La participación de los actores directos en el conflicto** -el ciudadano y el agente de seguridad-

Lo expuesto nos lleva a valorar fundamentalmente la relación entre dos actores -el visitante y el personal de seguridad- con relación al medio a fin de lograr el mejor grado de satisfacción de ambos, uno como prestador de servicios y otro como visitante del destino.

# PAUTAS AL ABANDONAR EL LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL

## CUANDO VA A SALIR DE VIAJE

Sobre sus rutinas cotidianas, elimine los indicios de “*propiedad deshabitada*”:

- Infórmele a su diariero que no le traiga el periódico o revista semanal.
- Solicite a un conocido que recoja su correspondencia y en lo posible que vigile su casa.
- Instruya a su vecino que si preguntan por él, que responda que en ese momento no está.
- Solicite a su vecino que parte de los residuos domiciliarios diarios sean puestos en su canasto de basura.

### En su vivienda:

- Instrumente sistemas automáticos de iluminación (luces nocturnas rotativas) o sonido (radios prendidas), sino cuente con la ayuda de un vecino que las encienda periódicamente. Si no puede deje una iluminación mínima en lugares específicos (cocinas o baños).
- Recuerde que las luces que se encienden y apagan a una misma

hora son indicios que pueden alertar a los asaltantes.

- La iluminación de parques y patios ayudan a disuadir a posibles asaltantes.
- Los ruidos en el interior de la vivienda actúan de la misma manera que las luces, contribuyen a disuadir.
- En algunos casos es conveniente dejar equipos de música o radios encendidas.
- No deje animales solos, sus quejidos pueden alertar a los ladrones.
- Antes de ausentarse corte el césped, arregle su jardín, patio y ordene aquellos objetos de su propiedad que puedan delatar su ausencia.
- Concientice a su grupo familiar de no suministrar información a terceros de la fecha de partida o regreso de su viaje.
- Proteja todas las vías de acceso a la vivienda (ventanas, claraboyas, etc.) con un sistema de protección interior (trabas, rejas, candados, etc.).
- Si se ausenta jamás deje una nota a la vista diciendo cuando regresara.
- No deje en su contestador automático señales informativas de su ausencia.
- Verifique que todas las puertas y ventanas de su vivienda estén cerradas.
- Mantenga cerrada las llaves de paso de gas.
- Al armar las valijas, coloque dos juegos de su vestuario en maletas distintas, si llega a extraviar alguna le queda un juego completo.

#### **Con respecto a la documentación personal y de su familia:**

- Confeccione una lista con los datos de su número de documento (DNI., pasaporte, cédula), número de pasaje, número de las tarjetas de crédito, cheques de viajero, etc.; déjelo en un lugar accesible o con un conocido. Si pierde o le roban uno de ellos generalmente uno suele no acordarse de los datos de los mismos.

#### **Al emprender el viaje:**

- Cargue su vehículo dentro de su casa, fuera de la vista de los transeúntes.



# PAUTAS DURANTE EL TRASLADO AL DESTINO TURÍSTICO

---

---

## EL VIAJERO EN AUTOMOVIL

### PAUTAS DE PREVENCIÓN ANTES DE INICIAR EL VIAJE

**Aquellas personas que se desplazan en vehículos particulares deben considerar:**

- Antes de partir verifique: el aire de los neumáticos, el sistema de refrigeración, el sistema de luces, las escobillas, los frenos, los espejos retrovisores y laterales, la batería, las correas de ventilador y filtros; junto a los matafuegos y balizas, limpia y lava parabrisas, paragolpes delantero y trasero, rueda de auxilio, trabas de seguridad y la bocina.
- El conductor debe contar con la siguiente documentación: Documento Nacional de identidad o Cédula Policía Federal o Pasaporte, Licencia de conducir, Cédula verde del vehículo, Certificado del seguro y tres (3) últimas patentes del vehículo.
- Los vehículos deben llevar: cinturones en asientos delanteros y traseros, apoya cabezas delanteros, un espejo en el interior y uno en la puerta del conductor, además de balizas triangulares, matafuegos de 1 kg. con indicador de presión (debe estar ubicado dentro del habitáculo).
- El botiquín de primeros auxilios debe tener mínimamente los

siguientes elementos: vendas, gasa, cinta adhesiva, guantes de goma y quirúrgicos, agua potable, tijera sin punta, toalla y una manta; junto a una linterna con pilas, alcohol puro etílico, agua oxigenada y jabón.

- No cargue excesivamente su vehículo, recuerde que está prohibido transportar carga o elementos que perturben la visibilidad, afecte peligrosamente las condiciones aerodinámicas del vehículo, oculte luces e indicadores o sobresalga de los límites permitidos.
- Los días de recambio turístico son los días de mayor tráfico, en lo posible evítelos o conduzca con cuidado.
- Previamente al viaje no beba alcohol ni coma demasiado, le produce somnolencia.
- En el caso que consuma medicamentos, consulte a su médico acerca de sus efectos al conducir.
- Evite iniciar un viaje sin haber descansado adecuadamente.

## EN EL CASO DE SUS NEUMATICOS <sup>(1)</sup>

### Realice una buena elección:

- Escoja el neumático que mejor se adapte a su necesidad de acuerdo al vehículo, tipo de camino, velocidad, etc.
- Coloque neumáticos nuevos en invierno.
- Coloque cámaras nuevas en cubiertas nuevas.
- Use cámaras radiales en cubiertas radiales.
- Compruebe que la llanta que utiliza es la correcta.
- Para cubiertas sin cámara utilice llantas con lomo de seguridad.

### Un uso adecuado:

- Evite el recalentamiento. Viaje en verano en las horas de menor temperatura.

#### NOTAS

(1) Fate

- No sobre pase las velocidades recomendadas para cada tipo de cubierta.
- No mezcle cubiertas diagonales y radiales. Equipe su vehículo con diagonales o radiales.
- Utilice la presión en relación a la carga.

### El mantenimiento constante:

- Utilice la presión recomendada, controlándola como mínimo una vez por semana y midiéndola en frío.
- No "sangre" los neumáticos. Se llama "sangrado" a la acción de quitar aire a un neumático cuando la presión de éste ha aumentado por efecto del calentamiento.
- Rote los neumáticos periódicamente.
- Vulcanice los cortes o averías de los neumáticos; un manchón evita la mordedura de la cámara pero no el avance del deterioro.
- Para evitar defectos mecánicos balancee al colocar cubiertas nuevas y siempre que sienta vibraciones.
- Mantenga las llantas limpias y sin óxido.
- Enderécelas y repárelas cuando se hayan deformado.
- Corrija los defectos mecánicos. Efectúe periódicamente la alineación de la dirección.

### Una buena conducción:

- Evite frenadas bruscas innecesarias y arranques muy rápidos.
- No ruede los neumáticos al borde de la banquina.
- Evite velocidades excesivas en caminos ásperos y en curvas.

### Seguridad:

- Un milímetro de menos en la banda de rodamiento puede ser riesgoso. Revíselos a tiempo. *(Nota complementaria: un recurso para medir la profundidad del dibujo del neumático es colocar una moneda de un peso y la misma debe quedar sujeta en el dibujo del neumático).*

## PAUTAS DE PREVENCIÓN DURANTE EL VIAJE

- Todos los ocupantes del vehículo deben llevar puesto el cinturón de seguridad durante el viaje.
- Tenga en cuenta que por su seguridad está prohibido llevar más pasajeros que las plazas o asientos con que cuenta su vehículo.
- Los niños menores de 12 años deben viajar en el asiento de atrás.
- Mantenga una distancia prudencial con el vehículo que lo antecede.
- Permanezca atento a las señales de tránsito y acate sus indicaciones.
- Consulte el espejo retrovisor periódicamente y siempre que realice alguna maniobra de sorpasso.
- Respete las velocidades máximas y mínimas, circule por la derecha y no sobrepase vehículos en zonas no permitidas.
- Preste atención en las madrugadas al camino por las zonas de niebla o por lluvias, ante la presencia de una de ellas, reduzca la velocidad y encienda las luces de posición.
- No se adelante en curvas y puentes, no sorpase a otro vehículo.
- Tenga en cuenta los efectos del monóxido de carbono y como prevención deje una ventanilla parcialmente abierta siempre para tener una permanente renovación de aire.
- Inicie el viaje descansado; en caso de somnolencia deténgase fuera del camino, coloque las balizas y descanse.
- Si circula por áreas desconocidas o de riesgo, verifique que sus puertas estén trabadas y las ventanillas están cerradas, principalmente cuando se detiene en un semáforo.
- No lleve relojes o joyas en el brazo más cercano a la ventanilla. No haga ostentación de riqueza.
- Si encuentra animales sueltos u otra anomalía, avise en los puestos policiales, de peaje o a los vehículos de auxilio en la ruta.
- No maneje con auriculares ni use teléfonos celulares de mano.
- No disminuya arbitraria y bruscamente la velocidad, ni realice movimientos zigzagantes o maniobras caprichosas.
- Haga conocer al vehículo que lo precede y al que tiene detrás su intención de adelantarse mediante las luces de giro y con un to-

que de bocina. Verifique que el vehículo de atrás suyo no intenta también pasar.

- Si se detiene para realizar alguna consulta, mantenga el vidrio lo más alto posible.
- Si necesita información deténgase en establecimientos reconocidos (estaciones de servicio, restaurantes, etc.).
- En los cruces de paso a nivel sin barrera, disminuya la velocidad, si frena tenga la precaución de encender las balizas del vehículo (recuerde que si es de noche y las luces del automóvil están encendidas, las luces del tren pueden pasar desapercibidas, conviene dejar encendidas solo las luces de posición).
- En caminos de montaña donde no hay dos trochas, recuerde que aquel que asciende tiene prioridad de paso.

## ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

- Estacione en la banquina, coloque las señales de balizas y levante el capot del vehículo. Coloque dos balizas aproximadamente a unos 70 mts. y otra a 140 mts.; tenga la precaución que el viento puede derribar las mismas. Afírmelas con un objeto pesado.
- Si no puede resolverlo de aviso a un servicio de auxilio reconocido.
- Si tiene que realizar alguna verificación mecánica de su vehículo, realícelo en una zona bien iluminada.
- En el viaje, si revienta un neumático no frene, suelte el acelerador y sujete firmemente el volante para mantener el vehículo en desplazamiento recto.
- En caso de animales sueltos, recuerde que no todos reaccionan de la misma manera ( por ejemplo generalmente una vaca no retrocede, por lo cual conviene sorpasarla por detrás; en cambio el caballo es totalmente imprevisible, por lo cual conviene parar y esperar que pase).
- Si observa fallas en los frenos, accione el pedal de freno con frecuencia y rapidez; paralelamente accione el freno de mano y establezca sucesivos rebajes de velocidad.

## EL ACOMPAÑANTE

El acompañante, puede contribuir a un mejor viaje si reúne las siguientes condiciones:

- Saber leer una hoja de ruta e informar al conductor sobre el recorrido elegido.
- Conocer todas las señales de tránsito y leérselas al conductor, cuando aparezcan en el camino, recordándole si son de prevención, reglamentación o información.
- Observar periódicamente el instrumental y especialmente el velocímetro, señalar al conductor si excede las velocidades permitidas por la Ley o la fluidez del tránsito circundante.
- Mantenerse despierto, alerta y en permanente diálogo con el conductor para que no se duerma.
- Ofrecerle bebida al conductor, la misma no debe ser alcohólica.
- Recordarle detenerse 10 minutos cada dos -2- horas y realizar una breve caminata para evitar el cansancio físico y mental que provoca conducir.
- Utilizar y hacer utilizar el cinturón de seguridad.

## EN EL CASO DE VIAJAR CON ANIMALES

Para trasladarse con animales debe tener en cuenta la legislación vigente, las previsiones para el viaje y el adiestramiento del animal. Se recomienda:

- Infórmese en el Lazareto -dependiente del SENASA- en Brasil y Balbín en la Costanera Sur -Te.011 4361 4632- de las pautas de traslado de animales.
- Debe tener un certificado de buena salud expedido por un veterinario matriculado, generalmente con un tiempo menor a diez -10- días del traslado.
- Debe presentar un certificado de vacuna antirrábica.
- Conviene que el animal disponga de su espacio en el vehículo,

evite que asome la cabeza por las ventanillas - puede recibir golpes o insectos en los ojos-, trate que no circule libremente en el auto ya que por una reacción súbita puede provocar algún accidente.

- Trate de no alimentar al animal en las horas previas al viaje y sáquelo a pasear previamente al inicio del viaje.
- Pare cada dos o tres horas para hacer ejercicio y sus necesidades, pero no lo deje suelto.
- No se olvide del alimento, su equipo de comida y de llevar agua para el viaje.

## SUGERENCIAS PARA MANEJAR EN LA NIEVE (2)

La nieve en las rutas representa un riesgo para el conductor. Es por ello que se deben adoptar las siguientes precauciones:

- No sobrecargue su automóvil. Evitará problemas de maniobra.
- Lleve cadenas de seguridad para colocar en las ruedas motrices.
- Usé líquido anticongelante en el radiador.
- En el tránsito, no acelere ni frene con brusquedad.
- Viaje en horarios de luz natural.

## Si es sorprendido por un temporal de invierno:

- Permanezca dentro del vehículo, encendiendo el motor y la calefacción a intervalos pero no olvide bajar una ventanilla para tener una vía de renovación de aire.
- Coloque alguna prenda de color en la antena de su automóvil y procure que el techo se encuentre descubierto de nieve. Sólo así podrá ser visible desde algún medio aéreo o patrulla de rescate.
- Recuerde siempre sintonizar emisoras de AM de la zona que

---

### NOTAS

(2) MENDOZA. Sol & nieve. Operativo de seguridad. Dirección de Defensa Civil / Subsecretaría de Turismo. Gobierno de Mendoza.

transite, ellas le brindarán permanentemente información sobre el estado de las rutas y pronósticos del tiempo.

- Para solicitar información recurra a las Direcciones de Turismo Provinciales y a los equipos móviles y fijos de la Dirección Nacional de Vialidad.

## HIPNOSIS DEL ASFALTO

Los automovilistas pueden sufrir "hipnosis de conducción" y frenar violentamente provocando accidentes. Ciertos paisajes y situaciones son especialmente riesgosos (3). Por ejemplo:

### Objetos móviles:

- Limpiaparabrisas usado por periodos prolongados y a velocidades constantes.
- Objetos colgantes y oscilantes en los parabrisas y ventanillas posteriores.

### Sonidos interiores:

- Música o conversaciones de ritmo pausado de la radio.
- Ruidos monótonos producidos por elementos del vehículo.

### Vibraciones:

- Sacudidas más o menos rítmicas que producen las juntas de los pavimentos.

### Paisaje:

- Carretera recta y de terreno plano que converge hacia el infinito.

---

#### NOTAS

(3) Departamento de Seguridad Vial. ISEV.

- Luces y sombras intermitentes (reflejos de los árboles a la salida y la puesta del sol).
- Rayos de luz que impactan en forma continua sobre el parabrisas.

### Sonidos exteriores:

- Cruce de vehículos a alta velocidad, en rutas angostas de doble mano.
- Marcha rápida cerca de columnas (puentes largos).

### Fantasmas:

- Visiones repentinas de edificios, puentes, animales que se cruzan inesperadamente o personas detenidas en la ruta. Son alucinaciones hipnológicas, culpables de choques misteriosos y accidentes solitarios. Un trance hipnótico en el camino puede dejar al automovilista propenso a las alucinaciones, pero es el cansancio el que desencadena la imagen.

### Ausencias:

- Un conductor cansado puede ver el número "90" a un lado del camino, sin percatarse de que es un límite de velocidad.
- Puede no reaccionar ante una luz roja, o pararse frente a una luz intermitente a esperar que cambie de color.

## ALGUNAS SITUACIONES DELICTIVAS EN LAS VIAS DE COMUNICACION

Se han detectado un conjunto de situaciones "ingeniosas" instrumentadas por los delincuentes, se detallan a continuación algunas de ellas:

- Una mujer se descompone al borde de una calzada y es ayudada por un cómplice; cuando para algún vehículo para ayudar llega un tercer delincuente y desvalija el vehículo.

- Se deja un objeto abandonado -un tronco de árbol, en ocasiones es un muñeco que asemeja un bebe- en la calle, al detenerse el automovilista es asaltado.
- En ocasiones se daña el automóvil -se esparcen clavos "miguelitos", en caminos atravesados por puentes se cuelgan bulones o piedras del puente que rompen el parabrisas-, para forzar la detección y el posterior robo.
- Los ladrones en las autopistas suelen ponerse a la par del vehículo desde otro auto y apuntar con un arma al conductor, obligándolo a detenerse.
- Cuando esta bajando sus bolsos recién llegado al destino, alguien le pregunta señalando el piso: ¿Señor, estas llaves son suyas?; un cómplice del delincuente aprovecha la distracción para tomar uno de los bolsos y salir corriendo.

## EL VIAJERO EN TREN O SUBTERRANEO

- Párese detrás de la línea amarilla dibujada en el piso del andén y no se desplace por el borde del andén.
- Permita que los pasajeros desciendan y luego suba al tren.
- Recuerde que personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños pequeños y de la tercera edad tienen prioridad en el uso de los asientos del tren
- Nunca intente subir a un tren en movimiento, no ascienda a partir que escucha la señal del vehículo.
- No se apoye en las puertas, pueden abrirse accidentalmente y puede caerse
- No saque brazos o su cabeza por la ventanilla.
- Trate de no caminar en las escaleras mecánicas en las estaciones, levante el pie al final de la cinta y circule siempre por la derecha.
- Nunca deje a un niño solo próximo al borde del andén, téngalo sujeto de su mano.
- Si lleva algún vehículo tiene espacios especialmente preparados para estos.

## EL VIAJERO EN MOTOCICLETA

Aquellas personas que se desplazan en vehículos particulares deben considerar:

- El conductor debe contar con la siguiente documentación: Documento Nacional de identidad o Cédula Policía Federal o Pasaporte, Licencia de conducir, Cédula verde del vehículo, Certificado del seguro y tres (3) últimas patentes del vehículo.
- Los motociclistas deben llevar siempre puesto un casco autorizado según normas IRAM.

## EL VIAJERO EN TRANSPORTE AEREO

A continuación se transcriben las **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DEL TRANSPORTE AEREO -derechos y obligaciones-** de la Subsecretaría de transporte Aero comercial, Fluvial y Marítimo de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Economía, que dice:

### Billete de pasaje:

- El pasajero deberá conservar el billete de pasaje, que es la prueba del acuerdo celebrado con la empresa de transporte.
- El pasajero no tiene derecho a ser transportado en vuelo si no posee el billete de pasaje.
- El billete de pasaje es válido por un año desde la fecha de emisión.
- La validez de los pasajes emitidos con tarifas promocionales depende de las condiciones puestas por la empresa por esta tarifa.

### Reconfirmación de reservas:

- Las reservas para la continuación del viaje o de retorno están sujetas al requisito de reconfirmación.

- Se recomienda hacerlo antes de las 72 hs. hábiles de reiniciar el viaje o comenzar el regreso al punto de inicio del mismo.

**Información:** La empresa aérea tiene la obligación de informar al pasajero en el momento de solicitar la reserva o adquirir el pasaje:

- Las distintas tarifas disponibles y sus condiciones.
- Si se trata de un vuelo con o sin escalas, o con cambio de aerona-ve, o mediante conexiones.
- Cuando se trata de vuelos con duración superior a 1:30 hs. si en el mismo se brinda o no servicios de comidas.

#### **Lista de espera:**

- La empresa aérea deberá establecer listas de espera en los aeropuertos para atender a los pasajeros que no tengan reservas confirmadas.
- La prioridad para el embarque estará determinada por las condiciones de las tarifas y las regulaciones del transportador.

#### **Equipaje:**

- El pasajero puede transportar equipaje libre de cargo según las determinaciones del transportador.
- Lo usual en vuelos de cabotaje es de 15 kg. y en los internacionales 20/30 kg. según la empresa y la clase en que se viaja.
- Contra la entrega al transportador del equipaje registrado, éste emitirá al solo efecto de su identificación un talón de equipaje en el que consignará el peso del mismo.
- Además del equipaje con franquicia libre cada pasajero puede transportar sin cargo, en forma adicional y bajo su custodia personal, los artículos indispensables para su uso y comodidad durante el viaje, debiendo poder ubicarse éstos, bajo el asiento frente al pasajero.
- En transporte de cabotaje la empresa responde por cada kilo de equipaje por 2 argentinos oro equivalente a aproximadamente

a \$140 y en el transporte internacional a U\$S 22/23 por kilo de equipaje.

- El pasajero puede declarar un valor por equipaje registrado en exceso de los límites de responsabilidad aplicables, en caso de ser aceptado por el transportador, deberá el pasajero pagar el cargo correspondiente.
- En el caso de retraso en la entrega del equipaje, el transportador deberá efectuar la entrega sin cargo al pasajero en el lugar que a tal efecto éste determine.
- El pasajero abonará un cargo por el transporte del equipaje en exceso de la franquicia libre de acuerdo a las regulaciones del transportador.
- El pasajero deberá conservar el control de equipaje hasta tanto finalice el plazo para efectuar posibles reclamos.
- En el caso del daño del equipaje, el pasajero debe efectuar su reclamo al transportador dentro de los tres días a contar desde la fecha de entrega del mismo en caso de transporte de cabotaje y de siete días para el caso de transporte internacional.
- En caso de pérdida, destrucción o retraso del equipaje, el reclamo deberá ser efectuado dentro de los diez días o veintiún días siguientes a la fecha en que el equipaje debió ser puesto a disposición del destinatario según se trate de transporte de cabotaje o internacional.
- Se recomienda asimismo, cuando se tiene conocimiento al momento de la llegada a destino de danos o mermas aparentes en el equipaje o por falta de entrega del mismo, hacer el reclamo antes de retirarse del aeropuerto en las oficinas de la empresa transportadora.

#### **Transporte de animales:**

- En vuelos de pasajeros, los animales domésticos podrán ser transportados previo acuerdo con el transportador.
- El animal aceptado por el transportador se considerará como exceso de equipaje debiendo el pasajero abonar los cargos correspondientes.



- Los perros guías que acompañen a pasajeros físicamente impedidos serán transportados con sus alimentos libres de cargo, pudiendo ser transportados en vuelos de cabotaje en cabina sin ocupar asiento, equipados con bozal y aparejos adecuados.

**Cancelación / Demora / Denegación de embarque:** Si el transportador cancela o demora un vuelo por más de cuatro -4- hs., o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado -"overbooking o sobreventa"- el pasajero tiene derecho a:

- Su inclusión en el vuelo inmediato posterior.
- Endosos de su contrato de transporte a otra empresa aérea, cuando sea aceptado por el pasajero.
- Ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o por otro u otros medios de transporte.
- Compensación por embarque denegado conforme a las regulaciones del transportador.
- A la devolución del valor del pasaje no utilizado conforme a las modalidades de pago.

Así mismo deberá facilitar los siguientes servicios adicionales a los pasajeros:

- Comunicaciones telefónicas.
- Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.
- Alojamiento en hotel, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

Nota: Estos beneficios no alcanzan al transporte gratuito o al de tarifas con valor inferior al 50% a las aplicables.

#### **Presentación a embarcar:**

- El pasajero deberá hacerse presente en las oficinas de despacho

del transportador en el aeropuerto de partida conforme lo indicado por el transportador el día previsto y a la hora indicada.

- Se recomienda hacerlo con 1 o 2 horas de anticipación a la hora prevista de salida del vuelo según se trate de vuelos de cabotaje o internacional.
- El pasajero deberá acreditar su identidad en el momento del embarque, con el documento que corresponda, pudiendo ser Cédula de Identidad, o Documento Nacional de Identidad para vuelos de cabotaje y a los países limítrofes y pasaporte para los restantes vuelos internacionales.
- El pasajero deberá presentar todos los documentos de salida y entrada, sanitarios y demás requeridos por las normas de los países desde y hacia a los cuales se volará.
- En el caso de viajar con menores de edad en vuelos internacionales, deberá además contar con:
  - en el supuesto de que los menores viajen acompañados de ambos padres, con libreta de matrimonio o partida de nacimiento del menor y documentos de identidad o pasaporte según corresponda a cada uno de ellos.
  - Cuando el menor viaja acompañado por uno de sus padres, con la autorización de salida del otro otorgada por ante escribano público y los demás documentos ya señalados.
  - Cuando el menor viaja sin ninguno de los dos padres, con autorización de salida de ambos progenitores otorgada por ante escribano público más la documentación referida.

#### **Falta de presentación del pasajero a embarcar:**

- Cuando un pasajero no se presenta a embarcar, contando con reserva confirmada, el transportador podrá aplicar un cargo de acuerdo con sus regulaciones.
- Este cargo también se aplicará cuando el pasajero solicite la devolución del pasaje y su reintegro o cuando solicite cancela-



ción o modificación de su reserva confirmada con una antelación menor a 24 Hs. previa a la salida del vuelo.

### Conducta del pasajero a bordo:

- El pasajero deberá observar a bordo una conducta adecuada a fin de evitar poner en peligro la aeronave o a cualquier persona o propiedad de a bordo, pudiendo el transportador, en caso contrario, adoptar las medidas que estime necesarias a estos fines.

### MIEDO A VOLAR

Se presenta en algunos pasajeros el síndrome denominado "aerofobia" o el miedo a volar. Presenta síntomas característicos como ansiedad, taquicardia, agitación respiratoria, sudoración, dolores musculares, náuseas, entre otros; su origen puede ser la claustrofobia, el temor a lo desconocido en aquel que viaja por primera vez o el vértigo. Como alternativas para mitigar este miedo considere:

- Trate de tener información sobre su vuelo y su compañía, como por ejemplo las acciones de mantenimiento que realizan en los aviones.
- No se automedique para el viaje. Evite tomar tranquilizantes o tomar alcohol y menos la combinación de ambos. Puede producirle una descompostura cuyas sensaciones son peores que el vuelo en si.
- Trate de solicitar un asiento en la parte delantera del avión, ya que allí se siente menos el movimiento.
- No recomiendan que no desayune,
- Llévese material de lectura para el viaje, así se entretiene y el viaje se hace más corto.
- Si se pone tenso ensaye una técnica de relajación o contáctese con el personal del vuelo que le aclarara la causa de cualquier movimiento brusco del aparato.

### EN EL CASO DE NIÑOS

**Menores no acompañados:** (niños de entre 5 y 11 años que viajan solos)

(4):

- Los padres o encargados que lleven el menor al aeropuerto, deberán quedarse hasta que el niño sea embarcado por un asistente de vuelo, y además, llenar un formulario en el que dejarán constancia del nombre, dirección y número de teléfono del adulto responsable que retirará al niño en el aeropuerto de destino.
- Entretenimientos: cuando prepare el bolso de mano es conveniente que guarde los juguetes favoritos para que pueda divertirse durante el vuelo.

### También conviene recordar:

- Junto a su juguete favorito conviene tener en cuenta la posibilidad de llevar su almohada, ya que le ayuda a conciliar más fácilmente el sueño.
- Para prevenir algún malestar temporal - mareo, dolor de oídos, etc.- conviene tener a mano alguna medicina para este trastorno.
- En el caso del dolor de oídos al despegar o aterrizar se recomienda a los niños muy pequeños darle agua en biberón o hacer mascar chicles o caramelos a los mayores.

### EN EL CASO DE VIAJAR CON ANIMALES

#### Se recomienda:

- Debe tener un certificado de buena salud expedido por un veterinario matriculado, generalmente con un tiempo menor a diez -10- días del traslado.
- Debe presentar un certificado de vacuna antirrábica.

---

#### NOTAS

(4) Empresa UNITED AIRLINES: Consejos para viajes familiares.

- Generalmente en tren o aviones los animales deben viajar en jaulas - la IATA LINE ANIMALS REGULATIONS establece que deben transportarse en jaulas según su peso: 4 kg. en jaulas de 65x45x40, 6 kg. en jaulas de 80x55x55; de 13 kg. 100x65x70 y desde 22 kg. en jaulas de 125x75x80 cm.
- En muchos casos los animales en tren, avión o barco deben viajar en bodegas, por lo que en grandes trayectos y fechas de mucho calor se recomienda viajar de noche.
- Recuerde que el caso de transporte aéreo, la reserva y la confirmación debe realizarse con anticipación, anticipando las características, peso y dimensiones del animal y su contenedor.
- Recuerde de llevar su comida favorita para el viaje.
- Es muy importante la adaptación del animal al viaje a fin de lograr la tranquilidad del animal, en el caso de los gatos se recomienda que generalmente siempre viaje en una jaula especial.
- Consulte con el veterinario el efecto de los sedantes.

## AL PREPARAR LAS VALIJAS

Es importante considerar este elemento imprescindible del viajero, y sobre esto dice Alejandro Marzulli (5):

- Es conveniente calcular por anticipado y empacar cuidadosamente sus cosas antes de viajar. Esto brindará una protección extra contra daños inherentes a los viajes en avión.
- Compre equipaje liviano, amplio y duradero, que pueda mantener su contenido seco a pesar del mal tiempo. Además, cada pieza debe tener su cierre de seguridad.
- Es mejor llevar poco equipaje. Así se necesitan menos bolsos y valijas, y uno se desplaza con mayor facilidad por el aeropuerto.
- Antes de empacar, hágase una lista de todo lo que necesita incluir, y vaya tildando cada elemento a medida que lo mete

---

### NOTAS

(5) Alejandro Marzulli. Revista Alturas de LAPA, octubre de 1998.

en su equipaje. Así se evitará olvidos e inconvenientes a veces difíciles de solucionar. Y si se le pierde algo, podrá controlar que le está faltando. La noche anterior a la salida del vuelo coloque un anotador y un lápiz a mano, por si se le ocurre algo a último momento.

- En lo posible, limite su equipaje de mano a un solo elemento, y que este pueda caber debajo de su asiento. El máximo tamaño permitido es de 55x40x20 cm. de altura, profundidad y ancho, respectivamente. Si bien la línea aérea puede ofrecerle llevar más de un elemento consigo en la cabina, por lo general el espacio en los compartimientos superiores es bastante limitado. Una vez que esta completo, toda pieza de equipaje que no entre, y no pueda ser colocada debajo de su asiento, deberá ser despachada.
- Mantenga sus joyas, llaves, billetera, anteojos, billetes, dinero, pasaportes, cámaras y cualquier otro objeto de valor consigo, como parte de su equipaje de mano. Incluya también cualquier medicina que pueda llegar a necesitar durante el viaje, No siempre sucede, pero a veces los vuelos pueden sufrir demoras o extraviarse el equipaje, y la falta de medicación -hasta que Usted recupere su equipaje- podría causarle trastornos.
- Consigne siempre su nombre y dirección en la parte externa e interna de cada pieza de su equipaje, tanto del despachado como del de mano. Es aconsejable colocar en el exterior etiquetas con lazo prendedor, dado que las etiquetas adhesivas pueden desprenderse.
- Asegúrese de despegar todo marbete que haga referencia a algún viaje anterior. Difícilmente querrá que su equipaje vaya a parar a un lugar al cual usted no se dirige.
- Ponga los cosméticos, pomada para zapatos, esmalte de uñas, bebidas alcohólicas, perfumes, y cualquier otro elemento que pueda sufrir pérdidas y rupturas, y que pueda ocasionar manchas a su equipaje en una bolsita plástica o un envase irrompible.
- El colocar ropa delicada en bolsas (tipo lavandería) ayudará a preservar su aspecto y evitará un exceso de arrugas.
- Si incluye porcelana u otros objetos frágiles en su equipaje, asegúrese de que el embalaje pueda protegerlos del rigor del viaje

- por avión, dado que su despacho se realizará a su entero riesgo.
- Trate de no exagerar con su equipaje. Si se pasa de lo que sus piezas de equipaje realmente pueden soportar, estás podrían romperse una vez iniciado el viaje.
  - Retire todo gancho o correa de su equipaje antes de despacharlo. Podría trabarse en las cintas transportadoras y romperse e, inclusive, dañar el equipaje mismo.
  - Asegúrese de echar llave a -o activar la combinación de- cada pieza de equipaje, y guardarse la llave en un lugar fácilmente recordable.
  - Generalmente, el personal de la aerolínea comienza a aceptar equipaje para su despacho dos horas antes de la salida del vuelo. Si desea dejar el equipaje en custodia por más tiempo, averigüe acerca de la disponibilidad de casilleros de seguridad en el aeropuerto.
  - Una vez despachado su equipaje, asegúrese de recibir un marbete por cada pieza despachada. Controle que el destino consignado en él coincida con el suyo. Todo equipaje de mano podrá ser revisado por las autoridades de seguridad del aeropuerto.
  - La legislación en vigencia prohíbe incluir en su equipaje cualquiera de estos elementos:
    - Cuchillos, tijeras, navajas o cortaplumas de cualquier tipo.
    - Revólveres y rifles, incluyendo los de aire comprimido y juguetes.
    - Gases lacrimógenos o hilarantes.
    - Elementos contundentes empleados para la lucha personal.
    - Todo material comprendido por las autoridades aeronáuticas en la categoría "materiales peligrosos".
    - Globos de helio.
  - Evite empacar material alguno que pueda ser considerado peligroso. Inclusive algunos materiales aparentemente inofensivos pueden resultar peligrosos a bordo de un avión. Deje en su casa todo combustible o pintura, químicos hogareños tales como la

- lavandina o el cloro, quitamanchas; fósforos y otros inflamables o materiales potencialmente tóxicos. Las variaciones de temperatura y presión encontradas durante el vuelo pueden hacer que estos elementos se rompan y derramen, o entren en combustión.
- Si se desplaza con una silla de ruedas eléctrica, deberá despacharla una hora antes de la salida de su avión, de manera de permitir su desarmado -de ser necesario- y el embalaje de sus baterías. Recuerde de traer consigo las instrucciones de ensamblado, las cuales ayudaran a evitar danos durante el rearmado y acelerarán su devolución al llegar a destino.
- Nunca deje su equipaje solo, ni lo pierda de vista mientras se encuentra en un aeropuerto o antes de llegar a él. Si debe abandonar el lugar donde se encuentra, aún si sólo será por un momento, llévelo consigo.
- Al llegar al avión, todo elemento con bordes punzantes o superficies rígidas deberá ser colocado debajo del asiento o en el piso del compartimiento superior. No lo coloque en su parte superior! En caso contrario, podría moverse durante el vuelo y hasta caerse y lastimar a alguien.
- Al retirar su equipaje despachado, verifique el número de marbete de despacho y su identificación personal. Muchas veces el equipaje parece el nuestro, pero eso no quiere decir que lo sea.
- Si detecta algún tipo de irregularidad en su equipaje que pudiera haber sido resultado de su manipulación en el aeropuerto, avise a la línea aérea de inmediato. Los reclamos deben ser efectuados en persona dentro de las cuatro horas de su llegada a destino.

# PAUTAS DE SEGURIDAD EN LAS TERMINALES DE TRANSPORTE

---

---

## TERMINALES DE OMNIBUS

- Verifique la plataforma de salida de su ómnibus.
- Se recomienda estar con una -1- hora de anticipación a la salida del ómnibus.
- Cuando adquiera su pasaje compruebe que los datos referentes a su viaje (fecha del viaje, hora de salida, asiento asignado, etc.) se ajustan a su pedido.
- Verifique el stiker de su equipaje al despachar el mismo.
- Si se ha extraviado un pasajero en la terminal, conviene dirigirse al centro de atención al pasajero o al mostrador de la empresa por la cual ha viajado el pasajero y solicitar su búsqueda
- Si el pasajero no cuenta con el pasaje, no podrá abordar el ómnibus.
- Usted encontrara centros de información turística en cada terminal. Asesórese antes de contratar un servicio de los costos del mismo.

## TERMINALES DE TRANSPORTE AEREO

- Se recomienda estar con dos -2- horas de anticipación a la salida

del vuelo.

- Si el pasajero no cuenta con la documentación correspondiente, incluido el pasaje, no podrá abordar el vuelo.
- Hay tiempo generalmente para embarcarse hasta 45 minutos antes de la partida del vuelo. Luego no lo dejen embarcar.
- Generalmente se pueden cambiar los pasajes aún próximo a la hora de partida del vuelo. Algunas compañías retienen un porcentaje sobre el costo del boleto.
- Generalmente se producen en las distintas compañías una sobreventa de pasajes - se calcula por estadísticas que un 10% del total de pasajeros no se presenta el día del vuelo-. Si esta regla no se cumple, la empresa debe responsabilizarse por la sobreventa (ver CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DEL TRANSPORTE AEREO). Generalmente les ofrecen a los pasajeros afectados por la sobreventa alojamiento y/o comida o un pasaje en otra categoría o pasajes gratuitos para otro destino o vuelo.
- Cuando por razones climáticas se demoran los vuelos, las empresas no están obligadas a resarcir al pasajero por las consecuencias de las demoras.
- Si se ha extraviado un pasajero en la terminal, conviene dirigirse al mostrador de la aerolínea por la cual ha viajado el pasajero y solicitar su búsqueda.
- Se puede extraviar su equipaje por:
  - Sus valijas fueron enviadas a otro destino por error, generalmente tardan unos días en volver al lugar correcto.
  - Si el equipaje no aparece la compañía debe hacerse responsable y reponer el monto equivalente. (generalmente los reintegros son menores al valor real del equipaje extraviado).
- Usted encontrara centros de información turística en cada terminal. Asesórese antes de contratar un servicio de los costos del mismo.
- Puede encontrar un conjunto de negocios de compras, entre ellos el Free Shop en los aeropuertos internacionales en la zona de preembarque o desembarque. La ventaja de comprar allí es

que los productos son más baratos porque están exentos de impuestos. Averigüe que cantidad de cada mercadería puede comprar, recuerde que la mercadería que excede el límite puede ser decomisada por las autoridades del aeropuerto (en estos casos se debe abonar un arancel aduanero equivalente al 50% del valor del objeto a partir de la factura del pasajero o de la tarifa fijada por el aeropuerto). Esta prohibido ingresar cualquier producto que no constituya el equipaje personal, es decir que sea interpretado de una cantidad tal de unidades como para comercializar este producto u objeto.

- En cada terminal hay una capilla que esta abierta las 24 horas. Pregunte su ubicación.
- Se puede encontrar un servicio rentado de protección de valijas de robos y roturas, en el hall principal generalmente, junto a locutorios, servicios de asistencia al viajero, alquiler de vehículos, entre otros.
- Todas las empresas cuentan con un servicio diferencial para personas con discapacidad.
- Ninguna empresa cuenta con servicio médico a bordo, las azafatas y pilotos solo están preparados para brindar primeros auxilios.
- Las mujeres embarazadas de siete -7- meses o más deben viajar con autorización médica.
- En el mostrador de la compañía con la cual va a viajar, debe recordar que debe pagar la tasa de embarque si no fue incluido en su pasaje por el operador turístico.
- Usted puede elegir la ubicación en el avión, hoy ya no hay sector de fumadores en los vuelos, pues fue prohibido fumar en los viajes.
- Si viaja al extranjero además de sus documentos personales debe completar la tarjeta de migraciones y aquellos que llevan objetos de valor deben declararlos (principalmente computadoras, cámaras fotográficas y otros objetos de valor. Cuando los objetos están incluidos dentro del equipaje, la declaración debe realizarse antes de despachar el equipaje. Si lo lleva consigo debe hacerlo en la zona de embarque. Aquellos objetos que Usted no declara

- al egresar deberán pagar un impuesto al reingresar al país.
- Al regreso deben repetir el trámite migratorio. Los que quieren adquirir algún producto en el Free Shop deben realizar las compras antes de pasar por Migraciones.
- El sistema de control aduanero es de carácter aleatorio, ya que cada pasajero debe tocar un botón de un semáforo que provoca que se encienda una luz verde (el pasajero pasa directamente) o roja (el pasajero debe abrir su equipaje para la inspección).
- Recuerde que cada pasajero puede transportar 20 kg. de equipaje en vuelos de cabotaje y 30 kg. en vuelos internacionales.

## SI VA A TOMAR UN TAXI O REMISE

- Utilice cuando pueda, el servicio de radio taxi o remise ya que aporta un plus de seguridad. Las empresas son habilitadas por la Comisión Nacional de Comunicaciones -CNC- y por órganos municipales.
- Memorice la patente antes de subir o la licencia.
- Verifique la identidad del conductor en la identificación que debe llevar en el interior del vehículo (identificación municipal del vehículo y su chofer -verifique la foto del mismo- junto a la vigencia del permiso).
- Trabe las puertas traseras y la delantera derecha.
- Indique al chofer el recorrido que Usted quiere que haga o preste atención a las calles por donde va transitando.
- Ante una situación extraña del chofer (si el chofer tiene teléfono celular y reitera en voz alta el destino del viaje, si toma un recorrido inusual o si circula demasiado despacio), conviene bajarse del vehículo y tomar otra unidad.
- Si le dicen que el reloj de la unidad no funciona y le dice un precio estimativo, descienda y tome otra unidad.
- En viajes nocturnos, cuente con una linterna, ya que muchas veces un mal conductor aprovecha esta oportunidad para dar un vuelto incorrecto.

- Asegúrese que el asiento delantero derecho esta corrido hacia adelante.
- Siempre viaje en el asiento de atrás.
- Si es asaltado no se resista, evitara la violencia para Usted y sus acompañantes.
- Agende el número telefónico de la empresa que utiliza habitualmente para su desplazamiento.

Las terminales del Aeroparque y Ezeiza han incorporado el sistema de control de taxis con cámaras de video (instaladas a la salida del aeropuerto, son cuatro cámaras que durante siete segundos toman la patente del coche, la matricula del auto que lo identifica como taxi y las caras tanto del conductor como del pasajero que viaja en él). Recuerde:

- Si el conductor le pide que se siente en el asiento del acompañante para que las caras de estos no salgan en los registros de la cámara, descienda del vehículo y tome otra unidad.

# PAUTAS PARA LAS AUTORIDADES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DEL DESTINO

---

---

## PARA FUNCIONARIOS O PRESTADORES DE SERVICIOS

Los visitantes de un destino turístico o recreativo pueden tener inconvenientes que afecten su seguridad durante su estadía, destacándose por ejemplo:

- Prácticas recreativas peligrosas.
- Comportamiento impropio (exceso de velocidad con su vehículo, alcoholismo, etc).
- Inobservancia de las leyes locales por omisión o desconocimiento.
- Maltrato de los prestadores de servicios o la comunidad.
- Sufrió un robo o hurto.
- Perdida de efectos personales.
- Accidentes por desconocimiento de los atractivos naturales o culturales.
- Problemas médicos o económicos.
- Desconocimiento de hábitos y costumbres locales.
- Otros

## FACTORES DE VALORACION POSITIVA DE UN DESTINO DE LA DEMANDA

Se pueden establecer genéricamente un conjunto de variables que la demanda valora particularmente en la elección de un destino, se destacan:

1. Cordialidad de la población residente
2. Atractivos naturales de calidad del destino
3. Calidad de atención
4. Oferta recreativa atrayente
5. Atención personalizada de los prestadores de servicios (por los guías, chóferes, etc.)
6. Buena calidad de la gastronomía
7. Buena calidad de la hotelería
8. Calidad urbana del destino
9. Tranquilidad
10. Higiene del destino
11. Calidad ambiental
12. Buen clima
13. Posibilidad de conocer otras personas y otras culturas
14. Seguridad
15. Rareza de la oferta
16. Facilidad de acceso al destino

## FACTORES DE VALORACION NEGATIVA DE UN DESTINO DE LA DEMANDA

Se pueden establecer también genéricamente un conjunto de variables negativas que la demanda valora particularmente en la elección de un destino, se destacan:

- 1- Falta de cordialidad de la población residente
- 2- Precios altos
- 3- Mala atención

- 4- Falta de desarrollo comercial
- 5- Falta de información de las actividades a desarrollar
- 6- Mala calidad de la gastronomía
- 7- Mala calidad de la hotelería
- 8- Deficiente calidad urbana del destino
- 9- Contaminación acústica y visual
- 10- Falta de higiene en los espacios recreativos y públicos
- 11- Degradación ambiental
- 12- Mal clima
- 13- Falta de actividades recreativas
- 14- Inseguridad social (robos) y médica
- 15- Poca facilidad de acceso al destino (mal estado de las vías de comunicación).

## SERVICIO DE ATENCION PERMANENTE AL VISITANTE

Es conveniente contar con un SERVICIO DE ATENCION AL VISITANTE para atender los reclamos y dar una solución a sus problemas. Se debe tener en cuenta:

- Una línea de teléfono las 24 horas del día. No debe ser de mensajes grabados.
- Debe informar de los servicios turísticos y recreativos del destino.
- Debe asistir al visitante en casos de incumplimiento contractual de alguno de los servicios turísticos o recreativos (alojamiento, gastronomía, recreación, transporte, agencia de viajes, etc.).
- Si considera que ha sido estafado o le han cobrado indebidamente.
- Situaciones de emergencias médicas o económicas.
- Información de servicios básicos, principalmente médicos.



# PAUTAS RELACIONADAS A LA VIVIENDA TURÍSTICA

---

---

## SI ALQUILA UNA UNIDAD LOCATIVA

### Al hacer el contrato:

- Verifique antes de firmar si corresponde a la unidad elegida por Usted, el plazo del alquiler temporáneo, el horario de ingreso y egreso de la unidad.
- Verifique si el alquiler incluye durante la locación los gastos de los servicios generales (luz, gas, cable, electricidad, teléfono, etc.).
- Incluya que debe ser recibido en correctas condiciones de higiene y limpieza.
- Verifique si admiten animales domésticos en la unidad.
- Verifique antes de firmar la fecha de devolución del depósito de garantía.
- Que cuente con un inventario de los bienes muebles detallados. Una vez verificado firme la copia.
- Solicite un directorio de prestadores de servicios de emergencia (cerrajeros, plomeros, electricistas, etc.).
- Verifique quien es el responsable de pagar los gastos impositivos del contrato de alquiler.
- Si va abonar el alquiler, que no trascienda la fecha ni la hora de la operación.
- Solicite al operador inmobiliario una oficina fuera de la visión

general de la vía pública o de otros clientes para culminar la operación comercial.

- No comente a ninguna persona que tiene dinero para pagar el alquiler en su domicilio, aunque tenga una total confianza en ella ya que involuntariamente puede dejar trascender este detalle a terceros.

## SI ALQUILA UNA VIVIENDA TURISTICA

### Al ocupar la unidad locativa recuerde que:

- Hágase acompañar por el locador y verifique el estado de limpieza e higiene al ingresar a la unidad.
- Si despide un conocido, no se quede frente a la vivienda con la puerta abierta.
- Nunca deje llaves colocadas en la cerradura, hoy hay técnicas cerrajeras para abrir las aberturas con estas mismas llaves.
- No deje en su contestador automático horarios en que pueden contactarse con Usted.
- Desconfíe de las sucesivas llamadas telefónicas equivocadas, puede ser que un asaltante este verificando su presencia o ausencia de su vivienda.
- No coloque nombres, direcciones o teléfonos en el juego de llaves de su unidad de vivienda, ya que si las pierde alguien puede ingresar en su casa.
- No coloque carteles como "enseguida vuelvo".
- tenga siempre a mano la llave de su casa al llegar a la misma, no comience a buscarla al llegar a ella.
- Al momento de ingresar a su garage, preste atención si hay vehículos o personas en actitudes sospechosas. En caso que observe algo sospechoso, siga de largo y regrese cuando este despejada el acceso.

## SI ALQUILA UN DEPARTAMENTO

En general permiten un mayor grado de seguridad que la vivienda turística, ya que acceder a ellos requiere generalmente un mayor número de controles (puertas de acceso restringido, comunicación previa al usuario por medio del portero eléctrico o personal de vigilancia, etc.).

Tome en consideración las siguientes pautas:

- Durante su estancia en el edificio siempre verifique que la/s puerta/s de acceso permanezca siempre cerrada.
- Nunca habrá la puerta o accione el portero eléctrico sin verificar quien es la persona que accede al edificio.
- Si sale del edificio, aunque sea brevemente, cierre la puerta y verifique que esta correctamente cerrada.
- No invite a personas extrañas a su departamento.
- No informe a desconocidos el número de su departamento.
- No permita el ingreso a su departamento a desconocidos.
- Si se ausenta jamás deje una nota a la vista diciendo cuando regresara.
- No coloque nombres, direcciones o teléfonos en el juego de llaves de su unidad de vivienda, ya que si las pierde alguien puede ingresar en su departamento.
- Tenga siempre a mano la llave de su edificio al llegar a la misma, no comience a buscarla al llegar a ella.
- Si personal de mantenimiento plantea realizar reparaciones (de electricidad, teléfonos, gas, agua, etc.) o servicios (limpieza de ventanas, etc.) y quieren ingresar a su departamento para realizar alguna reparación sin que Usted los halla llamado, no autorice su ingreso. Llame a la portería y consulte por este personal.
- Nunca autorice el ingreso al edificio a personas que pretendan entregarle objetos o prestarle servicios que usted no ha solicitado.
- Verifique o haga verificar por medio del encargado si esta cerrada la puerta de acceso a la terraza.

- No permita el acceso a un desconocido al edificio. Espere que el visitante obtenga la autorización del residente de la unidad y lo autorice por el portero eléctrico.
- El personal de mantenimiento debe acceder al edificio acompañado con el portero o encargado del edificio.
- Al personal de limpieza y al encargado no le entregue un juego completo de sus llaves.
- Verifique por la mirilla antes de sacar la basura.
- Ante situaciones extrañas (por ejemplo si le entra agua por debajo de la puerta de acceso al depto) verifique primero por la mirilla antes de abrir la puerta. Puede ser un truco de los asaltantes.

### EN AMBOS CASOS

- Si algún vendedor de productos o servicios le solicita ingresar a su vivienda (por ejemplo le solicita ir al baño), no autorice su ingreso.
- Si alguien golpea a su puerta y le solicita utilizar su teléfono por un robo, accidente o muerte, no lo deje ingresar; no abra la puerta y realice Usted la llamada a la unidad médica o policial.
- Si se ausenta jamás deje una nota a la vista diciendo cuando regresara.
- Si personal de empresas de servicios públicos (electricidad, teléfonos, gas, agua corriente, etc.) sin que Usted los halla llamado quieren ingresar a su vivienda para realizar alguna reparación, no autorice su ingreso. Llame a la empresa a la cual dicen pertenecer y consulte por este personal, si no cuenta con una respuesta inmediata, comuníquese con la policía para que verifique la identidad y procedencia de estas personas.
- Si al regresar a su vivienda encuentra una abertura abierta, ventanas rotas, una puerta entreabierta, objetos en lugares que no están habitualmente o cualquier indicio de que alguien ha ingresado en su vivienda, absténgase de ingresar a la misma. Consiga un teléfono y comuníquese con la policía.
- No sea rutinario al pasear al perro, hágalo a distintos horarios.

- Si necesita juegos de llaves para su familia, que un conocido le recomiende el cerrajero que va hacer el trabajo.

### EN EL CASO DE LOS NIÑOS (6)

- Al cocinar hágalo sólo en las hornallas traseras y con el mango de ollas y sartenes hacia adentro.
- No deje bolsas plásticas al alcance de los niños. Pueden asfixiarse con ellas.
- No deje al alcance de los chicos monedas, botones u objetos pequeños con los que puedan atorarse. Tampoco les de trozos de comida demasiado duros y grandes.
- No permita que sus chicos se acerquen a planchas y estufas.
- Procure no dejar al alcance de los chicos objetos cortantes o punzantes, como por ejemplo cuchillos, tijeras, alfileres, máquinas de podar.
- No lleve armas a su casa. En caso de tenerlas, guárdelas, descargadas y en lugares inaccesibles para sus hijos, bajo llave.
- Instale un disyuntor de corriente. Ante un cortocircuito hará saltar los tapones evitando accidentes.
- Tape los enchufes que estén a baja altura. No deje los cables de artefactos eléctricos colgando.
- Guarde siempre los remedios y artículos de limpieza en armarios cerrados bajo llave y debidamente rotulados.
- Si tiene chicos pequeños coloque pasamanos y defensas en escaleras.
- Si tiene pileta de natación, instale defensas a su alrededor. Vigile a sus chicos. Recuerde que 10 cm. de profundidad alcanzan para que un bebé se ahogue.

---

#### NOTAS

(6) CONSEJO PUBLICITARIO ARGENTINO; DEPTO: DE PEDIATRIA DEL HOSP: ITALIANO DE BS. AS., ASOC: PARA EL FUTURO DEL NIÑO. Folleto informativo Campana 1998.

**También debe recordar que:**

- Verifique al alquilar que la unidad cuente con rejas de protección en balcones y ventanas.
- Trate de no utilizar artefactos eléctricos en el baño. Recuerde que esta prohibido instalar interruptores, tomacorrientes y lámparas dentro y sobre las bañeras -solo pueden instalarse a un metro de ella-. Para instalar un calefactor eléctrico es indispensable que su enchufe tenga un cable a tierra.
- Los aparatos de gas deben contar con una correcta ventilación, con una entrada de aire cerca del suelo y una salida próxima al techo. En el caso de garrafas deben estar siempre en posición vertical, aun cuando estén vacías (su utilización en las viviendas, muchas veces dentro de un mueble, requiere de la previsión de que el mismo tenga orificios o rejillas de ventilación)
- No permita que los niños tengan acceso a piletas o a ríos o al mar sin la protección de salvavidas. No se aleje de su lado mientras se recrea.
- No deje almohadas, cobertores u objetos de gran tamaño en cunas de bebés. Una cuna debe tener barrotes cuya separación no debe ser superior a los seis centímetros.
- Revise periódicamente el funcionamiento de la instalación de gas domiciliaria.
- Ante la presencia de líquidos en el solado, proceda a limpiarlo prontamente.
- Mantenga las bebidas alcohólicas fuera del alcance de los niños.
- Nunca deje al bebé solo en el cambiador o bañera.
- Evite quemaduras probando con el codo la temperatura del agua con el cual va a bañar el bebé.
- Nunca deje a un bebé solo con animales domésticos. Que no lo moleste cuando come o duerme.
- Solo debe suministrar a los niños medicamentos bajo supervisión médica. Estos deben estar fuera de su alcance. Revise siempre el prospecto y la fecha de vencimiento. Nunca llame a un medicamento "caramelos".
- En los patios, evite los mismos cuando están mojados.

- Que no juegue en la bañera.
- No tome infusiones calientes con un bebé en brazos, también tenga cuidado cuando transporta comidas.
- Verifique al alquilar que los muebles de los dormitorios no tengan puntas, que las cuchetas tengan barandas.

# PAUTAS RELACIONADAS CON EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

---

---

## BIENES DEL HUESPED

Se pueden presentar generalmente los siguientes inconvenientes con objetos del huésped:

1. Equipajes y efectos del huésped (por danos o desaparición al ingreso, estadía o egreso)
2. Dinero o valores.
3. Guardarropa (por problemas de entrega incorrecta, robo o daño de las prendas de vestir).
4. Lavado y planchado (por problemas de entrega incorrecta, robo o daño de las prendas de vestir).
5. Vehículo (por danos o desaparición al ingreso, estadía o egreso).

Se sugiere tomar las siguientes precauciones generales:

- Al registrarse en el establecimiento, mantenga a la vista su equipaje.
- Preste atención al empleado que lo transportara a su habitación, no permita que personas extrañas lleven su equipaje.
- Deposite objetos de valor y dinero que no va a usar en la caja de depósito del establecimiento.
- Al salir de su habitación, verifique cada vez si fue correctamente

- cerrada.
- Durante su estancia en la habitación permanezca con la puerta cerrada.
- Si sale de su cuarto, aunque sea brevemente, cierre la puerta y verifique que esta correctamente cerrada.
- Nunca deje la llave de su habitación sobre el mostrador, cerciórese que la recibe en mano el empleado del hotel.
- Informe inmediatamente al gerente o propietario del establecimiento si observa personas sospechosas en el hotel.
- Nunca deje objetos de valor o dinero en efectivo en la habitación.
- Nunca deje un cigarrillo encendido en la habitación.
- No de detalles de su hotel (nombre del mismo, número de su habitación, etc.) a desconocidos.
- No invite a personas extrañas a su habitación.
- No informe a desconocidos el número de su habitación.
- No permita el ingreso a su habitación a desconocidos.
- Si se ausenta jamás deje una nota a la vista diciendo cuando regresara.
- Si personal de mantenimiento plantea realizar reparaciones (de electricidad, teléfonos, gas, agua, etc.) o servicios (limpieza de ventanas, etc.) quieren ingresar a su habitación para realizar alguna reparación sin que Usted los halla llamado, no autorice su ingreso. Llame a la recepción o gerencia del hotel y consulte por este personal.
- Nunca autorice el ingreso a su habitación a personas que pretendan entregarle objetos o prestarle servicios que usted no ha solicitado.
- No se lleve la llave del hotel.
- Si tiene alguna enfermedad o requiere algún tratamiento infórmelo a la gerencia al ingresar al establecimiento.
- Si va a pagar con tarjeta de crédito o cheque de viajero infórmelo a la gerencia.
- Si tiene una queja sobre la atención del personal o algún servicio, realícela por escrito a la gerencia.
- Antes de hacer una denuncia por el robo de alguna pertenencia,

- revise cajones, ropa, piso, bajo la cama, ropa sucia o la basura y repase mentalmente sus actividades del día. Si acusa injustamente a alguien es una lastima por usted y por aquel que ha acusado.
- Infórmese de ciertos de servicios de emergencia (médicos, policía, cajeros automáticos, centros de información turística, etc.) del destino.
- Si gotea la canilla del baño, llame a reparaciones. A la medianoche puede ser una tortura.
- Si tiene problemas por las temperaturas (exceso de calefacción o aire acondicionado) llame a la gerencia.
- Si el colchón es muy duro o demasiado blando solicite su reemplazo. El sueño es sagrado.
- No se lleve de recuerdo objetos de propiedad del hotel (ceniceros, toallas, etc.).
- Que le informen al ingresar al establecimiento el costo de la llamada de teléfono. Puede recibir sorpresas desagradables.
- Verifique el horario de las comidas y desayunos.
- No haga escándalos, respete a sus vecinos de cuarto o piso.
- Asegúrese de cerrar correctamente su vehículo en el estacionamiento y de no dejar objetos de valor en él.
- Infórmese si realizan cambio de divisas en el hotel o el lugar donde puede realizar esta operación.

### EN EL CASO DE NIÑOS

- Al elegir hoteles, infórmese si cuenta con un programa de actividades para ellos y si cuenta con un servicio de guardería.
- Explíquelo a su niño que no debe jugar con el ascensor, ya que muchos de ellos todavía cuentan con puertas donde pueden sacar manos o pies al estar en movimiento.
- Si tiene un bebe recuerde solicitar con anticipación que se instale una cuna en la habitación.
- En el área de desplazamiento del niño, verifique si tiene zonas de riesgos de accidente (como por ejemplo balcones, toma corrientes, adornos en la habitación, etc.) y verifique si las zonas recreati-

vas (protección en las piscinas) cuentan con vigilancia.

- Verifique si el establecimiento cuenta con un servicio de emergencias médicas, en caso de no tener, averigüe el establecimiento médico más próximo a su hotel.
- Tenga sumo cuidado con la alimentación y bebida del niño, ya que el cambio de hábitat produce desordenes gastrointestinales. Cuente con alimentos y bebidas de consumo cotidiano en el lugar de residencia habitual.

## INSTALACIONES

### 1- Prevención de incendios:

- Detecte la ubicación de los extintores contra incendio.
- Lea los avisos para los huéspedes en caso de incendio y los letreros colocados en circulaciones para caso de incendio

### 2- Comunicación:

- Verifique el funcionamiento del sistema de comunicación de su habitación periódicamente.

### 3- Iluminación:

- Verificar la existencia del sistema de alumbrado de emergencia.
- Verifique el sistema de iluminación en áreas propensas a los robos (estacionamientos, áreas de servicios, piletas, etc.)

## PERSONAS SOSPECHOSAS

- Si un cliente despierta sospechas por su conducta (por sus preguntas, si observa el movimiento del establecimiento, si no consume ningún servicio), acostúmbrese a retener en lo posible la fisonomía o alguna de las pertenencias que este personaje porta en ese momento, ya que puede ser información de utilidad

en el futuro ante un hecho delictivo.

- Si este personaje se retira en un vehículo, trate de visualizar con quien lo hace y preste especial atención al móvil (número de patente, color, marca, etc.).

## EN EL CASO EN QUE EL HOTEL PERMITA TENER ANIMALES

No todos los establecimientos admiten animales de compañía. En aquellos que si lo admiten, se recomienda:

- Procure que el animal no moleste a los otros huéspedes del establecimiento. Llévelo siempre con una correa
- Generalmente en determinadas zonas no está permitido el ingreso con animales -pileta, restaurante, bar, etc.- respete las normas del establecimiento.
- En la habitación establezca el área de descanso del animal, recuerde llevar su manta o colchón.
- Nunca lo deje solo en la habitación, recuerde que por los danos responde Usted.
- Generalmente los establecimientos no cuentan con alimentos para animales, recuerde llevar su propia comida.
- Consulte a su llegada la localización de una veterinaria y clínica de animales como prevención.

# PAUTAS DURANTE EL DESPLAZAMIENTO EN EL DESTINO TURÍSTICO

---

---

## SI VA A TOMAR UN TAXI O REMISE

- Utilice cuando pueda, el servicio de radio taxi o remise ya que aporta un plus de seguridad. Las empresas son habilitadas por la Comisión Nacional de Comunicaciones -CNC- y por órganos municipales.
- Memorice la patente antes de subir o la licencia.
- Verifique la identidad del conductor en la identificación que debe llevar en el interior del vehículo (identificación municipal del vehículo y su chofer -verifique la foto del mismo- junto a la vigencia del permiso).
- Trabe las puertas traseras y la delantera derecha.
- Indique al chofer el recorrido que Usted quiere que haga o preste atención a las calles por donde va transitando.
- Ante una situación extraña del chofer (si el chofer tiene teléfono celular y reitera en voz alta el destino del viaje, si toma un recorrido inusual o si circula demasiado despacio), conviene bajarse del vehículo y tomar otra unidad.
- Si le dicen que el reloj de la unidad no funciona y le diese un precio estimativo, descienda y tome otra unidad.
- En viajes nocturnos, cuente con una linterna, ya que muchas



veces un mal conductor aprovecha esta oportunidad para dar un vuelto incorrecto.

- Asegúrese que el asiento delantero derecho esta corrido hacia adelante.
- Si es asaltado no se resista, evitara la violencia para Usted y sus acompañantes.
- Agende el número telefónico de la empresa que utiliza habitualmente para su desplazamiento.

### **SI ESTACIONA SU VEHICULO**

- Si estaciona su vehículo en la vía pública, busque en lo posible el área que cuenta con mayor iluminación.
- Las horquillas traba-volantes son excelentes elementos disuasivos.
- Verifique siempre que las puertas están trabadas y las ventanillas están cerradas.
- Evite estacionar en lugares donde deba dejar las llaves de su vehículo a un encargado. Si esta obligado por la situación, déjele solo aquella del contacto del vehículo.
- No deje documentación del vehículo en su interior.
- No deje equipaje, maletas, carteras, máquinas de fotografía o bolsos, así como tampoco otros objetos personales. Ocúltelos en el baúl fuera de la vista de posibles asaltantes.
- Siempre guarde su auto estéreo o equipo de telepeaje.
- Verifique que ha apagado todas las luces del vehículo.
- Nunca deje a un niño solo dentro de un vehículo.
- Suba y baje del vehículo por la puerta que esta junto a la vereda.

### **ALGUNAS SITUACIONES DELICTIVAS EN LAS VIAS DE COMUNICACION.**

Se han detectado un conjunto de ardidés instrumentados por los delin-

cuentes, se detallan a continuación algunos de ellos:

- Cuando Usted sube al vehículo, alguien le avisa que hay un objeto sobre el capot de su vehículo, al bajar del mismo para mirar es empujado y le sustraen el coche.
- Usted ha dejado algún objeto de valor en algún asiento del vehículo y en un semáforo el delincuente aprovecha que Usted tiene las ventanillas bajas o en casos le rompe el vidrio para arrebatárselo.
- Cuando circula a baja velocidad por el destino o cuando reduce la misma para doblar, se golpea con un objeto -una piedra o bulón- el vehículo; el golpe provoca que el conductor detenga el coche y se baje dejando la puerta abierta, instante que aprovecha el delincuente para robar objetos o el vehículo.

### **EN EL CASO DE MOTOCICLETAS Y BICICLETAS**

- Amárrelas con cadenas y con candados a un poste u otro elemento del equipamiento urbano que evite que sea trasladado o levantado.

### **SI CAMINA POR LUGARES CON POCA ILUMINACION**

- Trasládese en la vereda que tenga el sentido contrario al tránsito.
- Preste atención a los grupos de adolescentes que se desplazan por la calle y sus actitudes.

### **SI VA DE COMPRAS**

- Nunca deje llaves de su domicilio sobre el mostrador a la vista o alcance de terceros.
- Nunca abandone su cartera o bolso, los oportunistas están al acecho.

## SI VA DE PASEO POR LA CIUDAD

- Procure guardar su bolso debajo del brazo, con la abertura hacia su cuerpo.
- Nunca abandone su cartera o bolso, los oportunistas están al acecho.
- No deje la llave de su vivienda en el bolso de mano.
- No cuelgue su bolso del respaldo de una silla o lo deje sobre una mesa.
- Desconfíe de personas desconocidas que intentan llamar su atención en forma persistente.
- Siempre tenga separado su dinero de sus tarjetas de crédito.
- Separe en varios bolsillos su dinero.
- Salga solo con el dinero necesario.
- Evite llevar el dinero en su bolsillo trasero.

## PAUTAS DE SEGURIDAD VIAL

Es importante el alto nivel de accidentes a causa de los accidentes de tránsito, detectándose cuatro factores que lo provocan:

- 1. Factor humano:** por ignorancia, por descuido o por alteraciones psicológicas.
- 2. Factor vía de comunicación:** dimensiones y condiciones de la vía de comunicación.
- 3. Los vehículos:** características y estado del mismo.
- 4. El momento:** las causas más frecuentes son excesos de velocidad, adelantamientos incorrectos, encandilamientos o un conductor distraído, cansado o borracho.

Esto lleva a considerar un conjunto de pautas de seguridad vial que se detallan a continuación.

## VELOCIDADES MAXIMAS Y MINIMAS

**Autopistas** (vía multicarril sin cruces a nivel con otras calles o ferrocarril, con calzadas separadas físicamente y con limitación de ingreso directo desde los predios frentistas lindantes):

- Velocidades mínimas: la mitad del máximo fijado para cada tipo de vehículo.
- Velocidades máximas:

- 130 km. para motocicletas y automóviles.
- 110 km. camionetas.
- 100 km. microómnibus - ómnibus - casas rodantes motorizadas.
- 80 km. automotores con casa rodante acoplada - camiones.

**Semiautopistas** (camino similar a la autopista pero con cruces con otra calle o ferrocarril):

- Velocidades mínimas: 40 km/h, salvo vehículos con permisos especiales o maquinarias especiales.
- Velocidades máximas:
  - 120 km. para motocicletas y automóviles.
  - 110 km. camionetas.
  - 90 km. microómnibus - ómnibus - casas rodantes motorizadas.
  - 80 km. automotores con casa rodante acoplada - camiones.

#### **Zona Rural:**

- Velocidades mínimas: 40 km/h, salvo vehículos con permisos especiales o maquinarias especiales.
- Velocidades máximas:
  - 110 km. para motocicletas, camionetas y automóviles.
  - 90 km. microómnibus - ómnibus - casas rodantes motorizadas.
  - 80 km. automotores con casa rodante acoplada - camiones.

#### **En Zonas Urbanas:**

- En calles, velocidades máximas: 40 km/h.
- En avenidas, velocidades máximas: 60 km/h.

\* Respete las velocidades mínimas y máximas. Valore su vida y la de los demás.

\* Use correctamente las luces de su vehículo:

- De noche, o en situaciones de poca visibilidad por efectos del

humo o la neblina, encienda las luces bajas y manténgase dentro de su carril, evitando circular en zig-zag.

- Nunca circule usando las luces de posición o las luces altas.
- Y acuérdesese de no encandilar.

Al ingresar a rutas, semiautopistas o autopistas recuerde:

- Avanzar ceñido a la derecha
- Ir ajustándose a la velocidad que desarrollan los otros vehículos.
- Observar por el espejo retrovisor hasta ver el momento oportuno, para ingresar sin riesgo.
- Avisar con suficiente antelación esta maniobra.

Al circular en rutas, semiautopistas o autopistas recuerde:

- Respetar las velocidades máximas (es la velocidad que se puede circular como tope, pero no es obligatorio ir a ella) y mínimas (es un límite de velocidad por debajo del cual está prohibido circular).
- Al cambiar de carril, o adelantarse, anticipar dicha maniobra mediante la luz de giro, controlando con el espejo retrovisor el movimiento de los otros vehículos.
- Al volver al carril, luego de adelantarse, hacerlo sólo cuando observe al vehículo sobrepasado en su espejo retrovisor.

Al egresar de rutas, semiautopistas o autopistas recuerde:

- es necesario saber con anticipación donde abandonara la autopista, para ir cambiando de carril.
- Si sobrepasó el lugar elegido, no retroceda ni vacile, continúe hasta la próxima salida.
- Después de dejar la autopista, ajuste la velocidad de acuerdo al tipo de velocidad máxima que lo requiere.

## MANTENGA DISTANCIA

Como tabla de guía, a partir de la fórmula

**Distancia entre vehículos (en metros) = Velocidad (en Km/h) x 0,55**

Se dan las siguientes distancias mínimas de separación:

- Si su velocidad es 90 km/h, la distancia mínima es 50 metros.
- Si su velocidad es 100 km/h, la distancia mínima es 55 metros.
- Si su velocidad es 120 km/h, la distancia mínima es 66 metros.
- Si su velocidad es 130 km/h, la distancia mínima es 72 metros.

Manteniendo la distancia de la tabla, es muy probable que no choque, y si ocurre será con consecuencias menores.

## DISTANCIA DE DETENCION

Recuerde que un vehículo no responde de la misma manera sobre un pavimento seco que sobre uno húmedo (que se agrava según el grado de humedad, agua, escarcha o suelo congelado), ya que se produce una alteración de la adherencia del neumático con el pavimento.

Mantenga una distancia segura en el tránsito, tenga en cuenta la siguiente tabla:

- Si circula a 40 km/h se requieren 18 mts. de distancia de detención en pavimento seco y 24 mts. en pavimento húmedo.
- Si circula a 60 km/h se requieren 36 mts. de distancia de detención en pavimento seco y 54 mts. en pavimento húmedo.
- Si circula a 80 km/h se requieren 60 mts. de distancia de detención en pavimento seco y 98 mts. en pavimento húmedo.
- Si circula a 100 km/h se requieren 140 mts. de distancia de detención en pavimento seco y 201 mts. en pavimento húmedo.
- Si circula a 120 km/h se requieren 188 mts. de distancia de detención en pavimento seco y 279 mts. en pavimento húmedo.

ción en pavimento seco y 279 mts. en pavimento húmedo.

## NIÑOS QUE SE DESPLAZAN SOLOS

**Si es un peatón y se desplaza por la ciudad:**

- Circular por las aceras u otro espacio habilitado para ese fin.
- Cruzar por las sendas peatonales o por las esquinas, es allí donde tiene prioridad y todos los derechos en caso de accidente (art. 41 Ley Nacional de Tránsito y Art. 50 Ley de tránsito de la Pcia. de Bs. As.).
- No cruzar sin mirar para ambos lados.
- Si hay un puente peatonal, es obligatorio su uso.
- No cruzar corriendo.
- No cruzar entre vehículos detenidos.
- No detenerse en la calzada.
- Respetar las señales, también están hechas para el peatón.

En calles donde haya un semáforo, los peatones podrán cruzar lícitamente la calzada:

- Cuando a su frente tengan un semáforo que lo habilite.
- Si sólo existe un semáforo para los vehículos, cuando tengan luz verde los que circulan en su misma dirección.
- Si el semáforo no está a su vista, lo harán cuando en tránsito que circula por la calzada a cruzar esté detenido.
- No cruzar cuando el semáforo que tienen enfrente esté en luz roja o amarilla.

Las mismas disposiciones se aplican para discapacitados con sillas de ruedas, rodados impulsados por menores de 10 años que no ocupen más espacio que el necesario para los peatones, y no superen la velocidad de paso.

**Si es un peatón y se desplaza por un área rural:**

- En las rutas no hay aceras (veredas), por ello hay que circular por la banquina, lo más lejos posible de la calzada.
- Si va acompañado, ir en fila india.
- Vestir ropa clara o distintivo reflectante para que los conductores lo vean.

**Si viaja en colectivo:**

- Respete las paradas y el orden de llegada para formar la fila de espera.
- No baje a la calzada para acceder a un transporte público.
- No suba o baje mientras el vehículo esta en movimiento.
- Que no viaje parado en la puerta del colectivo.
- Que no saque los brazos ni la cabeza por la ventanilla del vehículo.
- Al descender, debe esperar que el vehículo arranque y se aleje para recién cruzar la calle.
- No debe viajar parado alado del chofer, ni lo debe distraer dándole conversación.
- No debe tirar objetos del vehículo estando parado o en movimiento.

**Si se desplaza en bicicleta:**

- Que no corra carreras con un vehículo ni lleve a otra persona parada en el eje trasero de la misma.
- No debe colgarse de la parte trasera de ningún vehículo.
- Las luces del semáforo deben respetarse siempre.

## PAUTAS DURANTE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES RECREATIVAS

---



---

**ALQUILER DE VEHICULOS (Bicicletas, cuatriciclos, ciclomotor y motos)**

Quien maneja se convierte en un conductor al que le caben las normas generales de la Ley Nacional de Tránsito y Transporte N° 24.449 y las leyes de tránsito provincial (por ejemplo en la provincia de Buenos Aires la Ley de Tránsito N° 11.768).

Estos vehículos no poseen carrocería, ni cinturones de seguridad que protejan al conductor y/o acompañante. EN EL CASO DE LAS MOTOS; ESTO AUMENTA EL RIESGO DE ACCIDENTES CINCO VECES MAS QUE SI SE TRANSPORTA EN AUTO.

- Ante maniobras comunes, utilizar los brazos como elementos habituales para avisar. Nunca maniobre sin antes avisar.
- Está prohibido realizar transformaciones y agregados que modifiquen su estructura original.
- Esta prohibido circular con cuatriciclo en la vía pública.

Recuerde que:

- Cuando alquila vehículos recreativos (por ejemplo cuatriciclos, motos, etc.), las autoridades del destino deben definir las zonas para su uso, como así mismo las velocidades máximas y las protecciones que deben contar los usuarios (por ejemplo el casco). También deben controlar que esto se cumpla.
- Se debe leer detenidamente los términos contractuales que algunos prestatarios hacen firmar para el deslinde de responsabilidad por casos de accidentes. Puede figurar que el usuario recibe un casco de protección en el contrato -que no fue entregado al usuario con el vehículo- o que no puede llevar acompañantes y si lo autoriza verbalmente con tal de no perder el cliente.

## CONDICIONES DE SEGURIDAD

Se detallan algunas normas en la Prov. de Buenos Aires para el desplazamiento con los siguientes vehículos:

### 1- Cuatriciclo:

- Cantidad de pasajeros: 1
- Edad en que la ley permite circular: no esta estipulado
- Es imprescindible el uso de casco.

### 2- Bicicleta:

- Cantidad de pasajeros: 1
- Edad en que la ley permite circular: 12 años para "circular por la calzada con rodados propulsados por el conductor" (Ley Prov. N° 11.768 - Art. 34, Inc. d.)
- Es imprescindible el uso de casco.
- Para que la bicicleta sea un vehículo seguro debe tener:
  - Timbre (en el manubrio cerca de los puños, con buen sonido)
  - Asiento bien fijo.
  - Manubrio apretado y con puños bien fijos.
  - Frenos con cables, varillas y tornillos ajustados; patines de goma en buen estado.

- Faro delantero limpio, bien colocado y con luz blanca.
- Mariposas o tuercas en las ruedas apretadas.
- Ruedas centradas, con todos los rayos bien tensos.
- Pedales completos, engrasados y con material reflexivo.
- Cadena no muy tensa.
- Neumático en buen estado, que se vea el dibujo en la banda de rodamiento y con la cámara de presión adecuada.
- El faro trasero con luz roja u ojo de gato reflectivo.
- Rodamientos limpios y engrasados.

### 3- Ciclomotor (hasta 50 cm<sup>3</sup>):

- Cantidad de pasajeros: 1 o 2
- Edad en que la ley permite circular: 16 años para "ciclomotores en tanto no lleven pasajeros" (Ley Prov. N° 11.768 - Art. 34, Inc. c)
- Uso de casco: las motocicletas deben estar equipadas con casco antes de ser libradas a la circulación (Ley Nac. de Tránsito N° 24.449 -Art. 29, Inc. i)

### 4- Moto (de más de 50 cm<sup>3</sup>):

- Cantidad de pasajeros: 1 o 2
- Edad en que la ley permite circular: Las clases de licencias para conducir son Clase A 2 "Para ciclomotores, motocicletas y triciclos motorizados. Cuando se trate de motocicletas de más de 150 cc. de cilindrada, se debe haber tenido previamente por dos -2- años habilitación para motos de menor potencia, excepto los mayores de 21 años" (Ley Prov. N° 11.768 - Art. 39)
- Uso de casco: las motocicletas deben estar equipadas con casco antes de ser libradas a la circulación (Ley Nac. de Tránsito N° 24.449 -Art. 29, Inc. i)

## ALQUILER DE ANIMALES

- Se debe verificar la habilitación de los prestadores de servicios de recreación (por ejemplo de actividades ecuestres), - Las autori-

dades deben ejercer un control de los planteles de animales en alquiler.

- Se debe definir con exactitud las exigencias hacia el animal. Debe ser correctamente tratado.
- No alquile animales en palenques no habilitados.
- Se recomienda definir circuitos para realizar cabalgatas, así como es más conveniente hacer recorridos organizados por prestadores que garanticen medidas de protección ante situaciones de conflicto (un animal se desboca, no obedece al jinete, etc.).

### DELIMITACION DE AREAS RECREATIVAS

- Se debe delimitar las áreas recreativas con actividades que pueden generar conflictos o por las superposiciones de dos actividades incompatibles, por ejemplo las zonas de pesca y deportes náuticos.
- Se debe exigir límites de cada zona así como procurar controlar que esta delimitación se cumpla.

### PROTECCION DE AREAS NATURALES (7)

La importancia de una mejor calidad de vida para la sociedad da origen con relación a la actividad al concepto de **"TURISMO SUSTENTABLE": la conservación de la diversidad biológica en función del uso sustentable de los recursos naturales y culturales de nuestros destinos turísticos.** Con respecto al tema la American Society of Travel Agents dice:

- 1. Respete la fragilidad de la tierra.** Comprenda que si no decidimos a colaborar todos en su conservación, estos puntos de destino

---

#### NOTAS

(7) ASTA: Los diez mandamientos del ecoturismo. American Society of Travel Agents.

bellos y únicos quizá no estén aquí para disfrute de las próximas generaciones.

- 2. Deje solo las huellas de sus pies.** Tome solo fotografías. No haga inscripciones. No ensucie. No se lleve "recuerdos" de sitios históricos o zonas de naturaleza.
3. Para dar mayor sentido a sus viajes, **infórmese sobre la geografía, costumbres, modales de cortesía, culturas de la religión que va a visitar.** Párese y escuche a la gente. Estimule los esfuerzos locales de conservación.
- 4. Respete la intimidad y la dignidad de las personas.** Pida permiso para fotografiar a personas.
- 5. No adquiera productos hechos de plantas o animales en peligro de extinción,** como marfil, conchas de tortugas, pieles y plumas. Lea "Know Before You Go", la lista de productos que no se puedan importar a Estados Unidos, publicada por el Servicio de Aduanas de ese país.
- 6. Siga siempre los senderos indicados.** No perturbe las plantas, los animales a sus hábitat natural.
7. Infórmese y **apoye programas y organizaciones orientadas a la conservación** que se esfuerzan por proteger el medio ambiente.
8. Siempre que sea posible, **camine o utilice medios de transporte que no dañen el medio ambiente.** Ruegue a los conductores de vehículos públicos que apaguen los motores cuando el vehículo está estacionado.
- 9. Sea cliente de empresas** (hoteles, líneas aéreas o de cruceros, proveedores y operadores de turismo) que promuevan la conservación del medio ambiente y el ahorro de energía; calidad de aire y agua; reciclado de materiales; gestión saludable de materiales tóxicos y residuos; atenuación de ruidos; participación comunitaria y que contraten personas experimentadas, bien adiestradas y **leales a los principios de conservacionismo.**

### EN EL CASO DE NIÑOS

- Lleve un bolso para emergencias (bebidas, comida y ropa).



- Trate de evitar actividades intensas, como caminatas, intercale breves y constantes periodos de descanso; recuerde que la fatiga contribuye a aumentar el riesgo de accidentes.
- Incremente la atención sobre el niño en lugares de gran concentración de gente, vístalo con ropa llamativa a fin de poder reconocerlo fácilmente.
- Enséñele al niño como debe actuar en el caso que se extravié: que recuerde los nombres completos de sus padres, el establecimiento donde se hospeda, y en lo posible un teléfono. Si es muy pequeño, es conveniente colocar esta información en algún bolsillo de su ropa. Debe enseñársele que no debe solicitar ayuda a personas desconocidas, sino dirigirse a un guía o agente de seguridad del lugar.

## PAUTAS AL CONTRATAR A UNA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO

La Agencia de viajes asesora, informa y sugiere sobre la oferta en el mercado destinado al turismo y la recreación; deben estar habilitadas por la Secretaria de Turismo de la Nación y se identifican con un número de legajo y un número de Resolución de la Dirección Nacional de Servicios Turísticos y cuenta con un responsable técnico denominado "idóneo en turismo" habilitado a tal fin por la Secretaria de Turismo de la Nación.

La Agencia de Viajes asesora y provee todos los servicios necesarios para los viajes. Su gestión incluye los siguientes servicios:

- Reservas y emisión de pasajes.
- Asesoramiento sobre tarifas especiales
- Reservas de hoteles y otros alojamientos.
- Restaurantes y lugares de diversión.
- Congresos y convenciones.
- Arreglos de moneda extranjera.
- Documentación personal y sanitaria
- Régimen de equipaje y restricciones aduaneras.
- Seguros. Asistencia Médica.
- Alquiler de automotores.
- Arreglos especiales
- Asesoramiento sobre destinos turísticos y sus servicios.
- Asistencia durante el viaje.



## MARCO NORMATIVO NACIONAL RELACIONADO A LOS OPERADORES TURÍSTICOS -LEY 18.829; CON LAS MODIFICACIONES Y SUSTITUCIONES DE LA LEY 22.545-

### AGENTES DE VIAJES

La ley 18.829 regula las actividades de las personas físicas o jurídicas que realicen, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, alguna de las actividades que consistan en:

### ACTIVIDADES

- A. La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero;
- B. La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero;
- C. La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes a "forfait", en el país o en el extranjero;
- D. La recepción y asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de los servicios de guías turísticos y el despacho de sus equipajes;
- E. La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualesquiera de esos servicios;
- F. La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas.

### REQUISITOS

Para el ejercicio de las actividades descriptas deber contarse previamente-

te con la licencia del Registro de Agentes de Viajes (art.1º). Previo al otorgamiento de la licencia deber constituirse un "fondo de garantía" cuya finalidad es asegurar su buen funcionamiento y proteger al turista y de él podrán detraerse los montos de la multas que se apliquen (art.6).

El Poder Ejecutivo, por intermedio de la Secretaría de Turismo reglamentara las actividades del art. 1º en cuanto a: 1.- Exigencias básicas de la documentación contractual con los usuarios; 2.- Derechos y obligaciones de hoteleros y transportistas en relación con las agencias de viaje y los turistas; y 3.- Cualquier otro aspecto que haga a la mas eficiente realización de las actividades turísticas (art.7)

### SANCIONES

Los hechos punibles, las sanciones a las que puede resultar pasible la Agencia de Viajes y el procedimiento para la aplicación de las mismas, estén regulados en los Art. 10 a 20 y 27 de la ley.

## DECRETO 2182/72; REGLAMENTARIO DE LA LEY 18.829

### AGENCIAS DE VIAJES

Establece las actividades que pueden desarrollar - subsidiariamente - las agencias de viaje (art.2º).

El art. 4 del decreto clasifica a las agencias, según las distintas capacidades operativas en:

- A. Empresas de Viajes y Turismo**, autorizadas para realizar todas las actividades del art. 1º de la ley, para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior o para terceros;
- B. Agencias de Turismo**, autorizadas para realizar todas las actividades del art. 1º de la ley, exclusivamente para sus clientes, incluyen-

do el turismo receptivo.

**C. Agencias de Pasajes**, autorizadas exclusivamente para la reserva y venta de pasajes y la venta de los servicios programados por las Empresas de viajes y turismo y los transportadores marítimos y fluviales.

En la papelería, folletos e impresos, deber figurar el nombre de la agencia, la actividad para la cual fuera autorizada y el número correspondiente a su licencia. En los locales de las agencias deber exhibirse el certificado del organismo de aplicación que ha autorizado su inscripción y funcionamiento (art.11)

Los servicios a prestar por la agencia se convendrán en todos los casos por contrato firmado entre un empleado autorizado de la agencia y el o los usuarios, en el que se deberá consignar, como mínimo:

- A. Especificación de los servicios a suministrar, indicando categoría;
- B. Fecha de prestación de los mismos;
- C. Precios y condiciones de pago;
- D. Plazos establecidos para la confirmación o desistimiento y los respectivos cargos, reembolsos e indemnizaciones;
- E. Toda obligación y responsabilidad que asuman agencias y clientes.

Toda modificación que se realice en el contrato deber hacerse por escrito y con la firma de ambas partes, a continuación o agregadas al contrato originario (art.13)

Las agencias son responsables por los servicios ofrecidos por ellas, eximiéndose cuando sean intermediarios con empresas de servicios cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobado por autoridad competente que establezca las modalidades de contratación entre esas empresas y los usuarios (art.14)

Las agencias deben antes del 31 de diciembre de cada año informar a la Secretaría de Turismo el programa de viajes y excursiones que en líneas generales proyectan realizar en el año siguiente, Antes del 30 de marzo

de cada año las agencias deberán presentar una memoria de la actividad realizada el año anterior (art.19)

En los viajes y giras con gastos incluidos las agencias están autorizadas, al momento que el usuario otorgue su conformidad al presupuesto, a cobrar un anticipo por sus servicios de hasta el 40% (art.20).

En caso de desistimiento de servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso estar sujeto a las normas contractuales con las empresas respectivas. En caso de efectuarse los reembolsos, las agencias tendrán derecho a deducir hasta el 10% de los mismos. El art.21 también prevé el reembolso de los servicios no utilizados estableciendo los derechos y obligaciones de las partes.

La cesión o transferencia a otra persona, de los servicios turísticos contratados también se prevé en el art.22, autorizando a la agencia a percibir un sobreprecio de hasta el 10% (art.22)

La cancelación por parte de las agencias de los viajes programados, solo podrá efectuarse cuando a juicio de la Secretaría de Turismo existiese causa justificada, señalando el art.24 como causa justificada:

- A. Fuerza mayor y caso fortuito;
- B. Cuando habiendo diligencia debida y cumplido sus obligaciones económicas, la agencia tuviere imposibilidad de disponer de los servicios necesarios para el cumplimiento de lo convenido;
- C. Cuando hubiere alteraciones de tarifas o tipos de cambio que obliguen a un aumento sustancial del precio del viaje y ello de lugar a anulaciones por parte de las personas inscriptas;
- D. Cuando no haya alcanzado el suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones del contrato, en los anuncios y folletos y la anulación se comunique a los viajeros con un mínimo de 10 días de anticipación. Para que sea posible la anulación, la agencia no debe haber cobrado un anticipo superior al 20% del precio fijado para el viaje.

En caso de desistimiento injustificado por parte de la agencia deber devolver la totalidad del depósito previo, sin deducciones, con **más** una indemnización entre el 10 y el 30%, a fijar por la Secretaría de Turismo, sin perjuicio de las acciones de derecho común que pudiera ejercer el usuario. (art.25)

El art.26 regula la relación de las agencias con las empresas que prestan alojamiento turístico, interesando señalar aquí expresamente los incisos j) y k) que establecen,- el primero de ellos - que si el hotel no cumpliera con el compromiso en cuanto a la comodidad contratada, la agencia podrá exigir se ofrezca al pasajero una comodidad similar en otro establecimiento de la misma categoría o categoría superior, sin cargo alguno, y el Inc.) que para el caso de no ofrecerse al turista los servicios mencionados precedentemente y el pasajero fuere alojado en comodidad de categoría inferior, la agencia podrá exigir, además del reintegro de la diferencia tarifaria, una indemnización a favor del pasajero, equivalente a tres días de estada en las comodidades contratadas originariamente, siempre y cuando la misma supere dicho lapso o no exista acuerdo de partes.

Las entidades no mercantiles sin fines de lucro que incluyan en sus estatutos la organización y programación de actividades turísticas, que se encuentren inscriptas en el Registro de Agentes de Viajes, también podrán organizar viajes colectivos, pero deberán cumplir con los requisitos y recaudos que menciona el Art.29 y 30.

## DERECHOS DEL CIUDADANO

### AL SER DETENIDO POR PERSONAL DE UN SERVICIO DE SEGURIDAD

**Nadie tiene la obligación legal de llevar documentos al salir a la calle; sin embargo la falta de los mismos es una causa para detener a una persona. Es conveniente que se desplace con sus documentos.**

### DERECHOS DEL CIUDADANO DETENIDO MENOR DE EDAD

- No se puede encerrar al menor de edad en un calabozo ni retenerlo junto a detenidos mayores de edad.
- No puede quitársele los cordones, el cinturón ni tomarle impresiones digitales.
- La policía tiene que avisar al Juez de Menores de turno. El detenido debe ser informado del nombre del Juez de Turno y cuando le dieron intervención.
- El menor tiene derecho a llamar a su familia, a un abogado o a una persona de su confianza.
- Si es obligado a firmar algún escrito y no puede negarse o tiene miedo, debe anteponer a la firma la palabra "apelo".
- La única persona que puede revisar a un menor es un médico perfectamente identificado con su matrícula.

### DERECHOS DEL CIUDADANO DETENIDO MAYOR DE EDAD

- Se puede detener por averiguación de antecedentes a una perso-

- na, pero no puede superar las doce -12- horas.
- Tiene derecho a realizar una llamada telefónica.
- No se puede tener a esta persona en un calabozo junto a personas que cometieron delitos.
- No debe firmar ningún escrito donde haya espacios en blanco y/o figure algo distinto a lo sucedido en el momento de la detención.
- Si es obligado a firmar algún escrito y no puede negarse o tiene miedo, debe anteponer a la firma la palabra "apelo".

### LA FUNCION DEL CONSUL EN EL EXTERIOR

Es importante al programar un viaje al exterior contar con la dirección y teléfono de la delegación de los consulados más próximos a los destinos elegidos. A continuación se detallan las funciones de este organismo relacionadas con el turista:

- Informar y orientar en temas de orden jurídico, médico y notarial.
- Otorgar pasaportes.
- Asistir a personas accidentadas.
- Expedir autorizaciones de viaje a menores con consentimiento de los titulares de la patria potestad.
- Comunicación con familiares o allegados en situaciones de conflicto (casos de accidentes, muerte, etc.).
- Utilizar como destino del correo a la sede de esta institución.
- El cónsul no puede ser parte en procesos judiciales, proporcionar asistencia legal ni económica, gestionar tareas correspondientes a operadores turísticos (agencias de viajes, transporte, alojamiento, bancos, etc.) ni ser depositario de bienes o valores.

## EN EL CASO DEL TRATO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas afectadas por alguna forma de minusvalía (concepto que involucra entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, grupo familiar con niños pequeños, niños, discapacitados temporales -mujeres embarazadas, enyesadas, etc.- y permanentes -motrices, sensoriales y mentales-, etc.), en el uso de su tiempo libre destinado a actividades turísticas y/o recreativas generalmente encuentran distintas situaciones de conflicto en el espacio turístico, que podemos agrupar en:

- \* Los ESPACIOS VERDES (Plazas y parques), en la ESTRUCTURA URBANA (Obras de saneamiento, cruces peatonales y vehiculares, etc.), en el MOBILIARIO URBANO (laminarias, bebederos, bancos, etc.)
- \* Los EDIFICIOS, en los que podemos destacar los destinados a ALOJAMIENTO hotelero y extrahotelero, las instalaciones para GASTRONOMIA (Bares, confiterías y restaurantes), y las instalaciones para el desarrollo de ACTIVIDADES CULTURALES como museos y salas de espectáculos.
- \* Las instalaciones para ACTIVIDADES CIENTIFICAS (Congresos y convenciones) se suman a las instalaciones para el desarrollo de ACTIVIDADES RECREATIVAS- DEPORTIVAS como estadios y sus espacios complementarios (Vestuarios, gimnasios, etc.). Estos son los ejemplos más significativos de este segmento.
- \* El desarrollo de ACTIVIDADES LUDICAS en áreas naturales (Monta-

ñas, playas y ríos) y en áreas urbanas (zoológicos, casinos y discotecas) impiden por su conformación el acceso a estos atractivos.

- \* La variable TRANSPORTE también presenta situaciones de conflicto en el caso de terminales, accesos y áreas de estacionamiento, junto con los medios específicos de transporte aéreo, marítimo, terrestre y fluvial.
- \* La falta de INFORMACION para el libre desplazamiento en un destino.

Las personas con discapacidad particularmente requieren índices mayores de seguridad durante su desplazamiento durante su tiempo productivo y durante el tiempo libre, principalmente en la faz informativa de servicios al usuario. Es conveniente considerar las siguientes recomendaciones de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad:

*“...Una persona con discapacidad podrá integrarse más o menos adecuadamente, de acuerdo al ambiente en el que le toque vivir: empezando por la familia y continuando con el medio educativo, recreativo, laboral, cultural, etc.: dentro de un enfoque físico e histórico concreto. Por ello es necesario combatir la ignorancia, el desconocimiento, el mito, el prejuicio, etc., en que suele enfrentarse en torno de estas personas. En este sentido se surgieron algunas propuestas con el objetivo de contribuir a la concientización y motivación de la comunidad en relación a la integración de las personas con discapacidad.*

**La integración es un proceso mutuo en el que intervenimos todos y se basa en el respaldo por el otro. Estar discapacitado no es estar enfermo; evite referirse a estas personas como enfermas o tratarlos como tales.**

- Cuando entable una conversación con una persona con discapacidad, hablele directamente a ella y no a las personas que la acompañan.
- Si desea ayudar en la vía pública, en el lugar de trabajo, en el barrio,

*etc., a una persona con discapacidad espere a que esta le pida ayuda de alguna forma. El ofrecimiento sin saber si lo necesita es hacer diferencia.*

- Cuando ayude a una persona con discapacidad no haga más de lo que ella le pida. Límitese a cumplir las instrucciones que ella le da.
- Sea paciente con el tiempo que le lleve a una persona con discapacidad hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.
- Es aconsejable evitar las alabanzas innecesarias a las expresiones de lástima.
- Si vive o se encuentra frecuentemente con una persona con discapacidad, acepte que ella tome sus decisiones e intégrele a las actividades cotidianas. Con ello favorecerá su autoestima y su desarrollo como miembro activo a la comunidad.
- No haga por las personas con discapacidad, ancianos o niños, lo que ellos pueden hacer por si mismos, con el pretexto que usted lo hace mejor o más rápido.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.
- Cuando planee reunirse con una persona con discapacidad, fíjese que el lugar sea accesible para ella.
- No estacione en los lugares reservados para automóviles para personas con discapacidad ni ante los rebajes de cordones.
- En todos los medios de transporte público hay asientos reservados para personas con algún impedimento transitorio o permanente. Ceda siempre esos asientos y de esa forma cumplirá con las normativas vigentes...”.

Sobre el trato apropiado a personas con discapacidad, Rafael Sanjuanbenito ha dicho (8):

*“...Las reglas generales son pocas y sencillas de aprender y aplicar:*

1. No subestime a los discapacitados. Déjeles que hagan por si mismos todo lo que puedan. La mayoría puede bastante y les gusta hacer las

*cosas por si mismos. Al tiempo, les agrada que se les reconozcan sus méritos y progresos, naturalmente, sin exageraciones que supongan un insulto a su inteligencia.*

2. *No le ayude nunca sin proponérselo antes. La ayuda "impuesta" les hiere como un desprecio. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase y, lógicamente, esperar la respuesta. Nadie debe ofenderse si la ayuda no es aceptada.*
3. *Ayude discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, con naturalidad, sin precipitaciones ni revuelo. No se debe presumir de ayudar, ni adoptar un aire de "superprotector". Al discapacitado le molesta mucho llamar la atención.*
4. *Hay que ser natural en los contactos personales con los discapacitados. Lo que ellos desean es que se les trate como iguales. Procure sobre todo:*
  - *no sentirse embarazado al hablar con ellos.*
  - *en ningún caso pronuncie frases compasivas sobre su estado. Cuando venga a cuento, hable con él con naturalidad.*
  - *no caiga, ni en un mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada.*
  - *no les trate nunca como a niños, ni siquiera a los discapacitados psíquicos adultos. Como personas normales que son, se asombrarán ante este tipo de actuación y les molesta.*
  - *no les aconseje a menos que se lo pidan. En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y de una u otra forma pueden manifestarlo.*
  - *no se dirija al acompañante del discapacitado, a menos que él no*

#### NOTAS

(8) 1999- TURISMO PARA TODOS: PAUTAS DE CALIDAD DE ATENCION A PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS Autor: LUIS GRÜNEWALD / LILIANA PANTANO / RAFAEL SANJUANBENITO AGUIRRE / SILVIA DISANTO. Editor: SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION/ ASOCIACION MUTUAL SOCIEDAD CENTRAL DE ARQUITECTOS/COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS/ UNIVERISDAD DEL SALVADOR.

*pueda seguir la conversación. La marginación, aún ocasional, hiere profundamente.*

5. *Mantenga con ellos los contactos humanos normales: llamadas telefónicas, invitaciones, paseos o charlas. Valoran mucho que se demuestre interés por sus trabajos profesionales y actividades de todo tipo. Es importante felicitarles por los resultados obtenidos en cualquier actividad, como sucede con las personas no discapacitadas.*
6. *Demuestre comprensión y tolerancia ante su, a veces, excesiva susceptibilidad o, incluso, ante su irritación. Piense que se hace a diario con los no discapacitados. Como dijimos antes, no se ofenda si rechazan su ayuda. Al revés, hay que alegrarse de su validez para ciertos actos..."*

Es importante considerar en los distintos casos de discapacidades permanentes que:

#### 1- Los discapacitados motrices:

- Las sillas de ruedas, los bastones y muletas son elementos imprescindibles para quién los usa. Procure siempre estén al alcance de quién los emplea.
- Cuando lleve a una persona en silla de ruedas, evite los movimientos bruscos y conduzca firmemente.
- Si conversa con una persona que está en sillas de ruedas, ubíquese de tal manera que ninguno tenga que hacer esfuerzo para mirarse, así la comunicación será más eficaz.

#### 2- Los discapacitados visuales:

- Cuando entre a un lugar donde se encuentra una persona ciega o con grave deficiencia visual, preséntese y al irse, despídase de ella.
- Si ve a un ciego dispuesto a cruzar la calle, ofrézcale ayuda con naturalidad. Si pide orientación, dígame claramente hacia donde debe dirigirse.



- Para indicar a un ciego una ubicación emplee expresiones tales como: "a su derecha", "arriba", "abajo", "un escalón", y no expresiones vagas como: "allí" o "ahí".
- Cuando ayude a un ciego a desplazarse, no lo tome del brazo; deje que él se tome del suyo colocándose del lado inverso al bastón.

Por ejemplo en el caso de las personas ciegas o disminuidos visuales la **Asociación Pro Ayuda al No Vidente - APANOVI-** de la República Argentina plantea una serie de sugerencias de cortesía que a continuación se transcriben:

1. *"...Puedo caminar más fácilmente contigo que con el bastón, pero no tomes mi brazo, ni intentes empujarme, y déjame tomar el tuyo, en tanto yo me mantendré medio paso atrás para anticipar pozos y escaleras. Baja la escalera, yo prefiero tomarme de la baranda. Cuando me des direcciones dime si te refieres a tu derecha o a la mía.*
2. *Para mi las puertas deben estar abiertas o cerradas. Una puerta entreabierta es un peligro, al igual que los juguetes en el piso. Adviérteme de las mesitas ratonas, mesas de café; "odio romper cosas".*
3. *Si estoy en tu casa, muéstrame el cuarto de baño, alacenas, ventanas, toma corrientes para la máquina de afeitar y el interruptor de la luz. También me gusta saber si la luz está encendida.*
4. *Por favor: no me obligues a cruzar la calle, pregúntame si quiero cruzar.*
5. *Si accedes a avisarme cuando viene el colectivo que espero, y si te tienes que ir, avísame. Además, pon mi mano en el pasamanos derecho para evitar accidentes.*
6. *Por favor dirígete a mí directamente y no a través de mi guía o compañero.*
7. *Háblame cuando entras en la habitación y dime quién eres, no hagas juegos de adivinanzas. Preséntame a los otros, incluyendo niños. Guía mi mano en el respaldo de una silla.*
8. *No evites palabras como "ver", yo la uso también. Siempre me siento bien al verte.*
9. *No quiero compasión, pero no hables de "maravillosas compensacio-*

*nes" de la ceguera. Todo lo que he aprendido me ha costado un duro trabajo.*

10. *Hablaré de mi ceguera si eres curioso, pero es una vieja historia para mi, "tengo otras tantas inquietudes como vos".*

11. *No pienses en mí como un hombre ciego, "soy un hombre que piensa y vive como tú..."*

### 3- Los discapacitados auditivos:

- Para comunicarse con una persona sorda o con severa deficiencia auditiva puede necesitar llamar su atención tocándole el hombro. También puede utilizar notas escritas.
- Háblele de frente, despacio, use los gestos.
- Háblele clara y lentamente, sin exagerar para que la lectura labial le sea comprensible.
- Si le resulta difícil entender el mensaje de su interlocutor, pídale amablemente que lo repita.
- Sea cortés, Si el teléfono suena, o alguien llama a la puerta avísele el motivo de la interrupción.

### 4- Los discapacitados mentales:

- Cuando se dirija a una persona con discapacidad mental, hágalo directamente y no a través de un acompañante. Hable con sencillez pero sin enfatizar la conversación y los gestos. Si no es comprendido intente decir lo mismo con otras palabras. No levante la voz.

# REQUISITOS PARA VIAJAR AL EXTERIOR

---

---

Para viajar al exterior del país necesita la siguiente documentación:

## **PARA CIUDADANOS ARGENTINOS O NATURALIZADOS**

Acreditar identidad con los Documentos que se detallan a continuación:

- Documento Nacional de Identidad (solamente para países limítrofes)
- Libreta de Enrolamiento (solamente para países limítrofes)
- Libreta Cívica (solamente para países limítrofes)
- Cédula de Identidad de la Policía Federal (solamente para países limítrofes)
- Pasaporte (obligatorio para países no limítrofes)

## **MENORES DE 21 AÑOS**

### **Acompañados de sus padres:**

- Acreditar identidad (Documento Nacional de identidad o Cédula Policía Federal o Pasaporte)
- Acreditar vínculo (Certificado de nacimiento o Libreta de Matrimonio del Registro Civil)



**Acompañados con uno de sus padres:**

- Acreditar identidad (Documento Nacional de identidad o Cédula Policía Federal o Pasaporte)
- Autorización del Padre o Madre ausente ante Escribano Público y/o Juez

**Menores que viajan solos:**

- Acreditar identidad (Documento Nacional de identidad o Cédula Policía Federal o Pasaporte)
- Autorización de ambos padres ante Escribano Público y/o Juez

**Ante la falta de algunos de los requisitos la Dirección Nacional de Migraciones no autorizará la salida del territorio nacional.**

El reglamento de Migraciones en su artículo 57 indica que: *“La Dirección Nacional de Migraciones, o la autoridad delegada, no admitirá el ingreso al país a las personas que no presenten su documentación en debida forma. Asimismo, podrá impedir la salida del país de toda persona que no tenga la documentación habilitante”.*

En el caso de extranjeros el reglamento prevé la posibilidad de un “ingreso provisorio” cuando dice en el artículo 58 *“cuando al arribar al país no se cumplan algunos de los requisitos, la Dirección Nacional de Migraciones podrá autorizar excepcionalmente, y por razones fundadas, el ingreso de personas con carácter provisorio, sujeto a resolución superior”.* Ante la falta de documentación personal la persona realiza lo que se denomina “desembarco provisorio” debiendo dar su domicilio legal que sea comprobable, solicitar el envío del documento, pagar la multa correspondiente y verificar por el Sistema PRISA -Prohibiciones de Ingresos y Salidas- con el que la Policía Migratoria averigua si el pasajero tiene algún antecedente que impida su ingreso o egreso al país.

Fuente: MINISTERIO DEL INTERIOR - DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES.

## RECUERDE QUE...

### EN CASO DE ROBO O HURTO

- La represión de la delincuencia es responsabilidad exclusiva y excluyente de la policía.
- Ante cualquier anomalía, sospecha, indicio o hecho que haga presumir la existencia de un hecho delictivo llame a la policía.
- No persiga a los asaltantes, diríjase a la policía rápidamente.

### EN CASO DE ACCIDENTE

- En estas circunstancias es fundamental mantener la calma y que el/los herido/s confíen en los que lo asisten. En primer lugar, si le es posible evite que conozca el alcance de sus heridas, esto le ayudará a mantener un clima más calmado para ser más operativo en tal situación.
- Trate de comunicarse inmediatamente con un puesto de la policía o una unidad sanitaria. Recuerde que cuanto más rápida es la comunicación con un centro de salud más rápida será la atención.
- Trate de colaborar con los agentes de seguridad o salud despejando el área para que puedan trabajar.
- Al pedir auxilio a los servicios especializados: policía, bomberos, hospital, no olvidando informar: lugar exacto del accidente, número de heridos y gravedad visible de las heridas.
- No retire al herido del lugar, pues de hacerlo podría agravar la

situación de sus lesiones, aunque su intención sea ayudar.

- Trate de no mover a la persona accidentada, puede tener lesiones internas que agravan su situación.
- Si el accidentado se esta ahogando por distintas secreciones -vómitos, sangre, etc.-, trate de girar la cabeza del accidentado para que aspire aire.
- Evite mover al herido y deje su traslado a los especialistas. Serán de más utilidad sus primeros auxilios si usted solicita o hace solicitar la ayuda necesaria lo más pronto posible. Si debe hacerlo, hágalo sobre una superficie dura.
- Si el accidentado carece de pulso o no respira, realice las maniobras de resucitación solo si esta capacitado para ello.
- Por lo tanto, al asistir usted debe tener en cuenta no aumentar las situaciones de riesgo de contagio de enfermedades para ambos. Para ello le aconsejamos:
- Evite las lastimaduras durante la asistencia o espera de personal especializado.
- Proteja sus manos antes de atender a un herido, de ser posible utilice guantes de goma, quirúrgicos o bolsas de polietileno.
- Evite el contacto con sangre o líquidos orgánicos de los accidentados.

## ALCOHOL Y CONDUCCION (9)

Para estar en perfectas condiciones para conducir en el tránsito no se debe tomar ninguna bebida alcohólica. Pero lamentablemente, la experiencia demuestra que esta advertencia no es respetada por el conductor.

El alcohol es factor determinante de accidentes mortales en la mayoría de los países. No es necesario estar en evidente estado de ebriedad, un simple estado alcohólico puede engendrar perturbación y volver peli-

---

### NOTAS

(9) Campaña de Educación Vial. AUTOMOVIL CLUB ARGENTINO.

groso al conductor.

El llamado bebedor social presenta el problema mayor, ya que tiene la idea, equivocada, de que unas copas no deterioran su capacidad en el manejo. Se presenta simplemente "alegre" o "eufórico", sobrestima sus facultades encontrándose inclinado a tomar riesgos innecesarios en momentos en que, en realidad, sus reflejos están disminuidos.

Si Usted ha bebido, conozca sus propios límites, sepa los hechos y considere los riesgos. No se puede predecir con exactitud el efecto del alcohol. Hay muchos factores que influyen en la rápida absorción del alcohol en la corriente sanguínea:

- La cantidad de la comida ingerida
- El tipo de comida
- La concentración alcohólica de la bebida consumida.
- La tolerancia individual hacia el alcohol (edad, peso, hábito, etc.)
- El periodo de tiempo durante el cual el alcohol ha sido consumido.

En consecuencia, en muchas personas se producen importantes efectos con débiles tasas de alcoholemia. En líneas generales, se admite que la zona francamente peligrosa comienza con una concentración de alcohol en la sangre de 0,80 grs. de alcohol por litro de sangre. Esta es la tasa máxima de alcoholemia aceptada en la mayoría de los países que fijan el límite legal.

Los factores que inciden, principalmente, en la influencia alcohólica son: el monto de alcohol consumido y la cantidad de tiempo que debe transcurrir para la eliminación de éste. La concentración alcohólica varía según la bebida.

El organismo humano trabaja para transformar el alcohol en alimento o eliminarlo del cuerpo, pero ello sólo es posible en un espacio de tiempo determinado. En el hígado, a una velocidad constante, el alcohol se metaboliza o destruye.

No hay un método instantáneo para que la alcoholización desaparezca. Las duchas frías, los ejercicios, café, aire fresco o cualquier otro método al que Usted puede recurrir no lograrán ese efecto. Los resultados son un ebrio limpio, un ebrio cansado o un ebrio despierto, pero siempre un ebrio.

Como regla se estima que, no se pueden beber más gramos de alcohol que el equivalente a la mitad del peso corporal en kilos. Así, si una persona pesa 80 Kg. podrá beber unos 40 grs. de alcohol para no sobrepasar la tasa de 0.80 grs. de alcohol por litro de sangre. Si Usted ha alcanzado una concentración alcohólica en sangre (CAS) mayor, requerirá varias horas para eliminarlo.

En el tránsito diario un conductor debe decidir maniobras o reaccionar ante las maniobras de otros conductores cada 20 segundos. En esas circunstancias es esencial la habilidad para dominar el vehículo, el control emocional, concentración, coordinación y buen juicio para juzgar la velocidad, la distancia y el tiempo. Desde las primeras copas se hace notoria la tendencia a guiar muy rápido, a no guardar la distancia apropiada, etc. El conductor cree que está guiando mejor cuando en realidad lo está haciendo peor.

El alcohol afecta particularmente el control de los músculos que mueven y enfocan nuestros ojos y en consecuencia la visión que se presenta del camino resulta borrosa y confusa. Reduce el control sobre la luz que entra al ojo retardando la reacción ante el encandilamiento.

Puede ocasionar "nistagmus, lo que significa una oscilación rápida e incontrolada de los globos oculares produciendo visión doble. En tal caso la capacidad para juzgar distancias se reduce. El ángulo de visión periférica, normalmente de 180\* se reduce en relación a la tasa de alcoholemia y a la velocidad. Con 0,50 por mil CAS la reducción del campo visual, aproximadamente, es de: 25% a 45 km/h y 50% a 65 km/h., hasta llegar a la "visión de túnel" a 95 km/h.

Desde el instante en que el conductor percibe un peligro hasta que ini-

cia el frenado transcurre un lapso de tiempo durante el cual el vehículo continúa rodando a la misma velocidad, este tiempo se conoce como "tiempo de reacción". Cuando el conductor se halla alcoholizado el "tiempo de reacción" se prolonga, evidenciándose en lo que se llama "tiempo de latencia".

En condiciones normales el "tiempo de reacción" es, aproximadamente de 0,75 segundos, con una alcoholemia de 0,80% de concentración de alcohol en la sangre, puede prolongarse hasta dos segundos. Si el vehículo esta circulando a 80 km/h, la distancia recorrida en el "tiempo de reacción" normal es de 16 m., pero si el conductor esta alcoholizado será de 9 m. más, es decir de 25 m. Para lograr la detención total del vehículo: 57 m. en condiciones normales, necesitará 66 m. dado su estado. Esta proporción es mayor cuanto mayor es la velocidad.

Cuando beba:

- Lo aconsejable es tomar sólo una copa por hora.
- Coma continuamente, particularmente comidas ricas en proteínas.
- Evite la mezcla de bebidas alcohólicas, esto acelera y aumenta la CAS.
- No beba alcohol si ha tomado una medicina.
- Si va a una fiesta, determine con anterioridad quién conducirá de vuelta a casa.

Si ha bebido:

- Permita que alguien que no ha bebido conduzca a su hogar.
- Ordene un taxi.
- En viajes largos, deténgase y continúe su viaje al día siguiente.

Hay una estrecha relación entre el alcohol y los accidentes de tránsito que comienza antes que el conductor se manifieste intoxicado.

- A 0,40% CAS, la probabilidad de sufrir un accidente aumenta.
- A 0,60% CAS, la probabilidad de sufrir un accidente es dos veces

mayor.

- A 1,00% CAS, la probabilidad de sufrir un accidente es 6 veces mayor.
- A 1,50% CAS, la probabilidad de sufrir un accidente es 25 veces mayor.

Mientras que la alcoholemia aumenta en relación aritmética, las fallas humanas aumentan en progresión geométrica.

Este problema es de todos, usted también puede salvar vidas. Evite que otros guíen en estado de ebriedad y niéguese a viajar con un conductor alcoholizado.

Cuando conduzca manténgase siempre en alerta, las posibilidades de un encuentro con un conductor o peatón ebrio son mucho más altas de lo que Usted supone:

- En caso de distinguir a un conductor ebrio, aléjese de inmediato, reduciendo la velocidad o adelantándose si puede hacerlo con seguridad.
- Si viene de frente, cíñase a la derecha y salga a banquina si es necesario.
- Notifique sus sospechas al policía más cercano.

Y, recuerde, el solo beber en forma moderada es un factor significativo que contribuye a la producción de accidentes de tránsito.

La Ley Nacional de Tránsito en su artículo 39 dispone que: *“Está prohibido conducir vehículos automotores... Hallándose en estado de ebriedad o bajo la acción de sustancias estupefacientes...”*

Según los técnicos en seguridad, debido al efecto acumulativo del alcohol en el nivel sanguíneo, la tradicional “última copa para el camino es la causa de muchas muertes”.

Proteja su vida, nunca dude en decir: “No gracias, conduzco”.

## EL CONTROL DE ALCOHOLIMIA

Como prevención y ante casos de intoxicaciones por el consumo de bebidas alcohólicas se realizan en las rutas y también en los destinos turísticos lo que se denomina **“control de alcoholemia”**, esta acción consiste en que los conductores deben soplar dentro de una pipeta descartable que mide la concentración de alcohol en el aliento mediante un sensor electroquímico.

El valor máximo tolerado es 0,52 gramos de alcohol por litro de sangre -Ley 11.768-. a los conductores que superan el nivel máximo se lo inhabilita para manejar durante seis (6) meses y de acuerdo a la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 se establece que serán penados con 30 o 60 días de cárcel.

Según especialistas en alcoholemia, entre los valores de 0,52 y menos de 1,00 gramo de alcohol por litro de sangre se observa en la persona euforia, desinhibición, confianza en sí mismo hasta límites de imprudencia, inestabilidad emocional, lentitud en los reflejos, dificultades en la adaptación visual y en especial en la oscuridad junto a que se observan fallas en la coordinación motora. Estos síntomas se acentúan a medida que aumenta el nivel de alcohol en la sangre.

## SI TIENE ARMAS

- Si Usted es un legítimo tenedor de un arma, esta debe estar lejos del alcance de los niños, adolescentes o personas que estén incapacitadas para manejarlas.
- Por imprudencia o negligencia pueden ocurrir accidentes graves o fatales.
- No es aconsejable oponer resistencia ante un asalto a mano armada, aún cuando Usted cuenta con un arma legalmente registrada, ya que además de perder objetos o bienes materiales que pueden ser repuestos, existe la posibilidad que pueda perder aquello que es lo más preciado: SU VIDA.

# SEGURIDAD MÉDICA

---

---

## SISTEMAS DE COBERTURA MÉDICA Y SEGURIDAD SOCIAL

La administración e intermediación de los servicios de salud durante el desarrollo de actividades turísticas presentan dos alternativas:

**1- Servicio de asistencia al viajero:** ofrecida por empresas privadas, están respaldadas por compañías de seguros que venden paquetes anuales o por módulos de tiempo, cuentan a su vez con distintos tipos de planes que varían el monto de la cobertura y los servicios ofrecidos. Los servicios que generalmente cuentan incluyen:

- Cobertura médico-farmacéutica (consultas profesionales, internaciones e intervenciones quirúrgicas, suministro de medicamentos, análisis clínicos, traslados sanitarios, servicio de odontología, servicio de traslado y estadía por convalecencia (hotelería), por fallecimientos, repatriaciones)
- Seguro de vida (en caso de accidente, de responsabilidad civil, personales y familiares)
- Asistencia legal (asesoramiento legal, anticipos de fianzas,
- Extravío de equipaje (Búsqueda y recuperación de equipaje, indemnización por pérdida de equipaje).
- Cancelaciones o modificaciones de viaje (compensaciones por vuelos demorados, reposición de senas por servicios aéreos)

- Comunicación (tramitación de mensajes urgentes)

**2- Cobertura por medio de obras sociales:** sistema de cobertura estructurada en red estatales, sindicales, empresarias y mixtas; que presta generalmente cobertura médica y social (sepelios, recreación, asuntos jurídicos, etc.).

## LA SEGURIDAD MÉDICA DURANTE EL TRASLADO Y EN EL DESTINO

El tema de la seguridad médica presenta un conjunto de variables a considerar:

- Trastornos durante el viaje al destino
- Enfermedades endémicas del destino y los requisitos de vacunación.
- Información de las características sanitarias del destino.
- Información de las características climáticas del destino.
- Consejos relacionados a la salud de los visitantes del destino turístico.
- Información de los puntos de atención ante urgencias o emergencias médicas.

**Debemos recordar que el turista requiere una mayor atención y asistencia por el desconocimiento del destino, por lo que la INFORMACION se transforma en una variable de altísima valoración.**

Los destinos a través del organismo oficial de turismo deben elaborar una estructura de información permanente sobre los siguientes temas:

- Centros de hospitalización.
- Bomberos
- Policía

- Prestadores de servicios médicos

## ENFERMEDADES

A modo de síntesis podemos decir que las enfermedades pueden afectar al viajero por tres vías: contacto directo con la piel, por el aire o por la ingestión de alimentos o bebidas.

Si bien no es muy habitual, durante el viaje puede contraerse enfermedades que muchas veces pueden prevenirse con la vacunación.

- Verifique si se requiere algún tipo de vacuna en el país que va a visitar. Algunas deben ser aplicadas con cierta anticipación, ya que producen efectos secundarios.
- Cuanto más tiempo dura el viaje más expuesto esta a contraer alguna enfermedad; por ello lleve con usted los medicamentos que puede consumir por algunos trastornos periódicos (antibióticos, antiinflamatorios, antiseborreicos, etc.), ya que debe tener en cuenta que muchas veces los nombres de los medicamentos cambian en algunos países o no se consiguen.
- Todo viaje permite
- Una de las afecciones más comunes en los viajes es la diarrea, que puede evolucionar en forma normal entre tres y cinco días; tenga en cuenta que hay medicamentos que reducen el periodo de malestar a 24 horas.
- Algunas de las enfermedades principales que pueden arruinar un viaje son:

- **Hantavirus:** Es una enfermedad infecciosa, los portadores del virus son ratones colilargos. Es una enfermedad endémica (se circunscribe a determinadas zonas) y el contagio se produce al aspirar pequeñas partículas que contienen el virus, que elimina el ratón al orinar, defecar o salivar. Los síntomas son fiebre, cansancio, dolores musculares, vómi-

tos y tos. Se recomienda al circular por zonas afectadas recuerde no tirarse al suelo entre pastos altos, cambiarse la ropa al llegar a la casa e higienizarse. En áreas rurales no masticar tallos u hojas crudas. Evite acumular basura - colóquela en recipientes cerrados- y lavar platos y utensilios inmediatamente después de haberlos usado. Mantenga la comida y el agua en recipientes a prueba de roedores -metálicos o de plástico grueso-.

- **Paludismo, parasitosis y Mal de Chagas:** Es una enfermedad de la zona rural del norte del país. No es peligroso para el turista común urbano, sino que son más propensos aquellos que tienen un contacto más directo con la naturaleza como es el caso de aquellos que realizan turismo de aventura.
- **Triquinosis:** Es una enfermedad por el consumo de carne de cerdo.
- **Cólera:** Se transmite principalmente por el agua y los alimentos ingeridos contaminados por el bacilo, que produce una enfermedad infecciosa intestinal, cuyos primeros síntomas son diarrea y vómitos. La vacuna contra el cólera no protege totalmente y tiene una duración corta -aprox. seis meses-, sea igualmente cuidadoso con las comidas y las bebidas del lugar visitado así como en la higiene personal y del hábitat.
- **Hepatitis infecciosa:** Proceda a hervir líquidos y cocine todo alimento, no coma nada crudo como vegetales y pescados.
- **Rabia:** El germen de esta enfermedad esta en la saliva de los animales infectados y puede ser infectado por mordedura, raspado o lamida del animal. Si es mordido por un animal, trate de lavar rápidamente la herida con agua y jabón; identifique al dueño del animal y solicite el certificado antirrábico. Solicite al dueño que si el animal que lo ha herido se enferma o muere que le informe. Tenga siempre en cuenta la localización del hecho y la fecha del mismo.
- **Dengue:** produce la fiebre del dengue -enfermedad gripal

que afecta a adultos y niños mayores- o la fiebre hemorrágica -forma más grave que produce hemorragias- No hay vacuna ni tratamiento para esta enfermedad viral transmitida por los mosquitos Aedes Aegypti que no se contagia de persona a persona. Trate de no contar con fuentes de proliferación de las crías de este insecto -espejos de agua estancos-. Siempre cuídese de comer y beber donde el sistema sanitario es dudoso.

En el caso de viajes al exterior conviene considerar la aplicación de vacunas contra las siguientes enfermedades:

- **Malaria:** en caso de visitar zonas afectadas de este mal, debe tomar tabletas contra esta enfermedad antes de iniciar el viaje y durante el mismo por aprox. 28 días.
- **Fiebre amarilla:** Se debe aplicar la vacuna de 6 a 8 semanas antes de iniciar el viaje. Tiene una validez de 10 años.
- **Poliomielitis:** La vacuna son tres aplicaciones espaciadas por 8 semanas entre cada toma. Tiene una validez de 5 años.
- **Fiebre tifoidea:** La vacuna son dos aplicaciones espaciadas de 4 a 6 semanas entre cada toma.

Se debe tener en cuenta que:

- Aquellas personas con problemas respiratorios o pulmonares ven incrementados sus dolencias en destinos con gran polución ambiental.
- Destinos a gran altura presenta inconvenientes de baja presión en las personas. Deben modificar sus ritmos de actividades, deben descansar al mediodía, el cansancio aflorará en poco tiempo y la presión lo obligara a realizar las actividades más lentamente.
- En destinos de mucho calor, debemos descansar y recuperar el estado físico por medio del sueño.



## CUANDO DESARROLLA ACTIVIDADES EN AREAS NATURALES

Al vacacionar en carpa o internarse en áreas naturales debe tener en cuenta:

- No caminar descalzo, especialmente durante la noche.
- No introduzca sus manos en huecos de árboles, cuevas o troncos caídos como tampoco debajo de piedras o cualquier otro lugar que pueda servir como refugio de animales o roedores.
- En los campamentos proceda a cerrar correctamente la carpa.
- Conviene sacudir las prendas de vestir y calzados antes de vestirse así como las sábanas y frazadas antes de acostarse.
- Si utiliza alguna construcción, proceda a limpiarla y en lo posible desinfectela.
- Mantenga la higiene en la vivienda, principalmente con restos de comida.

Conviene en el caso de excursiones o campamentismo recreativo considerar las siguientes pautas para un mejor desarrollo de la actividad:

- Lleve vestimenta y calzado adecuado a la época y el lugar.
- Cantimplora, pastillas potabilizadoras, filtro de agua portátil o descartable.
- Fósforos o encendedor, calentador de emergencia de bolsillo y combustible sólido.
- Silbato, espejo de señales, bengala de bolsillo y en lo posible utilice vestimenta de colores vivos.
- Tenga alimentos no perecederos como carne en latas, sopa instantánea, galletas o pan integral así como comidas en sache, caramelos, chocolates y frutas desecadas.
- Botiquín de primeros auxilios, linterna, cuchillo o cortaplumas, jarro y plato con cubiertos, elementos de higiene y una cuerda de seguridad.
- Carta de la zona de recreación y una brújula.

## Si se llega a perder durante una excursión:

No entre en pánico ni se enoje, tenga paciencia y elabore un plan de marcha considerando las siguientes variables:

- Ubique un curso de agua y transítelo en el sentido de la corriente.
- Si se encuentra en zonas montañosas, descienda buscando el valle y un curso de agua.
- Siguiendo las huellas de animales puede detectar un asentamiento humano.
- Señalice el camino que va a realizar para que en caso de perderse se puedan guiar aquellos que salen a buscarlo.
- No camine durante el desarrollo de tormentas de nieve o tierra, de noche o con neblina, es fácil extraviarse en estas circunstancias.
- Trate de hacer ruidos para que lo escuchen.
- No se aleje de un espejo de agua sin tener una buena provisión de la misma.

## CUANDO DESARROLLA ACTIVIDADES EN AREAS CON NIEVE

- La piel expuesta al sol puede presentar algunas alteraciones por el reflejo del sol en la nieve, por lo que conviene aplicarse pantallas solares y cremas humectantes en los labios.
- Deben prestar particular atención al frío aquellas personas que presenten problemas circulatorios, que tengan problemas coronarios, hipertensos, problemas con las glándulas tiroideas o con antecedentes de lesiones de piel ocasionadas por el frío.
- Las consecuencias del frío se incrementan por el impacto del viento y la baja humedad del aire en las alturas y se pueden presentar distintas patologías a causa del frío como cambios en la coloración de la piel, disminución de la sensibilidad de algu-



nos miembros y problemas de movilidad. Es conveniente tratar de resguardarse del frío y contar con sistemas de calor externo (mecánico o humano).

- Recuerde que las personas de tercera edad y los niños tienen menor resistencia al frío.
- En casos de zonas corporales afectadas severamente por el frío es conveniente consumir líquidos calientes, no frote la zona afectada y consulte rápidamente al médico.

## AL VIAJAR EN AVION

- En casos de embarazos esta permitido volar hasta el octavo mes de gestación -35 semanas de embarazo-. A partir de este mes deberá el obstetra avalar el mismo por medio de un certificado médico.
- - Los recién nacidos hasta la cuarta semana no deben volar.
- - Las máximas restricciones para volar son aquellas personas que padezcan enfermedades cardíacas o vasculares como infarto de corazón reciente, anginas de pecho inestables, insuficiencia cardíaca con fatiga a los menores esfuerzos o cuadros de embolia o hemorragia cerebral. En estos casos se sugiere que realice vuelos luego de unos tres meses a partir del alta médica.
- - Para pasajeros que sufren hipertensión no cuentan con restricciones siempre y cuando los valores de presión arterial no superen los 13 de presión mínima o 20 de presión máxima. Se sugiere horas antes de volar realizar un control preventivo.
- - Esta contraindicado volar a las personas que sufren enfermedades respiratorias como bronquitis crónica, asma y enfisema pulmonar si son crónicamente graves.
- - Aquellas personas que sufren de enfermedades como otitis o sinusitis pueden tener dolores locales o embotamiento.
- - Aquellas personas que sufren de vértigo pueden presentar cuadros de dolores de cabeza, náuseas, vómito o vértigo.
- - En el caso de enfermedades mentales aquellas personas que

sufren claustrofobia, depresiones severas o antecedentes de ataques de pánico durante un vuelo no deben volar.

- - Personas que tienen enfermedades infectocontagiosas no deben volar.

## El reloj biológico

Los desfases entre los husos horarios, cambio de temperaturas, de estaciones junto a los cambios de horas de luz diurna inciden negativamente sobre nuestro "reloj biológico" provocando alteraciones corporales y psicológicas, efecto que se hace más evidente a partir de las 10 horas de desfase horario. Se conoce este síntoma descompensatorio como "Jet Lag".

Los síntomas varían según las características psicofísicas del pasajero, destacándose como los síntomas más comunes problemas en el sueño, falta de concentración, carácter irritativo o disfunciones biológicas es el común de aquellos que emprenden viajes a lugares lejanos. A estos casos se suma inflamación en las piernas por el largo tiempo de viaje, sensaciones de encierro y una frecuente deshidratación por las características del ambiente presurizado del avión. Se debe tener en cuenta:

- Reconocer la existencia de este síntoma viajero y que produce disfunciones que no son dañinas o permanentes y que todo cambio requiere de un tiempo de adaptación.
- Tómese un tiempo para aclimatarse al nuevo destino a penas baja del avión -tome alguna infusión, lea un periódico o revista, descanse viendo el movimiento del centro de transferencia- a fin de acostumbrarse al nuevo destino, sus horarios y climas; permita que su cuerpo se relaje.
- Trate de ir reordenando los horarios biológicos de acuerdo al nuevo destino.
- Trate de desechar los medicamentos como píldoras de dormir para restablecer el ciclo regular del sueño.
- El cambio en el hábito alimenticio afecta al viajero, sea frugal en

las comidas y consuma mucho líquido.

## SI CONSUME ALGUN TIPO DE MEDICAMENTOS

- Los viajeros que utilizan medicamentos -por ejemplo algún tipo de drogas- por prescripción médica, deben estar en posesión del correspondiente certificado médico oficial.

## CONSEJOS PARA CUIDARSE DEL SOL

- Evite el sol entre las 11.00 y 15.30 horas.
- Proteja su vista con anteojos y su cabeza con sombreros de ala ancha.
- Protéjase del “reflejo” o “resolana”, ya que el agua, cemento y la arena actúan refractando radiaciones peligrosas. Los rayos ultravioletas también actúan los días nublados.
- Al consumir medicamentos, consulte a su médico con relación a la exposición solar.
- Mantenga los niños y bebés a la sombra, principalmente al mediodía. Consulte al médico.
- Utilice protectores solares, filtros o pantallas de acuerdo a su tipo de piel. Colóquela de 15 a 20 minutos antes de exponerse, aunque este nublado. Luego de los baños en el agua proceda a colocarse nuevamente un filtro solar.
- La sombra es nuestro reloj solar: si tu sombra es más corta que tu altura, busca reparo, el sol esta muy fuerte y puede dañar tu piel. Si tu sombra es más larga que tu altura, puedes exponerte al sol con precaución.
- La exposición al sol sin tomar los recaudos necesarios pueden producir múltiples lesiones cutáneas. Cúbrase las zonas más delicadas.
- A fin de evitar la deshidratación consuma líquidos. Hay que

tomar mínimamente un litro y medio de agua por día para cuidar debidamente el cuerpo.

## El golpe de calor (10)

El golpe de calor puede producirse durante cualquier periodos calurosos, pero su incidencia aumenta durante las “olas de calor” (periodo de temperatura ambiente superior a los 32°C y una humedad ambiente superior a 70% por más de 48 hs.)-.

Están más expuestas al golpe de calor las personas mayores que:

- Viven en habitaciones escasamente ventiladas.
- Usan ropas demasiado abrigadas.
- Tienen dificultades para movilizarse.
- Suelen padecer alteraciones en el mecanismo de la sed.

Existen algunas enfermedades que predisponen a este problema, como es el caso de las afecciones cardiovasculares, la diabetes, el parkinson y el alcoholismo agudo o crónico. También el uso de diuréticos puede provocar riesgos.

Son señales del golpe de calor clásico:

- La piel seca y caliente.
- La temperatura rectal superior a 40°C (puede alcanzar hasta 44,5°C).
- El pulso es rápido (taquicardia)
- La presión arterial baja y la respiración rápida y superficial.

En muchas ocasiones en que se produce un golpe de calor, el afectado reacciona con estos dos síntomas: síncope y/o desmayo. Son de manifes-

---

### NOTAS

(10) Prevenciones para el verano. Pami - INSSJP

tación similar, pero tienen diferencias sutiles. El primero es la pérdida del estado de conciencia y caída, habitualmente breve y con recuperación espontánea. El segundo -lipotimia o desmayo- se usa para describir la pérdida brusca del estado de conciencia de las personas jóvenes.

El síncope es un síntoma muy frecuente, las causas son múltiples y pueden afectar a cualquier edad, abarcando desde causas benignas sin importancia, hasta otras en las cuales puede ser el “aviso” de problemas cardiovasculares.

Para evitar cualquiera de estas dos consecuencias se indica en esta época del año usar protectores en la cabeza si se trabaja al aire libre, vestir ropas claras, livianas y holgadas; bañarse con agua que no supere los 25°C y evitar el alcohol y las aglomeraciones.

En cuanto a la alimentación, es fundamental tomar mucha agua y comer alimentos frescos y ricos en potasio, verduras, leche, frutas, carnes magras como pollo y pescado.

## COMIDAS Y BEBIDAS

Durante la temporada estival las enfermedades transmitidas por los alimentos ocurren con mayor facilidad, por ello:

- Beba bebidas embotelladas
- Evite cualquier alimento sin cocinar, especialmente pescados o carne cruda.
- Lávese las manos antes y después de preparar la comida.
- Evite comer alimentos cocinados que hayan permanecido mucho tiempo a temperatura ambiente; guarde inmediatamente aquellos que no consume.
- Evite comer frutas dañadas y lave bien las frutas y verduras.
- Evite utilizar cubitos de hielo que no hayan sido elaborados con agua potable.

- No vuelva a congelar productos congelados con anterioridad.
- No consuma productos del cual no conoce el origen.
- Controle la fecha de los productos con vencimiento.
- Controle la temperatura de conservación al comprar productos refrigerados (hasta 7°C) y congelados (inferior a los 18°C).
- No adquiera productos perecederos conservados a temperatura ambiente.
- No consuma productos alimenticios adquiridos a vendedores en la vía pública sin habilitación.

## SEGURIDAD INFORMATIVA

---

---

El tema de la seguridad informativa presenta un conjunto de variables a considerar desde la óptica de un destino, destacándose principalmente la localización de:

### Información:

- Los centros de información turística en el destino.
- Los centros de información en el mercado emisor.
- Paseos y entretenimientos programados.
- Distancias a localidades vecinas, así como actividades recreativas de los mismos.
- Teléfonos útiles -principalmente servicios de seguridad y de urgencias y emergencias médicas-
- Centros de salud y farmacias.
- Iglesias -católicas y no católicas-
- Agencias de viaje y excursiones.
- Casas de fotografía.
- Centros de telediscado
- Estaciones de servicio.
- Circuitos turísticos locales y regionales.
- Planos urbanos y zonales.
- Consulados y embajadas
- Comisarías
- Correo -horario de funcionamiento-
- Días feriados en el destino (no hay bancos, correo y muchos establecimientos cierran).

**Servicios económicos:**

- Bancos y cajeros automáticos
- Agentes de tarjetas de crédito en el destino, así como teléfonos para emergencias y denuncias.

**Transporte:**

- Teléfonos de radiotaxis y remis así como la localización de sus paradas.
- Empresas de alquiler de autos
- Empresas de transporte urbano, media y larga distancia - recorridos, frecuencias, precios-.

**Gastronomía:**

- Restaurantes -ubicación urbana, orientación gastronómica, precios orientativos-.
- Bares y confiterías.

**Recreación:**

- Empresas de servicios recreativos -servicios ofrecidos, precios-
- Entretenimientos programados
- Entretenimientos y paseos gratuitos.
- Circuitos turísticos -tiempo, distancia y precios-.
- Oferta de turismo de aventura.

**Alojamiento:**

- Hotelería, Camping, viviendas turísticas -ubicación urbana, categorización, precios orientativos, servicios que se prestan, estacionalidad-.

**Diversión:**

- Discotecas y Confiterías -ubicación urbana, orientación gastronómica, precios orientativos-.
- Salas de Espectáculos

# SEGURIDAD ECONÓMICA

## SISTEMAS DE ASISTENCIA ECONOMICA

El tema de la seguridad económica presenta un conjunto de variables a considerar, pero fundamentalmente tiene que tener en cuenta en estos casos el costo del envío del dinero, la velocidad de recepción por el destinatario y la facilidad para acceder a realizar este servicio.

Usted puede encontrar cuatro variables de asistencia económica si se ha quedado sin dinero:

- 1. Correo:** se puede enviar dinero por dos medios, un **giro postal** (se envía dentro de una carta certificada) o un **giro telegráfico** (el emisor entrega el dinero en su sucursal y se le informa al destinatario que la puede retirar en la sucursal elegida por el destinatario).
- 2. Bancos:** se puede enviar dinero por dos medios, un **giro** (es un cheque puesto a nombre del destinatario enviado por correo) o un **transferencia** (un envío banco a banco determinando los datos a priori del destinatario y sucursal bancaria).
- 3. Empresas privadas:** transfieren dinero por medio de cadenas de oficinas nacionales e internacionales.
- 4. Cajeros automáticos:** sistema de cajeros localizados en los destinos turísticos.

Recuerde que:

- Siempre hay que exigir comprobantes por el dinero enviado.

- El destinatario debe ser identificado con nombre, apellido y número de documento.
- En caso de robo el destinatario puede sacar el dinero contra la presentación de la denuncia policial.
- El que abona los gastos de la transferencia es la persona que envía el dinero.
- Si va a cambiar dinero recurra a las casa de cambio oficiales, prescindiendo del mercado negro.

### PARA OPERAR CON TARJETAS DE CREDITO

- La clave de su tarjeta es secreta, única e intransferible. No de a conocer su código personal a terceros ni permita que nadie lo vea cuando lo digita.
- Memorice su clave personal de acceso, nunca guarde juntos la tarjeta con esta información de acceso en caso que no la memorice.
- Si su tarjeta es retenida por el cajero automático, comuníquese con el teléfono para denuncias del sistema que Usted utiliza.
- Si no realiza una compra en forma personal y utiliza algún medio electrónico (teléfono, Internet, correo, etc.) tome los recaudos necesarios para evitar una estafa.
- Recuerde que su número de tarjeta y el código son suficientes para autorizar una compra. No facilite su código ante una duda.

### SI VA A RETIRAR DINERO

- Siempre que realice una extracción sospeche que un ladrón puede estar observando. Sea precavido.
- Nunca tome un taxi que este estacionado frente a una unidad bancaria, ya que puede estar en combinación con alguna persona en el interior del banco y pueden asaltarlo.
- Antes de salir de un cajero automático con dinero, verifique quienes están afuera (si observa motociclistas frente a la unidad, con

- cascos para ocultar su identidad, desconfíe).
- Si el cajero automático no funciona y le proponen ayudarlo, niéguese.
- Distribuya el dinero en diversos lugares.
- Trate de utilizar carteras con cierres o hebillas difíciles de abrir; es conveniente las riñoneras a las mochilas.
- Si por alguna razón debe extraer una gran suma de dinero, no lo retire solo; hágase acompañar por alguien de su confianza y busque el momento adecuado para realizar esta transacción.
- Evite circular a pie luego de retirar dinero, hágalo en un vehículo y acompañado por otra persona que pueda ayudarlo en cualquier eventualidad.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

---

---

- \* EDUCACION Y SEGURIDAD VIAL. Dirección General de Cultura y Educación de la Prov. De Buenos Aires. Consejo Provincial de Seguridad Vial. 1998.
- \* AU LA PLATA - BUENOS AIRES. Folleto informativo al usuario. 1999
- \* ORGANO DE CONTROL DE LAS CONCESIONES DE LA RED DE ACCESOS A LA CIUDAD DE BUENOS AIRES - OCRABA- Folleto informativo al usuario. 1999
- \* QUIEN ES SU AGENTE DE VIAJES: Folleto informativo de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo - AAVYT-. 1998.
- \* MANUAL DEL USUARIO DE TRANSPORTE AEREO. Subsecretaría de transporte Aerocomercial, Fluvial y Marítimo de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Economía.
- \* Publicación técnica: "DEMANDA TURÍSTICA: el valor psicológico de las vacaciones". LUIS GRÜNEWALD - SILVIA DI SANTO. Documentos de Turismo N° 2. UNIVERSIDAD DEL SALVADOR / SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION. 1998.
- \* ORGANIZACION MUNDIAL DE TURISMO -OMT- Documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" -
- \* FUNDACION DEL CANCER DE PIEL y SOCIEDAD ARGENTINA DE DERMATOLOGIA: Campana de concientización 1999.