

**CAMPO DE ACTUACION: GESTION DE LA CALIDAD**

**DIRECCION NACIONAL DE GESTION DE CALIDAD TURISTICA**  
**Subsecretaría de Turismo**

**FIN**

Consolidar a la República Argentina como un país referente por la calidad y excelencia de sus servicios turísticos

**PROPOSITO**

Generar sistemas integrados de gestión de la calidad mediante el fomento a la investigación, la capacitación y orientación del mercado laboral, y la difusión de herramientas para la gestión de la calidad, desarrollando normas, procesos reguladores y de control que aseguren el correcto desenvolvimiento de los servicios turísticos para acentuar las ventajas competitivas en los destinos turísticos.

**POLITICAS**

Fortalecimiento institucional de los organismos gestores de los destinos turísticos, tanto a nivel provincial como municipal.

Promoción de la gestión integrada y participativa entre el sector público y privado de los destinos turísticos.

Facilitación para la capacitación, formación y asistencia enfocada en el rol de liderazgo de las MIPYMES.

Fomento a la protección del usuario turista y la valoración del habitante local.

Incentivación y valoración de la investigación académica y la innovación empresarial

**PROGRAMAS**

**RESPONSABLE DE EJECUCION**

**3.1. FOMENTO PARA LA INVESTIGACION E INNOVACION EN TURISMO**

**Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística**

**3.2. SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA**

**3.3. EDUCACION, FORMACION Y EMPLEO**

**3.4. SEGURIDAD TURISTICA**

**3.5. GESTION DE REDES DEL SACT**

**3.6. PROYECTOS ESPECIALES**

**3.7. APOYO A LA DNGCT**

### 3.1. PROGRAMA FOMENTO PARA LA INVESTIGACION E INNOVACION EN TURISMO

#### ESTRATEGIAS

- **GENERAR VALOR E INNOVACION A TRAVES DEL CONOCIMIENTO CONTINUO**
- **INNOVACION TECNOLOGICA CIMENTADA EN LA COHERENCIA Y LA CORRESPONDENCIA ORGANIZATIVA**
- **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN TODOS LOS DESTINOS**

**FIN:** Encaminar, impulsar y coordinar la producción de información, investigación e innovación, oportunos para la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico.

**PROPOSITO:** Que la Secretaría, universidades y ONGs activen, generen y desarrollen en estrecha relación conocimiento, saber y creatividad, como insumos para los gestores de la actividad

#### PATRONES:

- Incentivar la creación de modelos de gestión turística exitosos con capacidad de atraer, por sí mismos, corrientes de turistas y especialistas interesados en esas temáticas.
- Desarrollar iniciativas de Investigación y Desarrollo conjuntas entre la Secretaría, universidades, gestores públicos y privados, y ONGs
- Difundir y adoptar -"efecto demostración"- iniciativas y experiencias de calidad en destinos.
- Inducir la confluencia entre investigaciones realizadas y proyectos en desarrollo.
- Generar información analítica sistemática respecto a los niveles de satisfacción de los turistas respecto de los servicios, y de valoración de los residentes de destinos respecto de la actividad turística.

#### RESULTADOS:

- Iniciativas de Investigación desarrolladas en forma conjunta entre la Secretaría y universidades
- Iniciativas de Investigación desarrolladas en forma conjunta entre la Secretaría y gestores públicos
- Iniciativas de Investigación desarrolladas en forma conjunta entre la Secretaría y gestores privados
- Iniciativas de Investigación desarrolladas en forma conjunta entre la Secretaría y ONGs.
- Trabajos de investigación en turismo premiados
- Los actores del sector disponen de información periódica sobre los niveles de satisfacción de los turistas nacionales para con los servicios recibidos
- Los actores del sector disponen de información periódica sobre los niveles de satisfacción de los turistas extranjeros para con los servicios recibidos
- Los actores del sector disponen de información periódica sobre la valoración de los residentes de destinos turísticos, respecto del impacto positivo que tiene la actividad turística en sus comunidades
- Los actores del sector disponen de información periódica sobre la valoración de los residentes de destinos turísticos, respecto del impacto negativo que tiene la actividad turística en sus comunidades

### 3.1. PROGRAMA FOMENTO PARA LA INVESTIGACION E INNOVACION EN TURISMO

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 - 2016

**BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA:**

- Universidades
- ONGs vinculadas al desarrollo turístico
- Investigadores
- Comunidades
- Empresas y prestadores turísticos
- Organismos públicos de turismo

**PRODUCTOS:**

- Concursos de iniciativas
- Subsidios a la investigación
- Publicaciones
- Nodos regionales de monitoreo del turismo
- Banco de datos

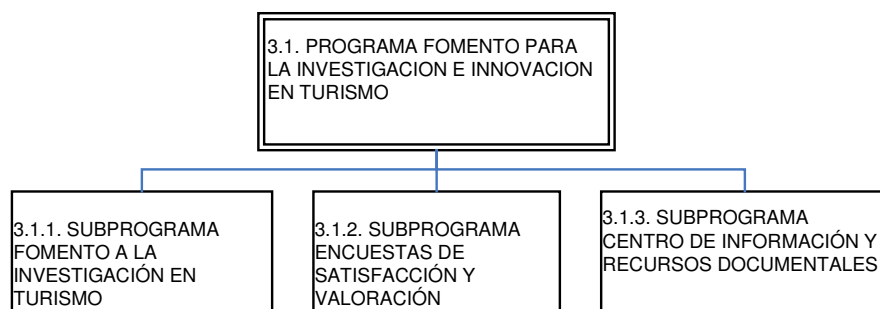
**RESPONSABLE DE LA EJECUCION:**

Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

**PROGRAMAS VINCULADOS.**

- **Reorganización Y Fortalecimiento Interno Para La Gestión**
- **Monitoreo Y Evaluación Del PFETS**
- **Comunicación Y Divulgación Del PFETS**
- **Agencias De Desarrollo Turístico e Incubadoras de Empresas**
- **Sistema de Información Turístico Argentina**
- **Gestión De Redes del SACT**
- **Sistema Argentino de Calidad Turística**
- **Marketing Turístico**
- **Portal de la SECTUR**

**ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA**



**3.2. PROGRAMA SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA**

**ESTRATEGIAS**

- **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN TODOS LOS DESTINOS**
- **GENERAR VALOR E INNOVACION A TRAVES DEL CONOCIMIENTO CONTINUO**

**FIN:** Obtener destinos y servicios turísticos con estándares de calidad generadores de atractividad estructural consolidada que redunde en beneficios para toda la población

**PROPOSITO:** Generar sistemas integrados de gestión de la calidad para desarrollar y mantener las ventajas competitivas

**PATRONES:**

- Aumentar la participación de los destinos turísticos de Argentina en el turismo internacional.
- Lograr que los Destinos turísticos de Argentina se gestionen y monitoreen con parámetros de calidad integral

**RESULTADOS:**

- Obtener destinos turísticos con estándares de calidad que mejoren su estructura de gestión.
- Obtener productos turísticos con estándares de calidad que mejoren su estructura de gestión
- Normas de Gestión de Calidad Integral surgidas por acuerdos voluntarios elaborados por consenso de los actores del Sector (empresarios) orientadas hacia la gestión eficiente de las actividades turísticas.
- Normas de Gestión de Calidad Integral surgidas por acuerdos voluntarios elaborados por consenso de los actores del Sector (organizaciones profesionales) orientadas hacia la gestión eficiente de las actividades turísticas
- Normas de Gestión de Calidad Integral surgidas por acuerdos voluntarios elaborados por consenso de los actores del Sector (instituciones publicas) orientadas hacia la gestión eficiente de las actividades turísticas
- Normas de Gestión de Calidad Integral surgidas por acuerdos voluntarios elaborados por consenso de los actores del Sector (instituciones privadas) orientadas hacia la gestión eficiente de las actividades turísticas
- Empresas del sector dinámicas por su capacidad de invertir e innovar

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 - 2016

### 3.2. PROGRAMA SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA

#### **BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA:**

- Empresas y prestadores turísticos.
- Organismos públicos de turismo municipal y provincial.
- Entes regionales.
- Legisladores.
- Organizaciones sindicales.
- Cámaras de Empresarios.
- Organizaciones de Profesionales.
- Sector académico.
- Sector Voluntario (ONGS).
- Comunidad de los Destinos Turísticos

#### **PRODUCTOS**

- Publicaciones
- Asistencias técnicas, cursos, jornadas y talleres
- Tableros de comando
- Boletín electrónico
- Directrices
- Manuales de Buenas Prácticas
- Bancos de Datos
- Normas sectoriales

#### **RESPONSABLE DE LA EJECUCION:**

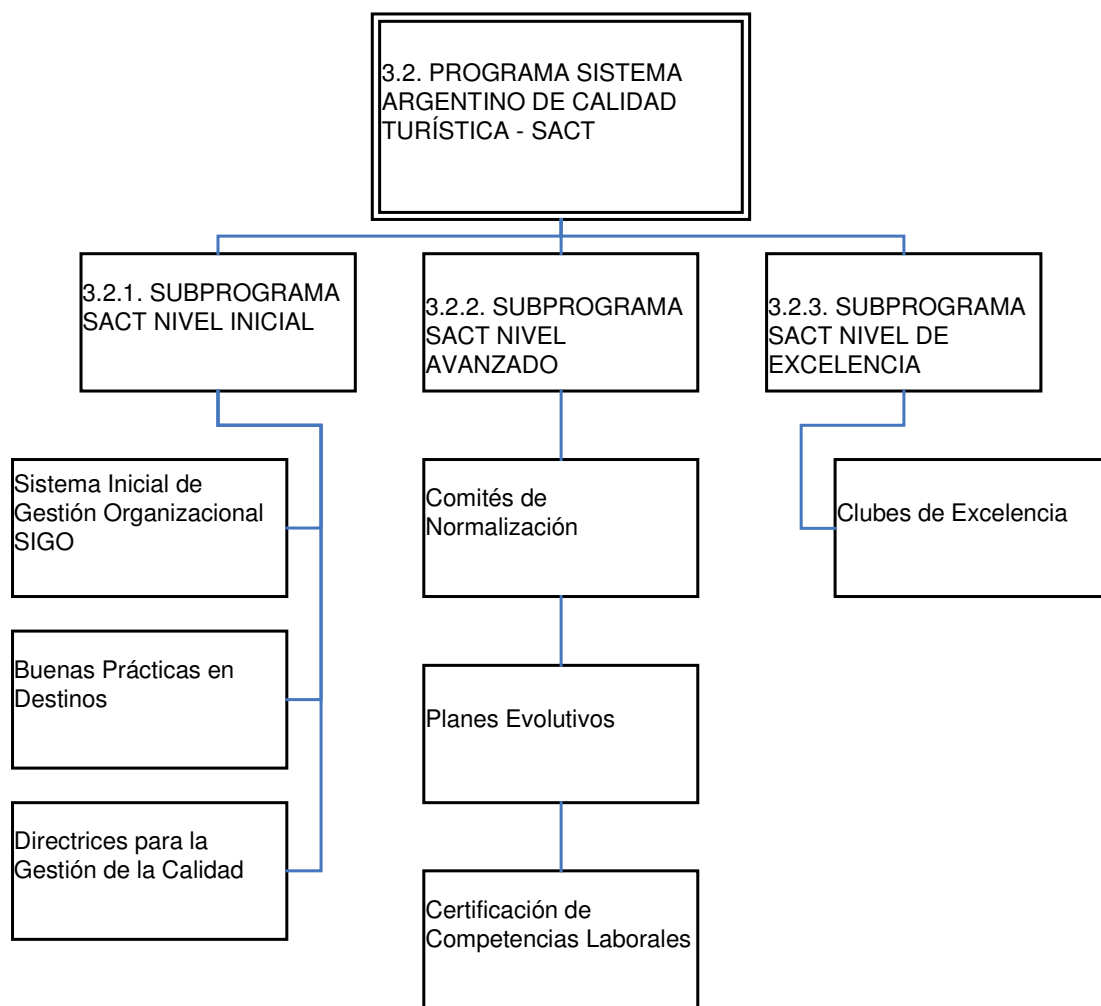
Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

#### **PROGRAMAS VINCULADOS:**

- **Reorganización Y Fortalecimiento Interno Para La Gestión**
- **Monitoreo Y Evaluación Del PFETS**
- **Comunicación Y Divulgación Del PFETS**
- **P. Federal de Turismo Social**
- **Unidades Turísticas**
- **Agencias De Desarrollo Turístico e Incubadoras de Empresas**
- **Sistema de Información Turístico Argentina**
- **Desarrollo de Espacios Turísticos**
- **PROFODE**
- **Gestión De Redes del SACT**
- **Seguridad Turística**
- **Marketing Turístico**
- **Portal de la SECTUR**
- **Centros de Información al Turista**

3.2. PROGRAMA SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA

ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA



**3.3. PROGRAMA EDUCACION, FORMACION Y EMPLEO**

**ESTRATEGIAS**

- **GENERAR VALOR E INNOVACION A TRAVES DEL CONOCIMIENTO CONTINUO**
- **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN TODOS LOS DESTINOS**
- **INNOVACION TECNOLOGICA CIMENTADA EN LA COHERENCIA Y LA CORRESPONDENCIA ORGANIZATIVA**

**FIN:** Obtener una oferta de excelencia en el sector turístico por la eficiencia y desempeño productivo del capital humano

**PROPOSITO:** Impulsar el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para la mejora continua

**PATRONES:** Lograr que el comportamiento de los recursos humanos se corresponda a una oferta de excelencia

**RESULTADOS:**

- Recursos humanos actualizados a los cambios del medio productivo turístico
- Recursos Humanos formados y certificados para satisfacer la demanda laboral
- Comunidades sensibilizadas para un adecuado desarrollo del turismo

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 -2016

**BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA:**

- Organismos públicos de turismo municipales y provinciales
- Empresarios y prestadores de servicios turísticos
- Profesionales
- Estudiantes

**PRODUCTOS**

- Cursos, jornadas, talleres
- Publicaciones
- Becas
- Pasantías en la SECTUR
- Prácticas profesionales

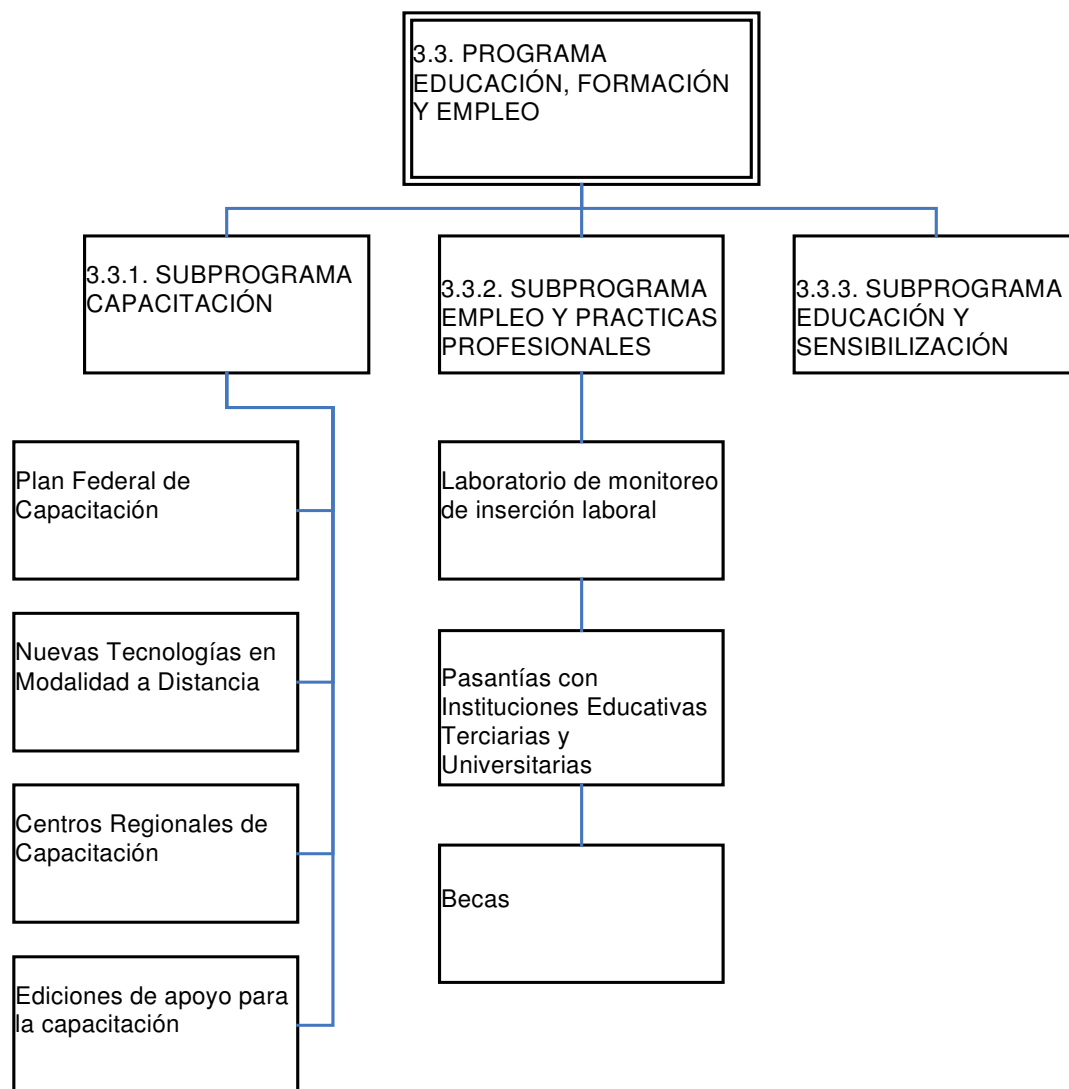
**RESPONSABLE DE LA EJECUCION:**

Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

3.3. PROGRAMA EDUCACION, FORMACION Y EMPLEO

**PROGRAMAS VINCULADOS:** : Todos los programas del Plan Operativo del PFETS están estrechamente vinculados con este programa

**ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA**



### 3.4. PROGRAMA SEGURIDAD TURISTICA

#### ESTRATEGIAS

- **CREACION Y FORTALECIMIENTO DE ARTICULACIONES REGIONALES**
- **ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE POLITICAS Y LA SEGURIDAD Y HOMOGENEIZACION JURIDICA Y LEGAL**
- **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN LOS DESTINOS**

**FIN:** Asegurar la protección de los usuarios turistas a fin de favorecer la competitividad de los destinos turísticos visitados

**PROPOSITO:** Articular un eficiente sistema federal de gestión del control en los servicios turísticos capaz de anticipar riesgos, tendencias y oportunidades.

**PATRONES:** Conformar un sistema destinado a lograr una integral protección al turista en tanto usuario tanto por parte de La SECTUR y los Organismos Provinciales de turismo como el sector privado

#### RESULTADOS:

- Sistema de control de servicios turísticos nacional instalado
- Transferencia a provincias de tecnología y metodología común implementada para el sistema de control de servicios turísticos
- Transferencia a municipios de tecnología y metodología común implementada para el sistema de control de servicios turísticos
- Turistas contenidos en términos de protección respecto de los riesgos que implican la seguridad
- Sector turístico público sensibilizado y comprometido con la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
- Sector turístico privado sensibilizado y comprometido con la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
- Sector turístico público conocedor de las herramientas de denuncias para casos de abuso, explotación y trata
- Sector turístico privado conocedor de las herramientas de denuncias para casos de abuso, explotación y trata

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 -2016

#### BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA:

- Comunidades
- Turistas
- Investigadores
- Profesionales
- Empresarios
- Organismos provinciales y municipales de turismo

### 3.4. PROGRAMA SEGURIDAD TURISTICA

#### PRODUCTOS

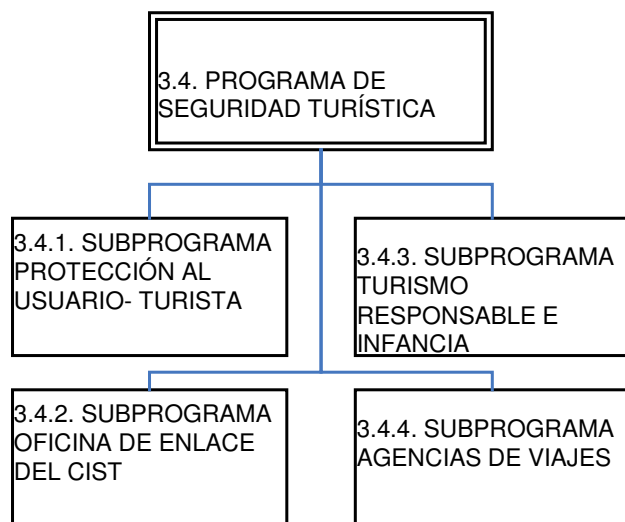
- Publicaciones
- Compendio normativo
- Becas para investigación
- Capacitación a funcionarios
- Información al usuario

**RESPONSABLE DE LA EJECUCION:** Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

#### PROGRAMAS VINCULADOS:

- **Reorganización Y Fortalecimiento Interno Para La Gestión**
- **Monitoreo Y Evaluación Continua Del PFETS**
- **Comunicación Y Divulgación Del PFETS**
- **Monitor Estratégico Argentino**
- **Desarrollo Espacios Turísticos**
- **Inversiones Privadas**
- **Agencias De Desarrollo Turístico E Incubadoras de Empresas**
- **Sistema De Información Turística Argentina**
- **Portal de la SECTUR**

#### ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA



### 3.5. PROGRAMA GESTION DE REDES DEL SACT

#### ESTRATEGIAS

- **INNOVACION TECNOLOGICA CIMENTADA EN LA CORRESPONDENCIA ORGANIZATIVA**
- **ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE POLITICAS Y LA SEGURIDAD Y HOMOGENEIZACION JURIDICA Y LEGAL**

**FIN:** Fortalecer la descentralización sectorial, territorial y el desarrollo local como alternativa estratégica para intervenciones en materia de gestión de la calidad integral en Destinos Turísticos

**PROPOSITO:** SECTUR desarrolla, coordina e impulsa redes que integran a las instituciones públicas, privadas y académicas generando y compartiendo valores y metas de actuación fijados en el PFETS para la innovación y la mejora continua del Sector Turístico.

#### PATRONES:

- Fortalecer las redes existentes a partir de alianzas estratégicas con actores claves.
- Consolidar nuevas articulaciones que potencien los referentes de calidad existentes.
- Mantener informados a todos los actores del sector y a la Comunidad en general sobre los resultados obtenidos por la DNGCT.
- Estimular la descentralización de las políticas públicas generadas a partir del PFETS.

#### RESULTADOS:

- Catálogo de gestión municipal editado
- Folleto del turista responsable diseñado
- Publicaciones UCA editadas
- Gacetillas de prensa publicadas

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 - 2016

#### BENEFICIARIOS

- Investigadores
- Profesionales
- Docentes
- Empresarios y emprendedores
- Funcionarios y organismos públicos de turismo provincial y municipal
- Comunidades

#### PRODUCTOS

- Sistema de gestión de la información turística
- Creación de Redes específicas.
- Catálogos.
- Material para la capacitación.
- Gacetillas de prensa.
- Informes de prensa

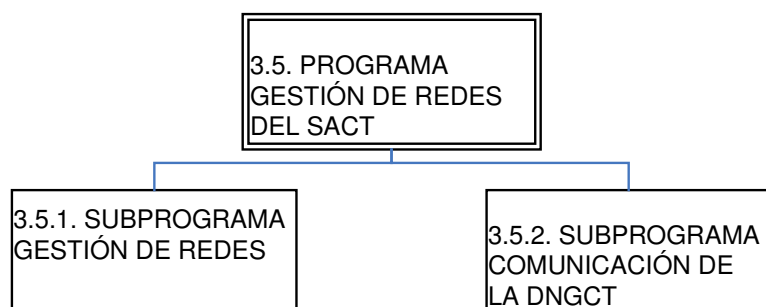
**RESPONSABLE DE EJECUCION:** Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

**3.5. PROGRAMA GESTION DE REDES DEL SACT**

**PROGRAMAS VINCULADOS:**

- **Reorganización Y Fortalecimiento Interno Para La Gestión**
- **Articulación Interjurisdiccional Para El Desarrollo Del Turismo**
- **Monitoreo Y Evaluación Del PFETS**
- **Comunicación Y Divulgación Del PFETS**
- **Sistema De Información Turística Argentina**
- **Fomento Para La Investigación e Innovación en Turismo**
- **Sistema Argentino de Calidad Turística**
- **Educación, Formación y Empleo**
- **Seguridad Turística**

**ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA**



### 3.6. PROYECTOS ESPECIALES

#### ESTRATEGIAS

- **GENERAR VALOR E INNOVACION A TRAVES DEL CONOCIMIENTO CONTINUO**
- **ASEGURAR Y MEJORAR LA CALIDAD EN TODOS LOS DESTINOS**

**FIN:** Analizar y evaluar la factibilidad y oportunidad de incluir nuevas herramientas metodológicas de calidad en el SACT

**PROPOSITO:** Coordinar experiencias piloto con formato de proyecto vinculados con temáticas afines con la calidad en distintos destinos turísticos Argentinos

**PATRONES:** Incorporar al SACT herramientas de calidad factibles acordes con lo preceptuado en el PFETS

#### RESULTADOS

- Matriz de patrones de sustentabilidad confeccionadas y factibles
- Seminarios SBEST dictados
- Voluntariado de la OMT con su primer experiencia en Argentina formulada
- Red Iberoamericana de Profesionales en Turismo conformada

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 - 2011

#### BENEFICIARIOS

- Organismos nacionales
- Organismos provinciales
- Organismos municipales
- Entidades que nuclean a profesionales
- Comunidades

#### PRODUCTOS

- Publicaciones
- Planes de competitividad
- Servicios de asesoramiento

**RESPONSABLE DE EJECUCION:** Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

**PROGRAMAS VINCULADOS:** Todos los programas de la DNGCT y de la Unidad de Coordinación del PFETS están estrechamente vinculados con este programa

### 3.7. PROGRAMA DE APOYO A LA DNGCT

#### ESTRATEGIAS

- **ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE POLITICAS Y LA SEGURIDAD Y HOMOGENEIZACION JURIDICA Y LEGAL**

**FIN:** Generar diversas líneas de trabajo que fortalezcan la gestión institucional

**PROPOSITO:** Brindar asistencia a los nuevos proyectos o líneas de proyectos previo a su institucionalización

#### **PATRONES:**

Gestionar metódica e integradamente los programas de relacionados en la gestión de calidad  
Asesorar legalmente a los programas del SACT  
Monitorear el desarrollo y resultados de los programas de la DNGCT

#### **RESULTADOS:**

- Asistencia técnica legal constante
- Resultados de los programas de la DNGCT monitoreados anualmente
- Proyecto o línea de proyecto que se incorpore a este proceso institucionalizado

**HORIZONTE TEMPORAL:** 2007 - 2016

#### **BENEFICIARIOS:**

- Responsables y referentes técnicos de la DNGCT

**RESPONSABLE DE EJECUCION:** Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística

**PROGRAMAS VINCULADOS:** Todos los programas de la DNGCT y de la Unidad de Coordinación del PFETS están estrechamente vinculados con este programa