

ANEXO IV

ANEXO IV – 1

Material de apoyo en acciones de asistencia al sector público municipal

En cada uno de los 4 encuentros realizados de asistencia a referentes municipales de turismo se utilizó un mismo material, cuyos contenidos específicos se fueron ajustando conforme las características de los espacios territoriales sobre los cuales los asistentes tienen jurisdicción.

A continuación se incorporan las diapositivas utilizadas como soporte. Podrá observarse que varias de ellas contienen los mismos elementos que en otras instancias y con otros destinatarios. La razón es que se ha privilegiado un mensaje común, dejando las particularidades en las fases expositivas y de diálogos con los asistentes.

PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PROVINCIA DE FORMOSA

INSTRUMENTOS PRÁCTICOS PARA MEJORAR LA
CAPACIDAD DE GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO

APOYO A LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL



Junio a diciembre
2019

Áreas temáticas de actuación



PRINCIPALES CONTENIDOS

ÁREAS TEMÁTICAS DE ACTUACIÓN	CONTENIDOS		
	(sólo los principales)		
Proyección Estratégica	Definición de la política turística local	Diseño estratégico	Propuestas de valor para los grupos de actores
Desarrollo territorial	Diseño y gestión del valor en las ofertas turísticas	Gestión del conocimiento	Obras e infraestructuras
Relaciones con los mercados	Diseño y desarrollo de la marca local	Acciones de marketing	Desarrollo de nuevos mercados
Gestión del estrés, riesgos y conflictos	Prevención y mitigación de conflictos	Prevención y mitigación de riesgos	Mitigación del estrés turístico
Entorno político, legal e institucional	Relaciones público - público	Relaciones público - privado	Legislación local



Niveles de importancia de los contenidos de las áreas temáticas



ÁREA TEMÁTICA	NIVEL DE IMPORTANCIA		
	Crítico	Necesario	Conveniente
Proyección estratégica			
Desarrollo territorial			
Relaciones con los mercados			
Gestión del estrés, riesgos y conflictos			
Entorno político, legal e institucional			



Pensando el presente y futuro deseados.

¿Cuáles son las razones por las cuales se desea que el turismo sea una actividad productiva en su localidad? Puede marcar más de una opción

- ☐ Generar autoempleo
- ☐ Generar puestos de trabajo
- ☐ Recuperar el patrimonio cultural
- ☐ Lograr infraestructuras públicas que sólo para la población local no encontrarían financiamiento.
- ☐ Mostrar nuestra forma de ser y hacer
- ☐ Colocar excedentes de otras producciones (frutas, hortalizas, carnes, artesanías)
- ☐ Darle mayor valor agregado a otras producciones (frutas en forma de mermeladas, carnes en escabeche, etc.).
- ☐ Que el gobierno local pueda tener mayores ingresos.
- ☐ Que haya mayor cantidad de dinero en beneficio del comercio local.
- ☐ Ser visitados.
- ☐ Poder conversar con personas de otros lugares.
- ☐ Darle oportunidades a los jóvenes de quedarse a vivir en el lugar.
- ☐ Otra razón:
- ☐ Otra razón:

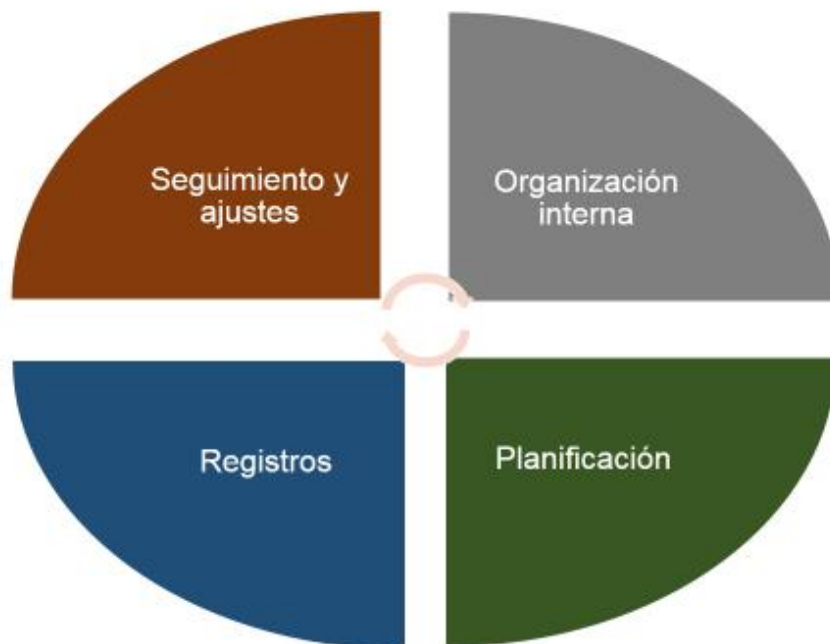


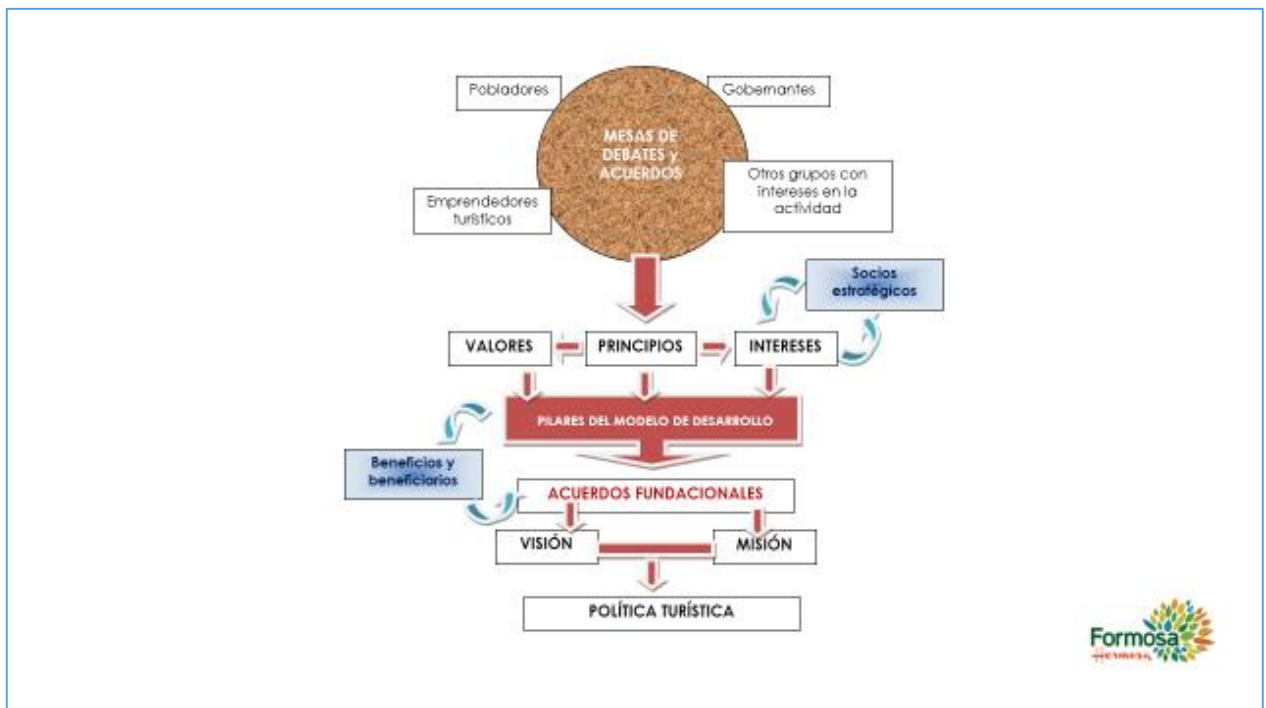
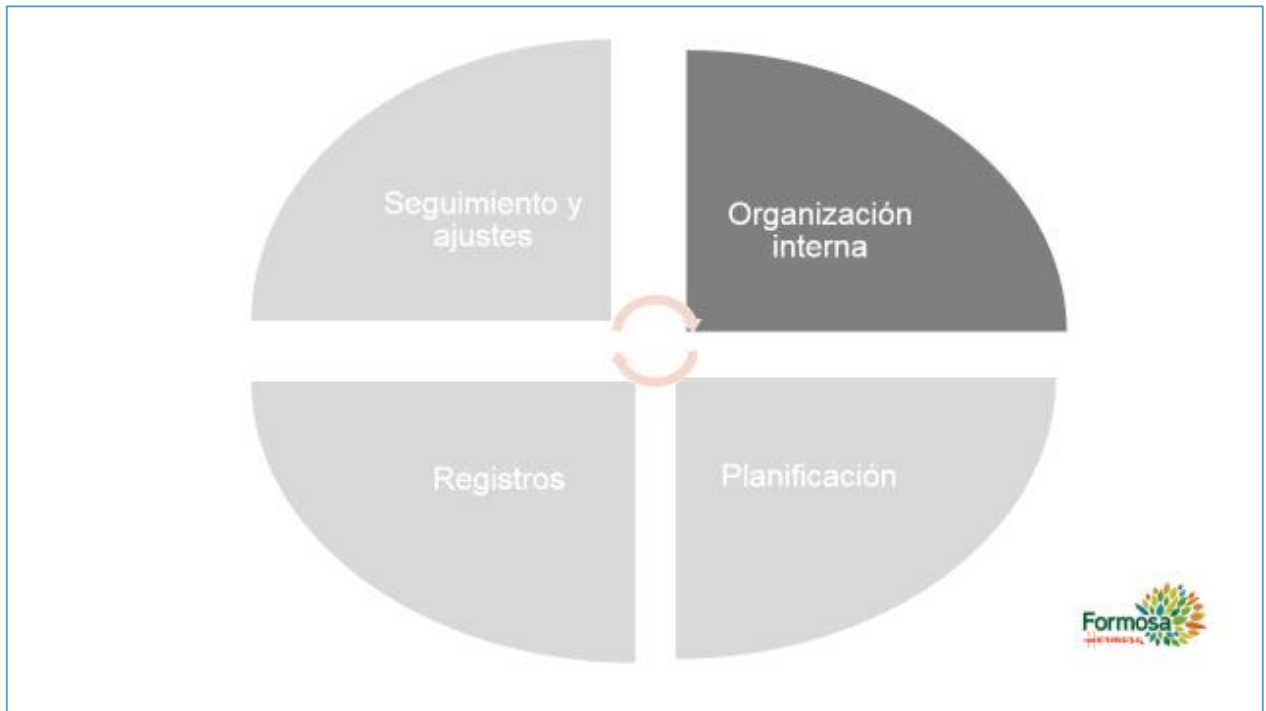
¿A quiénes cree que busca beneficiar con el turismo? Elija una sola de las opciones, o invente otra. Pero sólo una.

- ☐ Especialmente a los turistas.
- ☐ Especialmente a los habitantes.
- ☐ Especialmente a los gobernantes.
- ☐ Especialmente a los oferentes turísticos.
- ☐ Especialmente a los artesanos y productores.
- ☐ Otros:



Redacte su declaración del presente y futuro deseados en no más de 4 renglones. Y esa cantidad puede ser excesiva.





Reseña de los diseños estratégico y operativo de gestión turística de la provincia

RESUMEN DIAGNÓSTICO	Formosa muestra que la ruptura de la inercia y el comienzo de un camino dinámico de la actividad surgirán de la capacidad de comprender los niveles de sabiduría de los clientes y llegar, rápidamente, a disponer de una batería de servicios de base y, sobre todo, de personas adecuadas para que los valores naturales y culturales que el territorio posee se vuelvan valores vivenciales en el sentir de los turistas.			
SUSTANCIA DEL DISEÑO ESTRATÉGICO	GENERAR - MEJORAR			
VISIÓN	Formosa sobresale entre los destinos turísticos por la calidad de sus habitantes, la calidad y cuidado de su biodiversidad y la autenticidad de sus ofertas, adecuadas para demandas nacionales e internacionales			
MISIÓN DEL TURISMO PARA FORMOSA	El turismo provee al bienestar general de los formoseños como resultado de posibilitarles vivencias gratas a los turistas			
CAMPOS DE ACTUACIÓN	ENTORNO POLÍTICO E INSTITUCIONAL	ENTORNO LEGAL	DESARROLLO TERRITORIAL	RELACIONES CON LOS MERCADOS
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Aprovechar y generar capacidades locales			
	Generar un marco institucional propio	Crear un marco legal dinámico y actual	Propiciar sinergias productivas	Promover diseños creativos Disponer y posicionar propuestas dotadas de valor

Reseña de los diseños estratégico y operativo de gestión turística

PROGRAMAS DE GESTIÓN	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO										
	Desarrollo institucional	Desarrollo comunitario	Desarrollo regional	Protección del patrimonio integral	Legislación proactiva	Desarrollo de la oferta	Financiamientos concurrentes	Formosa produce	Ciudades con encanto	+ Marketing	+ Competitividad
PROYECTOS	Consejo Provincial de Turismo	El turismo en las escuelas			Ley provincial de Turismo	Microrregión del bañado La Estrella	Registro de oportunidades de inversiones turísticas	Red provincial de mercados de frutos	Ciudades con identidad	Formosa destino capital	Concepto de marca
	Fortalecimiento de municipios				Ley provincial de alojamientos turísticos	Microrregión del Bermejo			Secretaría del detalle	Formosa en las redes	Monitor de experiencias turísticas
					Registro de prestadores de turismo activo	Microrregión del Pilcomayo			Escuelas de diseño	Bureau de visitantes	Observatorio turístico
						Rutas escénicas					Monitor de tendencias
						Sendas franciscanas					Monitor estadístico
						Incremento y mejora de los alojamientos turísticos					
						Museo del carbón					
						Turismo de voluntariado					
						Lenguas del pasado					



CÓMO ELABORAR UN PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

[illegible]

MARCA TURÍSTICA PROVINCIAL Y MUNICIPAL





TABLERO DE CONTROL

(o cuadro de mando integral)



TABLERO DE CONTROL (TABLA MODELO)

ÁREA DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	% DE AVANCE
Entorno político, legal e institucional	¿Se cuenta con legislación de habilitación de los diferentes servicios turísticos?	
	¿Se posee capacidad operativa para la fiscalización y control de los servicios turísticos?	
	¿Existen acuerdos con otros organismos públicos para realizar los controles pre y post habilitaciones? (bromatología, bomberos, trabajo, etc.)	
	¿Existe alguna instancia formal de diálogo entre los diferentes estamentos públicos? (Estilo un comité de facilitación y acuerdos)	
	¿Existe alguna instancia formal de diálogo entre los diferentes estamentos privados? (Estilo un Consejo Asesor Mixto).	
Gestión del estrés, riesgos y conflictos	¿Existe algún plan de contingencia frente a riesgos por situaciones previsibles? (inundaciones, incendios, accidentes viales, etc.).	
	¿Se cuenta con un tribunal arbitral para la resolución de conflictos, o acuerdos con alguno?	
	¿Se han realizado estudios de carga física máxima en zonas sensibles a la presencia de turistas?	
	¿Se han realizado estudios de carga psicológica máxima en zonas sensibles para ciertas prácticas turísticas?	



TABLERO DE CONTROL (TABLA MODELO)		
FECHA		
ÁREA DE ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	% DE AVANCE
Proyección estratégica	¿Se cuenta con una política turística explícita?	
	¿Se ha definido una mirada de futuro deseado de manera concertada?	
	¿Los diferentes grupos de actores han definido qué esperan que el turismo les genere?	
	¿Se dispone de algún plan de desarrollo turístico?	
	¿El municipio tiene su código (o plan) de desarrollo urbano?	
	¿El municipio tiene su código de edificación?	
	¿Se conocen las debilidades del destino turístico?	
Desarrollo territorial	¿Se cuenta con un registro actualizado de prestadores de servicios turísticos?	
	¿Se dispone de un inventario de atractivos y ofertas complementarias?	
	¿Los productos son diseñados conforme estudios de la demanda?	
	¿Se conoce cómo dotar de mayor valor para los turistas a las ofertas?	
	¿Se cuenta con un programa secuencial de gestión del conocimiento?	
	¿Existe un plan de obras públicas destinadas a mejorar el desarrollo del turismo?	
	¿Se dispone de un banco de oportunidades de inversiones privadas?	
Relaciones con los mercados	¿Se ha diseñado una marca turística local?	
	¿Si la marca existe, se han definido estrategias de posicionamiento?	
	¿Se dispone de información sobre los turistas que se desea atraer?	
	¿Se dispone de información sobre los turistas que ya han estado en el lugar?	
	¿Se conocen los niveles de satisfacción de los turistas?	
	¿Se cuenta con presupuesto adecuado para encarar acciones de marketing?	
	¿Se cuenta con oficina de informes turísticos?	
	¿Se dispone de folletería informativa general?	
	¿Se dispone de folletería informativa específica para diferentes segmentos de demanda?	



ANEXO IV - 2

Asistentes y fotografías

Se incorporan los datos de los asistentes a cada uno de los encuentros. Las fotos que acompañan ilustran en parte cada uno de los encuentros.

4.1. Ciudad de Formosa

APELLIDO Y NOMBRE	CARGO/OCUPACIÓN
Salomón, Cristina	Directora de Turismo
Glería, Claudia Alejandra	Personal de la Dirección
Acevedo, María Alejandra	Personal de la Dirección
Fernández, Griselda	Personal de la Dirección
Aguirre, Víctor Hugo	Personal de la Dirección
Panozzo Zenere, Gustavo	Personal de la Dirección
Moya, Juan Carlos	Personal de la Dirección
Fernández, Elías	Personal de la Dirección
Cabrera, Gustavo	Personal de la Dirección
Abreu, Natalia	Personal de la Dirección
Seibitz, Yanina	Personal de la Dirección
Núñez, Sofía	Personal de la Dirección
Cook, Raúl	Personal de la Dirección
Ramos, Guillermo	Personal de la Dirección
Lotto, Catalina	Personal de la Dirección
Paulina, Silvina	Personal de la Dirección
Cuye, Graciela	Personal de la Dirección



4.2. Ciudad de El Colorado. Microrregión del Bermejo.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/OCUPACIÓN	ORGANISMO
Gustavo Schelover	Secretario Privado	Municipalidad de El Colorado
Andrea Ibarlucea	Directora de Turismo	Municipalidad de El Colorado
Bienvenido Ortellano	Referente Municipal de Turismo	Municipalidad de Herradura
José Lezcano	Intendente	Municipalidad de S.F. de Laishí
Néstor Mendoza	Secretario Privado	Municipalidad de S.F. de Laishí
Dra. Josefina Méndez	Secretaria Privada	Municipalidad de Mayor Villafañe
Roberto Vidal	Referente de Cultura y Turismo	Municipalidad de Villa Escolar
Celina Zapata	Referente de Cultura y Turismo	Municipalidad de Gral. Mansilla
José Arce	Representante	Municipalidad de Villa 213
Rodolfo Ríos	Representante	Municipalidad de Villa 213



4.3. Ciudad de Ibarreta. Municipios vinculados al bañado La Estrella.

APELLIDO Y NOMBRE	CARGO / OCUPACIÓN	ORGANISMO
Jarzynski, Adán	Intendente	Municipalidad de Ibarreta
De Young, Andrés	Intendente	Municipalidad de Pozo del Tigre
Bordón, Julián	Intendente	Municipalidad de Gral. Güemes
Ospínola, Miguel	Secretario privado	Municipalidad de Pozo del Tigre
Patiño, Edward	Referente de Cultura y Turismo	Municipalidad de Ibarreta
Cabrera, Ramón	Secretario privado	Municipalidad de Ibarreta
Famma, Roberto	Secretario privado	Municipalidad de Gral. Güemes
Gerez, Ramón	Empleado	Municipalidad de San Martín 2
Palacio, Raúl	Empleado	Municipalidad de San Martín 2
Madiadera, Jesús	Referente de Turismo	Municipalidad de Laguna Yema
Juárez, Rómulo	Empleado	Municipalidad de Laguna Yema
Matorrs, Gilberto	Empleado	Municipalidad de Laguna Yema
Sosa, Marta	Referente de Cultura	Fortín Cabo Lugones
Pérez, Carolina	Empleada	Fortín Cabo Lugones



4.4. Ciudad de Riacho He Hé. Municipios cercanos al P.N. Pilcomayo y al río Pilcomayo.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO/OCUPACIÓN	ORGANISMO
Rubén Solalinde	Intendente	Municipalidad de Riacho He Hé
María Zárate	Referente de Cultura	Municipalidad de Buena Vista
Armando Fretez	Director de Desarrollo Local	Municipalidad de Laguna Nainek
Ana Blanco	Directora de Cultura	Municipalidad de Laguna Nainek
Rodrigo Martínez	Referente de cultura	Municipalidad de Buena Vista



ANEXO IV - 3

Acciones complementarias y emergentes

La concreción de las diferentes instancias de capacitación y transferencia dieron lugar a varios efectos que se resumen en los puntos siguientes.

5.1. Organización de los encuentros

Para la organización de los encuentros con los referentes municipales se solicitó al EC una persona de apoyo. Si bien se asignó a alguien que no tenía mayor experiencia en el tema, demostró que con un acompañamiento, que fue de mayor a menor, podía realizar todas las acciones de logística necesaria.

Ello deja, en el ámbito del Ministerio, una persona con nuevas capacidades.

5.2. Documentos de trabajo

Además de desarrollar las temáticas planificadas para cada encuentro con los referentes municipales, la presencia de asistentes de diferentes localidades permitió difundir el trabajo realizado en los últimos años y acercarles los lineamientos, políticas, definiciones (o lo que quieras) que serán la base de un trabajo unificado o con un horizonte en común en toda la Provincia, por medio de un DVD de entrega individual, conteniendo la siguiente documentación:

1. Diseño estratégico de gestión del desarrollo turístico Formosa 2020.
2. Diseño operativo para la gestión del desarrollo turístico – Formosa 2026.
3. Resumen ejecutivo de ambos diseños.
4. Manual de la marca turística de la provincia de Formosa.
5. Guía para el diseño y gestión de productos turísticos.
6. Lineamientos para la gestión ambiental (marco conceptual y guía para la acción).
7. Pautas básicas para el desarrollo de contenidos en las redes sociales.
8. Contenidos teóricos de un Programa Operativo Anual.
9. POA: planilla tipo para su elaboración.
10. Planillas tipo para elaborar programas y proyectos.
11. Planillas tipo para inventario y registro de servicios turísticos básicos y para inventario y registro de ofertas turísticas complementarias.
12. Documento sobre qué es un cuadro de mando y tablero de control.
13. Copia del *power point*® utilizado.

5.3. Asistencia a distancia

Concretada cada instancia presencial, se mantuvo contacto vía mail, en primer lugar, con todos los asistentes y luego, con quienes hicieron consultas específicas. El objetivo de esta actividad fue el de ampliar la asistencia, una vez que cada participante hubiese leído el material entregado.

Esta nueva experiencia de trabajo semipresencial abrió una nueva posibilidad de capacitación para varios de los responsables municipales que efectuaron alguna consulta vía mail, aunque se reconoce que aún se requiere reforzar esta metodología con una estrategia de asistencia con mayor presencia en el territorio, a modo de *coaching*.

5.4. Mejor conocimiento entre las personas

Cabe rescatar que la metodología utilizada de viajar acompañado por personal de diferentes sectores del Ministerio (Registros, Fiscalización, Planificación, Informes, Turismo Social y Generación de Contenidos Audiovisuales) da sus resultados, toda vez que de esta manera los asistentes pueden tomar contacto directo con las personas a quienes luego pueden recurrir para temas de sus tareas, como también hacer recorridas de reconocimiento y registro.

Esto resulta en un valor agregado que complementa la creación de un organigrama de referencia, con personas ubicadas en diferentes áreas.

Todo ello fue muy valorado por las autoridades, funcionarios y empleados de las municipalidades asistentes.

Al mismo tiempo, el hecho de compartir el viaje entre empleados de distintas áreas del Ministerio, quienes a veces tienen horarios que llevan a que no se encuentren en su lugar de trabajo, va facilitando diálogos y acciones coordinadas entre ellos, reforzando la intención de conformar alianzas internas que mejoren la gestión cotidiana.

5.5. Apoyo a emprendedores

Otro de los temas que surgieron de estas reuniones se relaciona con la necesidad de generar instancias de apoyo a emprendedores.

En el caso de la ciudad de El Colorado, y a raíz de un comentario de su Directora de Turismo, surgió que sería de suma utilidad generar un programa de mentoría para la mejora de la calidad en los prestadores de servicios, en especial de alojamientos y gastronomía.

En el caso de la microrregión del bañado La Estrella, surgieron dos cuestiones. Una, sobre la formación de guías en observación de aves, y la otra, para el mejor aprovechamiento de la diversidad gastronómica surgida de diferentes corrientes

Gustavo Capece
Turismólogo

de inmigrantes, junto con el recupero de la cocina patrimonial de los pueblos originarios.

Ello ha dado lugar a que, desde el Ministerio de Turismo provincial, se hayan iniciado acciones tendientes a obtener financiamiento para concretar estos cursos de formación en el año 2020.