

**PROVINCIA DE LA PAMPA
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
(CFI)**

ESTUDIO: “PROGRAMA PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA. DISEÑO, METODOLOGÍA Y PUESTA EN MARCHA”.

INFORME FINAL

MARZO, 2023

Autor: Lic. Alberto Nahuel Farberoff

Contenido

1.- Introducción	4
2.- Consideraciones metodológicas.....	6
3.- Tareas.....	6
TAREA 1: Identificación y descripción de los actores involucrados en el proyecto.....	7
ACTIVIDAD 1: Identificación de los actores involucrados o partes interesadas.....	7
ACTIVIDAD 2: Definición de criterios para la clasificación de las partes interesadas.....	9
ACTIVIDAD 3: Clasificación y ordenamiento de las partes interesadas identificadas.	9
ACTIVIDAD 4: Análisis de los resultados.	12
TAREA 2: Definición de los criterios de referencia para la elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad.....	13
ACTIVIDAD 1: Definición de los criterios de referencia para la elaboración del RF.	13
TAREA 3: Elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística.....	14
ACTIVIDAD 1: Elaboración y redacción del RF.	14
TAREA 4: Diseño del marco metodológico para la implementación del Referencial del sello pampeano de calidad turística.	16
ACTIVIDAD 1: Definición del proceso de implementación y evaluación de la conformidad.	16
ACTIVIDAD 2: Definición del programa y cronograma de implementación.	18
ACTIVIDAD 3: Identificación de los prestadores beneficiarios.	20
TAREA 5: Diseño de la estructura funcional de la Unidad Ejecutora de Calidad (UEC) del organismo provincial de turismo.....	26
TAREA 6: Capacitación de funcionarios y agentes de la UEC.....	31
TAREA 7: Implementación del programa.....	34
TAREA 8: Análisis de los resultados e impacto del proyecto.	41
TAREA 9: Comunicación de las actividades.	44
ANEXOS.....	47
Anexo 1: Sello Pampeano de Calidad Turística. Referencial de requisitos para organizaciones turísticas.....	47
Anexo 2: Presentación para la sensibilización y capacitación de los prestadores turísticos.	48
Anexo 3. Registro de capacitaciones de la Tarea 6.	71
Capacitación 1.....	71
Capacitación 2.....	74
Capacitación 3.....	76

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capacitación 4.....	79
Capacitación 5.....	82
Capacitación 6.....	85
Anexo 4: Actas de adhesión	87
Anexo 5: Registro de asistencias técnicas.....	91
SubAnexo 1: Santa Rosa.....	91
SubAnexo 2: Realicó	141
SubAnexo 3: Rancúl	164
SubAnexo 3: Larroudé.....	170
SubAnexo 4: Rancul	198
SubAnexo 5: Eduardo Castex.....	203
SubAnexo 6: General Pico	205
SubAnexo 7: Macachín.....	211
SubAnexo 8: Toay.....	235
SubAnexo 9: Victoria	244
SubAnexo 10: Telén.....	258
SubAnexo 11: Santa Isabel	266
SubAnexo 12: Carro Quemado	280
SubAnexo 13 : .General Acha	288
SubAnexo 14: Quehué.....	309
SubAnexo 15:Casa de Piedras	314
Anexo 6: Auditorías.	316

1.- INTRODUCCIÓN

I.-En el Anexo I del Contrato de Obra Expediente N° 2022 -00044519, de ahora en más “El Contrato”, celebrado entre la Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo (El Foro) y el CFI, por el cual el primero se obligó a realizar el Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”, lucen las Tareas que el Foro cumplió a tales fines. Los entregables concretados se alcanzaron realizando 9 Tareas. Estas fueron:

I.1.- Identificación y descripción de los actores involucrados en el proyecto.

I.2.- Definición de los criterios de referencia para la elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística.

I.3.- Elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística.

I.4.- Diseño del marco metodológico para la implementación del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística.

I.5.- Diseño de la estructura funcional de la Unidad Ejecutora de Calidad (UEC) del organismo provincial de turismo.

I.6.- Capacitación de funcionarios y agentes de la UEC.

I.7.- Implementación del programa.

I.8.- Análisis de los resultados e impactos del proyecto.

I.9.- Comunicación de las actividades previstas en las tareas 1 a 8.

II.- Para cumplir con el cometido del punto I *ut supra*, el Foro contrató un equipo de expertos, cuya dotación se detalla en el Anexo II del Contrato de Obra CFI-Foro. En los TdR de los contratos que el Foro celebró con cada uno de los profesionales del Anexo II aludido lucen las tareas profesionales que se llevaron a cabo para que el Foro cumpla con la obligación asumida según la Cláusula Primera del objeto del Contrato de Obra que firmó con el CFI.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

III.- Atento a las dilaciones entre la presentación del proyecto y la aprobación de este por parte del CFI, el equipo de expertos sufrió una modificación. La consultora María Laura Corbetta, DNI 29.558.255, fue reemplazada por el consultor Gaspar Wenceslao Taboada, DNI 37.424.544. Dicha solicitud fue enviada el 8 de julio del 2022.

IV.- En el Anexo IV de El Contrato obra el detalle de los plazos establecidos para la ejecución del proyecto, haciendo referencia al horizonte temporal de cada una de las tareas y su relación directa con los informes que debe presentar el Foro al CFI.

En el Anexo I del contrato se definió el alcance del proyecto. Este tiene un alcance original de 13 municipios / destinos. Esto fue modificado, y el total de municipios / destinos alcanzados fue de 16. El detalle y la justificación se describe más abajo, en la tarea 7.

La implementación del proyecto se debe entender en el marco de un contexto particular en cada uno de los destinos alcanzados, entendiendo que el turismo es una actividad socioeconómica que se desarrolla sobre un determinado territorio que se configura por sus características territoriales, pero también por las de la demanda turística, principalmente por las características del flujo de esta última (Estacionalidad turística).

V.- Lo expuesto en el punto *ut supra* justificó la necesidad de modificar el cronograma original con el objetivo de que la implementación del sello de calidad se realice entre los meses de septiembre y diciembre, lo que implicó finalizar la etapa de implementación en los destinos en diciembre, antes de que comenzara la temporada estival, siendo esta la temporada turística alta en la mayoría de los destinos.

VI.- Dicho lo anterior, de acuerdo con los TdR del Contrato de Obra CFI-Foro, en el curso de su desarrollo se presentaron dos Informes Parciales y, este Informe Final, informes estos que de acuerdo con el Anexo IV presentan el siguiente cronograma:

VI.1.- Informe Parcial 1: Tareas 1, 2, 3, 4 y el 30% de la Tarea 9.

VI.2.- Informe Parcial 2: Tareas 5, 6, el 25% de la Tarea 7 y el 30% de la Tarea 9



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

VI.3.- Informe Final: el 75% de la Tarea 7, la Tarea 8, el 40% de la Tarea 9 y se incluyeron las Tareas de los Informes Parciales 1 y 2.

2.- CONSIDERACIONES METODOLOGICAS.

El desarrollo de todas las tareas incluidas en este proyecto se trabajó bajo el modelo de desarrollo basado en el enfoque de procesos, utilizando como base para el abordaje de estas, el llamado Ciclo de Deming, de mejora continua, también conocido como P-H-V-A (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar).

Este enfoque permitió: que se cumpla con los objetivos planteados en las reuniones iniciales entre el equipo técnico y los funcionarios provinciales; que el Producto Final a presentar se ajuste a la realidad del turismo pampeano y la necesidad y expectativas de los organismos públicos y privados que forman parte del entramado de la gestión de la actividad en la provincia, teniendo siempre presente el enfoque al turista, a satisfacer sus necesidades y -como consecuencia de esto- generar un impacto positivo que permita mejorar la calidad de vida de todos los pampeanos y pampeanas.

3.- TAREAS

A continuación, se describen cada una de las tareas realizadas.

TAREA 1: Identificación y descripción de los actores involucrados en el proyecto.

En función de la metodología detallada en el contrato para la consecución de los objetivos de esta tarea, se definieron las siguientes actividades:

- Actividad 1: Identificación de los actores involucrados o partes interesadas.
- Actividad 2: Definición de criterios para la clasificación de las partes interesadas.
- Actividad 3: Clasificación y ordenamiento de las partes interesadas identificadas.
- Actividad 4: Análisis de los resultados.

Dadas las actividades previstas en el plazo de entrega del Informe Parcial N°1, en septiembre del año 2022, se obvió incorporar a las organizaciones que formaron parte de la primera etapa de implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística (en adelante, “SPCT”), las cuales fueron agregadas en el Informe Parcial Nro. 2 como parte interesada. No obstante, su abordaje como involucrado se plasma en las actividades 7 y 8.

ACTIVIDAD 1: Identificación de los actores involucrados o partes interesadas.

Para la elaboración de esta actividad se utilizaron algunas definiciones y acepciones conceptuales que fueron tomadas de la metodología de análisis de involucrados según la Matriz de Marco Lógico, que presenta la CEPAL, y la ISO 9000:2015.

En este sentido, en la presente actividad se utilizan como sinónimos los términos actores involucrados y partes interesadas, entendiendo como tal a toda persona, institución o grupo social afectado por el problema, que se mueve dentro del entorno del problema o que puede participar en la solución del problema.

Para el cumplimiento del objetivo de esta actividad se trabajó en conjunto con las autoridades y el personal de la Secretaría de Turismo y la Subsecretaría de Desarrollo Turístico de la provincia de La Pampa.

Cabe aclarar que dentro de este criterio amplio de identificación de partes interesadas se identificaron tanto aquellas que tienen una participación directa en el programa, siendo beneficiarios o representantes de los beneficiarios, como las que tienen una participación indirecta, entendiendo que pueden

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ser alcanzadas por los impactos del programa y que pueden impactar en el resultado final del programa.

Los prestadores turísticos seleccionados para la implementación del plan no fueron considerados de forma individual en el alcance de esta actividad. A los fines de darle un ordenamiento lógico, que responda a los compromisos asumidos en el Plan de Trabajo que obra en el Anexo I del contrato, los criterios y la identificación de los prestadores se presentan en el apartado correspondiente a la Tarea 4 del presente informe.

Es pertinente aclarar que el alcance de esta tarea se circunscribe al análisis de información de fuentes secundarias y criterios y apreciaciones de las autoridades de la Secretaría de Turismo. Nunca estuvo dentro del alcance de esta tarea la obligatoriedad de abordar con entrevistas o encuestas a cada uno de los actores involucrados.

Estuvo dentro del alcance de esta tarea analizar la conceptualización de la calidad turística y la apreciación que tienen de la calidad turística de La Pampa como destino turístico, los actores involucrados pertenecientes al sector público provincial y municipal.

En conclusión, se identificaron las siguientes partes interesadas:

- Cámara de Turismo de la Provincia de La Pampa.
- Cámara Hotelera de la Provincia de La Pampa.
- Referentes municipales de las áreas de turismo.
- Prensa de alcance provincial.
- Cámara de Comercio de La Pampa.
- Universidad de La Pampa.
- Prestadores turísticos y guías de turismo.
- Consejo Provincial de Turismo.
- Subsecretaría de Planificación de la Secretaría de Turismo de La Pampa.
- Parque Luro.
- Mercado Artesanal de La Pampa.

ACTIVIDAD 2: Definición de criterios para la clasificación de las partes interesadas.

En las reuniones mantenidas entre el Equipo de Trabajo y la Secretaría de Turismo se propuso hacer una primera clasificación de las partes interesadas, dividiéndolas entre externas e internas. Las primeras hicieron referencia a todas aquellas organizaciones o personas que no estaban bajo la órbita de la Secretaría de Turismo de la provincia, y la segunda, nucleó a todas las áreas que fueron consideradas partes interesadas y que estaban bajo la órbita del gobierno pampeano.

Por otra parte, también se los clasificó por sector, tomando como referencia a aquellos que pertenecen al sector público, al privado o tercer sector, donde se englobaron las ONGs y cualquier otra entidad sin fines de lucro.

Se realiza una breve descripción de cada una de las partes interesadas, teniendo en cuenta su actividad principal y su vinculación con el proyecto.

También se hace una primera clasificación de la potencial pertenencia de cada uno de los actores involucrados en función de los criterios de la Secretaría de Turismo. La clasificación de esta variable se hace de acuerdo con el grado de pertenencia potencial, siendo: Rojo – Bajo; Amarillo – Medio; Verde – Alto; y Sin color cuando no se puede definir el grado de pertenencia.

Estas variables tienen como fin poder analizar una estrategia de vinculación con los actores involucrados que permita aumentar las probabilidades de éxito del programa, aumentando la pertenencia al proyecto de cada uno de estos.

ACTIVIDAD 3: Clasificación y ordenamiento de las partes interesadas identificadas.

En función de lo descripto en las actividades precedentes, a continuación, se presentan en un cuadro los resultados de la clasificación de las partes interesadas, indicando en verde los potenciales favorecedores y en amarillo los potenciales neutrales frente al proyecto:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Parte interesada	Sector	Descripción de las actividades vinculadas al programa	Pertenenencia según la provincia	Contacto	
				Nombre	Mail
Cámara de Turismo de La Pampa (CA-TULPA)	Privado	Agencias de viajes, estancias turísticas, prestadores de servicios.		Hugo Zamponi	camaraturismola-pampa@gmail.com
Asociación Hotelera Gastronómica de La Pampa (AEHGLP)	Privado	Alojamientos asociados de toda la provincia.		Santiago Amse	Aehg_lp@yahoo.com.ar
Municipios	Público				
Prensa	Privado	Prensa local. Prensa Nacional		Rubén Gaité (Agencia Provincial de Noticias)	RG: 02302 – 15524203 colombo@viajandoconvos.com.ar (Viajando con vos) mmolinari@mspro.com.ar (ciudadanos viajeros) rhseronero@gmail.com (Radio Contracuerdo) malena@latitud2000.com (Notitur)



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Parte interesada	Sector	Descripción de las actividades vinculadas al programa	Pertenencia según la provincia	Contacto	
				Nombre	Mail
Cámara de Comercio de La Pampa	Privado	Comercios de Santa Rosa		Jorge Ortiz Echague (Comisión directiva)	jorge@expresorosinante.com
Universidad de La Pampa	Público	Facultad de Ciencias humanas (Lic. En Turismo)		Oscar Folmer. Director de la Carrera de Turismo	odfolmer@yahoo.com.ar
Prestadores y guías registrados que no ingresan en la primera etapa del proyecto	Privado				
Consejo Provincial de Turismo	Mixto	Instituciones Universidad Áreas de Gobierno		María Eugenia Debans (Subdirectora de municipios turísticos)	medebans@gmail.com
UTHGRA		Trabajadores del sector Hotelero y Gastronómico		Graciela Ortiz (Presidenta)	

ACTIVIDAD 4: Análisis de los resultados.

En las reuniones entre la Contraparte Provincial y el equipo de consultores se identificaron y definieron las partes interesadas, para luego evaluar el grado de pertenencia y pertinencia de las partes interesadas en el proyecto.

No estuvo dentro del alcance de la tarea abordar con entrevistas a todas las partes interesadas. El análisis se realizó en función de la percepción y conocimiento que tienen de éstos los funcionarios y sus equipos de la Secretaría de Turismo provincial. No obstante, y en este sentido, se mantuvieron reuniones con todas las partes interesadas excepto con la Universidad Nacional de La Pampa y el gremio UTHGRA. El caso del Consejo Provincial de Turismo es un caso particular, ya que el mismo es presidido por la Secretaría de Turismo de la Provincia, quien se comprometió a abordar el tema con el resto de los integrantes del Consejo, en particular con aquellos que no fueron contemplados en el alcance de este proyecto.

El 22 de julio del 2022, en las instalaciones de la Secretaría de Turismo de la Pampa, en la ciudad de Santa Rosa, se mantuvo una reunión con los representantes de la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de La Pampa, La Cámara de Turismo de La Pampa y La Cámara de Comercio de La Pampa, donde también estuvieron funcionarios y personal del equipo de fiscalización de la Secretaría de Turismo. El objetivo de la reunión fue introducir al sector privado en las particularidades del proyecto y definir el abordaje metodológico para la selección de los prestadores que luego participaron en la primera etapa de éste. El resultado del encuentro fue altamente positivo: la recepción de los objetivos del proyecto y la posibilidad de trabajar en conjunto la identificación de los prestadores, fue tomado positivamente por los representantes del sector privado. Los detalles de las tareas de selección de prestadores se exponen en la Tarea 4 del presente informe.

En síntesis, los resultados arrojaron que las partes interesadas identificadas tienen un grado de pertenencia alto o medio; no se identificó a ningún actor con probabilidades de tener un grado bajo de pertenencia, lo que favoreció al contexto de implementación del proyecto.

TAREA 2: Definición de los criterios de referencia para la elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad.

En función de la metodología detallada en el contrato para la consecución de los objetivos de esta tarea, se definió una sola actividad:

ACTIVIDAD 1: Definición de los criterios de referencia para la elaboración del RF.

Se entiende como “criterio” a aquellos aspectos utilizados como referencia para la planificación y elaboración del documento técnico “Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística (RF)”.

Para la elaboración del RF se tomaron criterios de los modelos y herramientas contenidos en el Sistema Argentino de Calidad Turística, la normalización nacional e internacional. En particular, se identificaron las siguientes variables de análisis para tener en cuenta al momento de definir los criterios para la formulación del **Referencial**:

- Leyes y reglamentos vigentes.
- Gestión del contexto.
- Clientes y partes interesadas.
- Políticas y objetivos.
- Gestión de riesgos.
- Sostenibilidad y uso de los recursos.

La responsabilidad de la definición de los criterios, que son de orden técnico, recayó sobre el equipo de consultores del Foro de Profesionales en Turismo, quienes posteriormente lo validaron con funcionarios y funcionarias de la Secretaría de Turismo y el equipo de trabajo de ésta.

El detalle de los criterios abordados se presenta en Anexo 1, SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURISTICA -Referencial de requisitos para organizaciones turísticas (2022)-, específicamente en los capítulos 1, 2 y 3.

TAREA 3: Elaboración del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística.

En función de la metodología detallada en el contrato para la consecución de los objetivos de esta tarea, se definió una sola actividad:

ACTIVIDAD 1: Elaboración y redacción del RF.

La Elaboración del Documento: Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística tiene como objetivo servir como herramienta para que diferentes empresas y prestadores turísticos de la provincia de La Pampa puedan mejorar su competitividad, fortaleciendo su capacidad de gestión, implementado estrategias sostenibles y centradas en la satisfacción de las partes interesadas.

El proceso se realizó considerando los criterios definidos en la tarea precedente y los diferentes modelos y herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), como las Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas, Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos, Directrices de Accesibilidad y otras enfocadas en productos específicos. También, se consideraron normas técnicas nacionales (como la serie IRAM 42.000, incluyendo las normas IRAM-SECTUR) y las normas técnicas internacionales (como la ISO 9001, de gestión de la calidad, la ISO 14001, de gestión ambiental y la ISO 45001, de gestión de la seguridad y la salud organizacional).

El documento consta de un prefacio, introducción y 8 capítulos, siendo el capítulo 1 donde se define el objeto y campo de aplicación, el capítulo 2 donde se hacen las referencias normativas, el capítulo 3 el de terminología aplicable y los capítulos 4 al 8 los que presentan los requisitos. Cada uno de los capítulos que definen requisitos contienen explicaciones adicionales que facilitan su implementación.

El proceso de validación se realizó con la máxima autoridad del organismo provincial de turismo y el equipo de trabajo de la Subsecretaría de Planificación. La reunión se realizó de forma presencial en fecha 08 de agosto de 2022.

El documento finalizado y validado por las autoridades provinciales de turismo se incorpora en el presente informe en el Anexo 1.

Además de los aspectos metodológicos del documento SPCT, también se abordaron los aspectos comunicacionales. En un trabajo conjunto entre el equipo de la Secretaría de Turismo y el equipo de consultores, se definió el siguiente logo para la presentación y comunicación del Sello:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Como Anexo 1 a este informe se expone el Referencial de requisitos para organizaciones turísticas, el cual se presenta con diseño editorial para su publicación y distribución.

TAREA 4: Diseño del marco metodológico para la implementación del Referencial del sello pampeano de calidad turística.

El Anexo I del contrato refiere para esta actividad el siguiente alcance:

“Esta tarea consiste en el diseño de una guía para la implementación del Referencial, que resulta en la definición de protocolos para poder aplicar el Sello Pampeano de Calidad Turística en diferentes localidades turísticas de la provincia. Se definen los mecanismos de articulación con los municipios, la forma de convocatoria a los privados para que participen, las actividades que se realizarán en cada una de las implementaciones, las responsabilidades de cada una de las partes, los tiempos del proceso, la forma de seguimiento, el método de evaluación de la conformidad, la forma de distinción y de uso de la marca de calidad turística y los mecanismos para la revalidación.

Este documento deberá integrarse al Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística, a los efectos de conformar la versión final del documento.

La validación se realizará con la máxima autoridad del organismo provincial de turismo y con los funcionarios y/o agentes que esta determine”.

Asimismo, es pertinente aclarar que es en esta tarea donde se describieron las actividades vinculadas a la identificación y selección de los beneficiarios de la primera etapa del programa.

En suma, para cumplir los objetivos planteados, se llevaron adelante las siguientes actividades:

- Actividad 1: Definición del proceso de implementación y evaluación de la conformidad.
- Actividad 2: Definición del programa y cronograma de implementación.
- Actividad 3: Identificación de los prestadores beneficiarios.

ACTIVIDAD 1: Definición del proceso de implementación y evaluación de la conformidad.

La finalidad de esta actividad fue determinar la modalidad para la implementación del Programa y la definición y descripción de las actividades que se debieron llevar a cabo para que las organizaciones que participaron del programa pudieran demostrar que aplicaban a los requisitos del RF. Las actividades mencionadas fueron:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

1. Jornada de presentación del “Sello Pampeano de Calidad Turística”: en la misma se presentaron los fundamentos, objetivos, ejes de trabajo y metodología a las organizaciones que estuvieran interesadas en mejorar su gestión organizacional utilizando el modelo de calidad y sostenibilidad turística.
2. Esta jornada inicial se realizó bajo la modalidad presencial, de forma grupal, con prestadores turísticos, referentes locales de turismo y personal de la Secretaria de Turismo de la Provincia, en cada uno de los destinos.
3. Sesiones de capacitación: se dictaron dos sesiones de capacitación cuyo objeto fue explicar cada uno de los requisitos de dicho documento, presentando formularios y planillas que orientaron a las organizaciones a la conformidad con el mismo. Las sesiones de capacitación incluyeron el dictado teórico de los conceptos y contenidos del RF, como también la realización de actividades de aplicación bajo la modalidad taller.
4. Asistencias técnicas individuales: se realizaron visitas de asistencia técnica individual a las organizaciones adheridas al Sello, a los efectos de asegurar la comprensión de cada uno de los contenidos y verificar la realización de las actividades acordadas con anterioridad entre las partes involucradas en la implementación.
5. Las asistencias técnicas individuales fueron de modalidad mixta, con al menos una asistencia presencial.
6. Evaluaciones de la conformidad: las evaluaciones se realizaron de manera independiente, sistemática y documentada, a efectos de observar el grado de cumplimiento de cada una de las organizaciones adheridas, tomando como criterio de referencia el RF. Los procesos de evaluación de la conformidad fueron confidenciales, no difundándose la información o los datos de propiedad de la organización a terceros. La modalidad de las auditorias fue presencial.
7. Actividades de actualización del sistema de gestión: siguiendo la misma metodología que en la realización de las evaluaciones, se realizaron para asegurar que las organizaciones distinguidas en las ediciones precedentes del “Sello Pampeano de Calidad Turística” continuaran implementando los requisitos del RF.
8. Esta actividad respondió a las evaluaciones y, si bien es parte del proceso de implementación del RF, la misma no estuvo dentro del alcance de este proyecto.

ACTIVIDAD 2: Definición del programa y cronograma de implementación.

El programa tuvo previstas, al menos, las siguientes 7 instancias.

1. Sensibilización y capacitación. Esta etapa consistió en sensibilizar sobre el concepto de calidad en general y de calidad turística en particular, aplicado a las organizaciones turísticas. Por otro lado, se realizó una capacitación sobre los aspectos generales del RF: alcance, objetivos, requisitos y anexos metodológicos. En el Anexo 2 de este informe se adjunta la presentación pertinente a esta etapa.
2. Primera asistencia técnica (ATI) y capacitación individual. La misma se prestó de forma presencial en el establecimiento del prestador. La capacitación consistió en abordar los conceptos de sistema de gestión (SG) y, en particular, se abordaron conceptualmente los requisitos vinculados al capítulo 4 y 5 del referencial. La ATI consistió en acompañar al prestador en el abordaje de los requisitos del RF, el sistema documental de apoyo y la definición de un plan que les permita lograr una correcta implementación.
3. Segunda asistencia técnica individual. La misma se desarrolló de forma individual y virtual. El objetivo fue asistir en el cierre del sistema documental, vinculado a los capítulos 4 y 5, y abordar todas las dudas y consultas del prestador.
4. Tercera asistencia técnica y capacitación individual. La misma se desarrolló de forma individual y virtual. El objetivo fue capacitar conceptualmente sobre los requisitos vinculados a los capítulos 6, 7 y 8. La asistencia consistió en el análisis del grado de cumplimiento de estos requisitos, por parte del prestador, y la planificación de acciones para su cumplimiento.
5. Cuarta asistencia técnica individual y auditoría interna. La misma se desarrolló de forma presencial en el establecimiento del prestador. El objetivo fue abordar los aspectos vinculados al cumplimiento de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8, incluyendo la auditoría interna.
6. Auditoría del SG. Las actividades de la auditoría se realizaron de forma presencial en el establecimiento de los prestadores. Con el objetivo de mantener el criterio de independencia, esta auditoría fue realizada por un consultor diferente al que estuvo a cargo de las actividades de implementación mencionadas en los puntos precedentes.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

7. Entrega de distinciones. La organización de esta actividad estuvo a cargo de la Secretaría de Turismo de la provincia. Se reconoció a todas las organizaciones que superaron la instancia de auditoría.

El Anexo IV del contrato, el Cronograma previó que las actividades de la Tarea 7 comiencen en noviembre y finalicen en marzo. No obstante, por los motivos desarrollados en la introducción de este informe, el cronograma tuvo que ser modificado para que se ajustara a las necesidades y realidades de La Pampa como destino turístico en general y de los prestadores turísticos en particular, lo que supuso terminar con la etapa de implementación en el mes de diciembre. Por lo expuesto, el cronograma para la implementación de RF en los prestadores turísticos seleccionados fue el siguiente:

	Modalidad	Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
		Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2
Sensibilización y capacitación	Presencial								
1ra capacitación y asistencia técnica individual	Presencial								
1ra capacitación y asistencia técnica individual	Virtual								
1ra capacitación y asistencia técnica individual	Virtual								
1ra capacitación y asistencia técnica individual	Presencial								
Auditoria	Presencial								
Entrega de distinciones.	Presencial								

Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDAD 3: Identificación de los prestadores beneficiarios.

El alcance definido en el contrato estableció la Implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística a partir de las actividades de capacitación, asistencia técnica y evaluación a 49 prestadores turísticos en las siguientes localidades de la provincia:

- **Grupo 1:**
 - Santa Rosa - Toay: 8 prestadores.
- **Grupo 2:**
 - General Pico: 6 prestadores.
 - Intendente Alvear: 2 prestadores.
 - Bernardo Larraude: 3 prestadores.
- **Grupo 3:**
 - General Acha: 8 prestadores.
- **Grupo 4:**
 - Victorica: 6 prestadores
 - Telén: 2 prestadores.
- **Grupo 5:**
 - Guatrache: 5 prestadores.
 - Macachín: 2 prestadores.
- **Grupo 6:**
 - 25 de mayo: 4 prestadores.
 - La Adela: 3 Prestadores.

Sobre este punto, algunas consideraciones:

- I. Después de evaluar aspectos políticos, logísticos y técnicos, desde la Secretaría de Turismo y las Cámaras Empresariales decidieron abordar la implementación en los siguientes 16 destinos: Santa Rosa, Toay, Macachín, Gral. Pico, Int. Alvear, Eduardo Castex, Gral. Acha, Casa de Piedra, Quehue, Victoria, Telén, Santa Isabel, Carro Quemado, B. Larraude, Rancul y Realicó.
- II. Los 49 prestadores se dividieron por destino, asignando un número de grupo, teniendo a cargo a un Consultor / Implementador. La distribución de los prestadores por destino e implementador se definió de la siguiente manera:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Grupo	Implementador	Cantidad de prestadores asignados	Destinos
1	Daniel Beltrami	8	Santa Rosa
2	Julián Cherkasky	8	Santa Rosa - Toay - Macachin
3	Oscar Bustos Navarta	7	Gral. Ahcha - Casa de Piedra - Quehue
4	Gaspar Taboada	8	B. Larraude - Realicó - Rancul
5	Germán Treuer	10	Gral. Pico - Int. Alvear - Eduardo Castex
6	Maribel Carrasco	8	Santa Isabel - Telén - Victorica - Carro Quemado
TOTALES		49	

En reuniones con las autoridades de la Secretaría de Turismo se decidió que en esta primera instancia se trabaje con los prestadores turísticos inscriptos en el registro provincial de alojamientos turísticos (ver: <https://turismo.la-pampa.gob.ar/index.php/informacion-y-servicios/alojamientos>). En este sentido también se estableció que, para la selección de los 49 prestadores que incluyó la primera etapa del proyecto sería la Secretaría de Turismo de la provincia quien decidiera su participación, en conjunto con la Cámara de Turismo de La Pampa y la Asociación Hotelera y gastronómica de La Pampa. Los prestadores asignados fueron:

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

N°	DESTINO:	SANTA ROSA	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
1	Apart- Hotel	"ALEJANDRIA"	Pilcomayo 725
2	D.A.T	"ANTUMÚ"	Realicó 1575
3	D.A.T	"BENJA"	Neuquén 129
4	Motel ***	"CALDEN"	Avda. Eva Perón 2707
5	Hotel *	"CITY"	Illia y Ferreira
6	D.A.T	"COMPLEJO EL MATE"	México 765
7	D.A.T	"COMPLEJO VILLA ELISA"	Esc. Normal y Battistoni N° 1755
8	Apart-Hotel	"EL FARO"	J. B. Justo 939
9	Hostería ***	"LA DELFINA"	Av. Arturo Illia 1290
10	D.A.T	"LOS JUNCOS"	Andrada 19 Dto. 2 B y Pje. Victorio Pesce 528
11	Hotel *	"SAN MARTIN"	Alsina 101
12	Hotel **	"TREDI"	Av. Spinetto 35
13	Casa de Huésped	Casa de Huésped Parque Luro	Parque Luro

N°	DESTINO:	TOAY	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
14	Est. Rural	"HOSTAL DE NAICO"	Ruta Prov. N° 9 KM 246,5

N°	DESTINO:	MACACHIN	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
15	Hotel ***	"EUZKO ALKARTA-SUNA"	Parodi 340
16	D.A.T	LAS CATALPAS	Fratini N.º 1430

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

N°	DESTINO:	GENERAL PICO	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
17	Hotel ***	"CAUI"	Calle 9 esquina 104
18	Hostería *	"LABARRAZ"	Calle 8 N° 1134
19	D.A.T	"LEBANON"	Calle 17 N° 837
20	D.A.T	"LOS ABUELOS"	Calle 101 N° 405
21	Hostería *	"VENTURA"	Calle 2 N° 998
22	Apart-Hotel	"AIRES DE LA PAMPA"	Calle 19 N° 1360

N°	DESTINO:	INTENDENTE ALVEAR	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
23	Hostería **	"PEPA"	25 de Mayo 1141
24	Cabaña **	"LA CASA DE LOS ABUELOS"	Mitre S/n Sección Quintas

N°	DESTINO:	CASTEX	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
25	Hotel ***	"CRISTAL" Segunda Generación	Ruta Nacional 35 Km.405
26	Hotel ***	WABI-SABI	Av. Independencia N° 970

N°	DESTINO:	GENERAL ACHA	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
27	Cabaña	"DON FRANCISCO"	Ruta Nac 152 Km 30
28	Hotel **	"EL VALLE"	Ruta Nac. 152 Km 29
29	Motel *	"LA POSADA"	Ruta Nac. 152 Km. 26,5

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

30	Cabaña	"SAN ANTONIO DE PADUA"	Ruta Nac. 152 Km. 24,5
31	Hotel **	"TERRAZAS"	Ruta Nac N.º 152 Km 28

Nº	DESTINO:	QUEHUE	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
32	Hotel ***	"QUEHUE"	Ruta Provincial 18 y Calle Lorenzo Molina 10

Nº	DESTINO:	CASA DE PIEDRA	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACIÓN
33	Cabaña	"LAGO EN EL CIELO"	Calle 2 y 5

Nº	DESTINO:	VICTORICA	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACIÓN
34	Cabaña *	"AITUE"	Acceso ruta Nº 10
35	Cabaña *	"LA ALDEA"	Av. Agustín Borhiry Nº260
36	D.A.T	"SOL LATINO"	Calle 26 Nº369
37	CABAÑAS *	"WE PIUM"	Calle 37 Nº 731

Nº	DESTINO:	TELEN	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
38	Hotel*	"PAIHUEN"	9 de Julio 596

Nº	DESTINO:	SANTA ISABEL	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
39	Hotel *	"AQUILINA"	Ruta Nac. N.º 143 (y las Malvinas)



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

40	Hotel A S/C	"PEHUENCHE"	Maestros Pioneros del Oeste N° 115
----	-------------	-------------	------------------------------------

N°	DESTINO:	CARRO QUEMADO	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
41	Est. Rural	"LA HOLANDA"	Ruta Prov. N° 13 Km 80

N°	DESTINO:	BERNARDO LARROUDE	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
42	D.A.T	"A PASITOS DE LAS TERMAS"	Julio Iglesias N° 154
43	Cabaña **	"CENTRO TERMAL"	Di Ascenzo s/n°
44	Cabaña *	"RUCA HUENEY"	Andrés Revelli N°382/388

N°	DESTINO:	RANCUL	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
45	Hostería **	"EL JABALI"	Avenida Colon 461
46	Hostería ***	"MAMULL MAPU" Posada de Campo	Ruta Nac. 188 Km.516

N°	DESTINO:	REALICO	
	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	UBICACION
47	Hotel A S/C	"JUAN JOSE"	Italia N° 1539
48	Hostería **	"REALICO"	Ruta Nac. 188 Km.478
49		YAN CALLA	

TAREA 5: Diseño de la estructura funcional de la Unidad Ejecutora de Calidad (UEC) del organismo provincial de turismo.

El diseño de la Unidad Ejecutora de Calidad (UEC) es el producto resultante de esta Tarea. Dicha UEC se diseñó considerando la estructura institucional vigente de la Secretaría de Turismo y los lineamientos y definiciones indicadas por las autoridades de dicho organismo. Se tomaron como referencias experiencias y antecedentes institucionales (presentes a nivel nacional, en otras provincias y en municipios) que oportunamente establecieron un área u organismo competente en la materia.

En julio de 2022, dentro de la estructura orgánica de la Secretaría de Turismo, se observaba la existencia de un Departamento de Fiscalización dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. La primera definición que se alcanzó en el marco del proyecto respecto a la estructura fue la indicación de la Secretaria de Turismo (Mg. Adriana Romero) de reformular el Departamento de Fiscalización como una UEC. La razón fundamental consistía en mejorar la actividad de seguimiento y control del cumplimiento legal y reglamentario, mediante un enfoque preventivo y proactivo de capacitación y asesoramiento técnico a los alojamientos y prestadores turísticos, con la finalidad de mejorar la experiencia turística y la satisfacción de todas las partes interesadas. En tal sentido, el diseño de dicha UEC debería contar con misiones y funciones claras que no se superpusieran con las inherentes a otros Departamentos o Direcciones, sino que se integraran orgánicamente a la estructura institucional de la Secretaría de Turismo. Asimismo, debía contar con un programa o criterio de referencia para llevar adelante, de manera sistematizada, una intervención territorial en materia de capacitación y asistencia técnica, que fuera pertinente, eficaz y conveniente a las necesidades de las prestaciones turísticas de cada región pampeana. Para esto, fue necesario repasar dos documentos fundamentales para el diseño de la UEC:

1. El Plan Estratégico de Turismo de La Pampa (2013), financiado por CFI y dirigido por Florencia Stefanazzi, quién oficia en la actualidad como Subsecretaria de Desarrollo Turístico.
2. El Plan de Gestión de Turismo 2019-2023, también financiado por el CFI, y dirigido por Adriana Romero, quien oficia en la actualidad como Secretaria de Turismo.

Ambos documentos refieren a la necesidad de trabajar en la mejora de la calidad de la oferta, proponiendo un marco de actuación (más concreto en el Plan de Gestión de Turismo 2019-2023) que debía sistematizarse en un área como la aludida UEC.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Respecto a la estructura institucional vigente, la Secretaría de Turismo contaba a julio de 2022 con un “Manual de Misiones y Funciones” (MMF) que aún no se encontraba aprobado por resolución de la Secretaría de Turismo, por Decreto o por Ley. Es decir, se trataba de un manual enunciativo que indicaba las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la Secretaría de Turismo, con el propósito de instruir a los trabajadores de dicho organismo estatal sobre las obligaciones de cada uno, y constituirse en una guía para el desarrollo de las diferentes actividades. Dicho MMF reconoce como encuadre legal al expuesto a continuación:

- Ley N° 3170 de Ministerios y Secretarías (art.39°).
- Ley N° 3092 de Turismo. Decreto Reglamentario 3257/20
- Ley N° 1421 del Mercado Artesanal.
- Decreto 21/19.
- Disposición 16/10 Aprueba Reglamentación de Alojamientos Turísticos.
- Resolución 45/13 Reglamento de Hotel “A” SIN CATEGORIZAR.
- Resolución 66/14 Cláusulas Transitorias Reglamentación Alojamientos Turísticos.
- Plan de Manejo de la Reserva Provincial Parque Luro.
- Ley N° 3260 Regulación de la Actividad de Guías de Turismo.
- Ley N° 3268 Observatorio Turístico de la provincia de La Pampa-2020.
- Estatuto Ente Regional Oficial de Turismo Patagonia Argentina – 1996.
- Resolución N° 015/22 Implementando la Marca La Pampa Turismo.

Sin embargo, al analizar el MMF pudo constatarse que el Departamento de Fiscalización no formaba parte de las dependencias a las cuales le fueron asignadas misiones, funciones y actividades. Por lo cual, el equipo consultor debió mantener reuniones con la Secretaria de Turismo, la Subsecretaria de Desarrollo Turístico, el Asesor Legal y los integrantes del no formalizado Departamento de Fiscalización para poder identificar y determinar las actividades que en la práctica realizaba dicha área. Estas pueden sintetizarse en lo expuesto a continuación:

- Mantener actualizado el registro de alojamientos y prestadores turísticos, de manera continua.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Generar mecanismos que permitan el monitoreo de la evolución de los alojamientos y prestadores turísticos contemplados en la Ley de Turismo de la provincia.
- Realizar el contralor de los alojamientos y las prestaciones turísticas, tendiente a comprobar el cumplimiento de la normativa provincial.
- Determinar la categoría de los alojamientos turísticos estipulada legalmente.
- Confeccionar actuaciones y proyectar actos administrativos tendientes a brindar respuesta a consultas, denuncias, infracciones y otras acciones eventuales.
- Asesorar a los alojamientos y prestadores turísticos con relación a la normativa que regula la actividad turística.

Dichas actividades son compatibles con la idea de las autoridades para la UEC y resultan complementarias de las que puedan diagramarse para impulsar la mejora de la calidad de la oferta. Para el diseño de la UEC, se consideraron como antecedentes concretos:

- Nacionales: las misiones y funciones, así como las actividades, de la actual Dirección Nacional de Calidad e Innovación, la cual fue creada en 2003 y que a lo largo de los últimos 19 años fue gestionando diferentes programas enmarcados dentro del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).
- Provinciales: se consideraron dos antecedentes de la provincia de Buenos Aires.
 - Por un lado, las misiones y funciones de la actual Dirección de Normalización y Calidad, creada como Dirección de Calidad Turística en el año 2007, y de la cual dependen dos Departamentos formalmente establecidos: un Departamento de Capacitación y un Departamento de Calidad.
 - Por otro lado, la Unidad Ejecutora de Calidad que funcionó entre 2008 y 2012 en la órbita del Ministerio de Jefatura de Gabinete y Gobierno de la provincia, cuyo objetivo fue gestionar un programa de fortalecimiento de la gestión pública municipal por medio de la implementación y certificación de la norma ISO 9001:2015 en los 135 municipios bonaerenses.
- La Unidad Ejecutora de Calidad Turística creada en la órbita de la Secretaría de Turismo del Partido de La Costa, provincia de Buenos Aires.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Las razones por las cuales se eligió considerar los antecedentes de la provincia de Buenos Aires, radican tanto en la posibilidad de evaluar un proceso de casi quince años de existencia en el orden subnacional de un área de calidad turística, como también en una particularidad: se trata de una de las pocas provincias que posee sellos propios de calidad turística y la única que elaboró referenciales técnicos de requisitos cuya evaluación de la conformidad se realiza mediante auditorías (siguiendo las directrices dadas por la norma ISO 19011). En la misma línea, el Partido de La Costa es uno de los pocos municipios turísticos de Argentina que posee un área propia de calidad que gestiona un sello municipal de calidad turística, con la particularidad de tomar como referencias normativas a la norma ISO 9001 y a los programas del SACT y de haber trascendido tres gestiones locales de gobierno.

En tal sentido, en función de lo expuesto anteriormente, se establecieron las siguientes misiones y funciones para la UEC. Se exponen a continuación tal como debieran insertarse en el MMF, habiendo sido validadas por las autoridades de la Secretaría de Turismo:

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO TURISTICO

DEPENDENCIA: Secretaría de Turismo

ESTRUCTURA:

I- UNIDAD EJECUTORA DE CALIDAD (UEC)

Dependencia: Subsecretaría de Desarrollo Turístico.

1) **MISIÓN:** Asistir a la Secretaría de Turismo en el diseño, implementación y evaluación de metodologías para la mejora de la calidad de la oferta turística.

2) FUNCIONES:

- a. Establecer marcos de referencia de calidad, atendiendo a la diversidad de factores del sistema turístico provincial.
- b. Diseñar un sistema permanente de relevamiento, análisis e información de la calidad de los destinos, recursos, productos y servicios turísticos.
- c. Promover la elaboración y difusión de metodologías técnicas para la concreción de objetivos estratégicos referidos a la calidad turística.
- d. Implementar programas y proyectos orientados a la mejora de la calidad, la innovación, la accesibilidad, la sostenibilidad y la competitividad de la oferta turística.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- e. Brindar herramientas a las organizaciones turísticas y a los municipios para la mejora de la calidad de los procesos, productos y servicios turísticos.
- f. Impulsar beneficios permanentes para las organizaciones turísticas que logren un reconocimiento formal por la implementación de modelos metodológicos de calidad.
- g. Investigar y producir informes sobre las problemáticas que enfrenta el sector turístico y sus tendencias.
- h. Facilitar la capacitación, formación y actualización continua de los empresarios, emprendedores y trabajadores, en materia de calidad turística.
- i. Promover la innovación en los productos y servicios turísticos.
- j. Promover el conocimiento de los derechos del consumidor turístico y facilitar la realización de reclamos y la resolución de conflictos en coordinación con los organismos competentes.
- k. Evaluar el nivel de satisfacción de los turistas en la provincia de La Pampa.

Redactadas las misiones y funciones de esta forma, no existe superposición con las otras áreas de la Secretaría de Turismo, asegurándose una inclusión armónica dentro de la estructura orgánica.

TAREA 6: Capacitación de funcionarios y agentes de la UEC.

Para esta tarea, el Anexo I del contrato señala lo siguiente:

“Los agentes involucrados en la UEC, junto a funcionarios de la cartera provincial de turismo, serán capacitados formalmente a través de tres jornadas de capacitación teórica con actividades de aplicación y de la participación en las actividades con el equipo consultor. El fin es que el gobierno provincial disponga de recursos humanos técnicamente formados en la implementación y auditoría según las pautas incluidas en el referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística. De esta forma, minimiza la dependencia de consultores externos para la ejecución del programa cuando lo requiera.

Se presentará para la rendición la planilla de asistencia y al menos una foto de dictado de esta.

Luego de la capacitación, los agentes públicos de la UEC continuarán formándose, participando de las sesiones de implementación establecidas en la tarea 7 del presente documento.

Total, de jornadas de capacitación: 5 jornadas de capacitación de 4 Hs. cada uno. 2 bajo la modalidad virtual y 3 presenciales. “

Siendo el objetivo de la tarea que la Secretaría de Turismo cuente, una vez finalizado este proyecto, con personal idóneo para la continuidad del programa, es que la capacitación se dividió en dos:

1. Una primera instancia de capacitaciones para todos los agentes de forma presencial y virtual, donde se abordaron temas generales de la calidad turística, el enfoque de procesos, la mejora continua, los sistemas de gestión, entre otros;
2. Y una segunda instancia de capacitación práctica que consistió en la participación de los agentes de la Secretaría de Turismo (Sec-Tur) en las 6 instancias de implementación del programa.

La primera instancia de capacitación realizada, a modo de resumen obra en el siguiente cuadro:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

N°	Fecha	Destinatarios	Modali- dad
1	21-jul	Funcionarios y agentes de la Secretaría de Turismo	Presen- cial
2	8-ago	Funcionarios y agentes de la Secretaría de Turismo	Presen- cial
3	8-ago	Funcionarios y agentes de la Secretaría de Turismo	Presen- cial
4	8-ago	Funcionarios y agentes de la Secretaría de Turismo	Presen- cial
5	9-ago	Funcionarios y agentes de la Secretaría de Turismo	Presen- cial
6	24-ago	Subsecretaría de desarrollo turístico	Virtual

Los detalles de estas se pueden consultar en el Anexo 3.

Para completar la segunda instancia de capacitación los agentes de la SecTur participaron en las 6 instancias de la implementación del programa, en al menos un prestador, a saber:

1. Sensibilización – Presencial.
2. Asistencia Técnica 1 – Presencial (ATI 1).
3. Asistencia Técnica 2 – Virtual (ATI 2).
4. Asistencia Técnica 3 – Presencial (ATI 3).
5. Asistencia Técnica 4 – Virtual (ATI 4).
6. Auditoría – Presencial.

La participación en cada una de las etapas de implementación estuvo supeditada a la agenda de los implementadores con las organizaciones y la disponibilidad del personal de la provincia.

En el siguiente cuadro obra el resumen de la participación de cada uno de los agentes en las diferentes etapas:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nombre y Apellido	Cargo	Organización	Sensibilización	ATI 1	ATI 2	ATI 3	ATI 4	Auditoria
Teresa Rocco	Administrativa	Benja D.A.T.	Sí	Sí	Sí	NO	Sí	No
Andrea Godoy	Administrativa	Lihuel calel	Sí	Sí	No	NO	No	No
		Antumu		Sí	Sí	Sí	Sí	No
		Complejo el Mate		Sí	Sí	Sí	No	No
		Hotel San Martin		Sí	No	No	No	No
Juan González	Administrativo	La Delfina	Sí	Sí	No	Sí	No	
Samanta Orozco	Administrativa	Hotel Calden	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
		hotel City		Sí	Sí	No	No	No
		Villa Elisa		Sí	Sí	Sí	Sí	No
		El Faro		Sí	No	No	No	No

Cabe aclarar que si bien los agentes no participaron de la auditoría, sí fueron capacitados para realizar auditorías.

TAREA 7: Implementación del programa.

En las reuniones preliminares que se mantuvieron con la Secretaría de Turismo de la provincia, se definió que el alcance de esta tarea contemple la implementación del SPCT en organizaciones que estén inscriptas en el registro de alojamientos turísticos de la provincia, que su primera implementación abarque 49 establecimientos, y que su distribución alcance a la mayor parte de los destinos turísticos de la provincia posible.

La implementación del programa del Sello Pampeano de Calidad Turística implica lograr que los alojamientos seleccionados e invitados a participar de esta primera edición puedan implementar los requisitos contenidos en el referencial técnico del Sello, con el objetivo de que puedan afrontar las auditorías en terreno para confirmar su total implementación.

La selección de los establecimientos que formaron parte de esta primera etapa se realizó en forma conjunta entre funcionarios de la cartera provincial, la Cámara de Turismo de la provincia y la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de La Pampa. Los agentes de la UEC, una vez que fueron capacitados por el equipo consultor en el Sello (tarea 6) y se les dieron pautas y recomendaciones de cómo comunicarse y explicar sobre el programa y con la coordinación del equipo consultor, realizaron la tarea de comunicarse con cada uno de los prestadores para explicarles el programa, sus objetivos, beneficios y obligaciones, y su cronograma de ejecución, para que éstos puedan participar del mismo.

Como resultado de este proceso, se definió en conjunto entre la UEC, funcionarios provinciales de turismo y el equipo consultor, el listado inicial de establecimientos que aceptaron participar, totalizando 49 establecimientos, los cuales fueron agrupados por destino, y a cada establecimiento se le asignó un consultor implementador y un consultor de apoyo de parte del equipo consultor, y un miembro de la UEC para acompañar dichas implementaciones desde la cartera provincial. Asimismo, a cada establecimiento se le asignó un auditor de parte del equipo consultor, que debía cumplir con el criterio de objetividad e independencia del proceso de implementación, por lo que se distribuyeron las auditorías entre los mismos implementadores, pero en ningún caso el implementador pudo auditar un establecimiento que asistió en el proceso.

En todo programa de implementación de sellos de calidad, existen beneficiarios que durante el proceso de capacitación y/o de asistencia técnica, consideran que aún no están preparados para implementar un sistema de gestión

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

de calidad turística, postergando su incorporación al programa para ediciones futuras. La implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística no fue la excepción, y hubo una serie de establecimientos que decidieron no continuar participando en esta edición, por razones de fuerza mayor. Sin embargo, muchos de los establecimientos que se dieron de baja, lo hicieron ponderando los beneficios del programa y aguardan la apertura de futuras ediciones para intentarlo nuevamente. Ante estas circunstancias, los funcionarios de turismo de la provincia y de los municipios, la UEC y hasta los consultores implementadores han procedido a reemplazar dichos alojamientos, cubriendo la totalidad de 49 establecimientos inicialmente pautados.

Finalmente, tras las bajas y convocatorias adicionales, se efectuó la implementación en 49 prestadores, capacitándolos y asistiéndolos técnicamente. Finalmente, completaron el proceso y se auditaron 30, y distinguieron 29 de ellos al aprobar la auditoría.

La siguiente tabla detalla los establecimientos que comenzaron con el programa, aquellos que fueron dados de baja y los que se incorporaron, con sus designaciones de equipos consultores y auditores a cargo:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

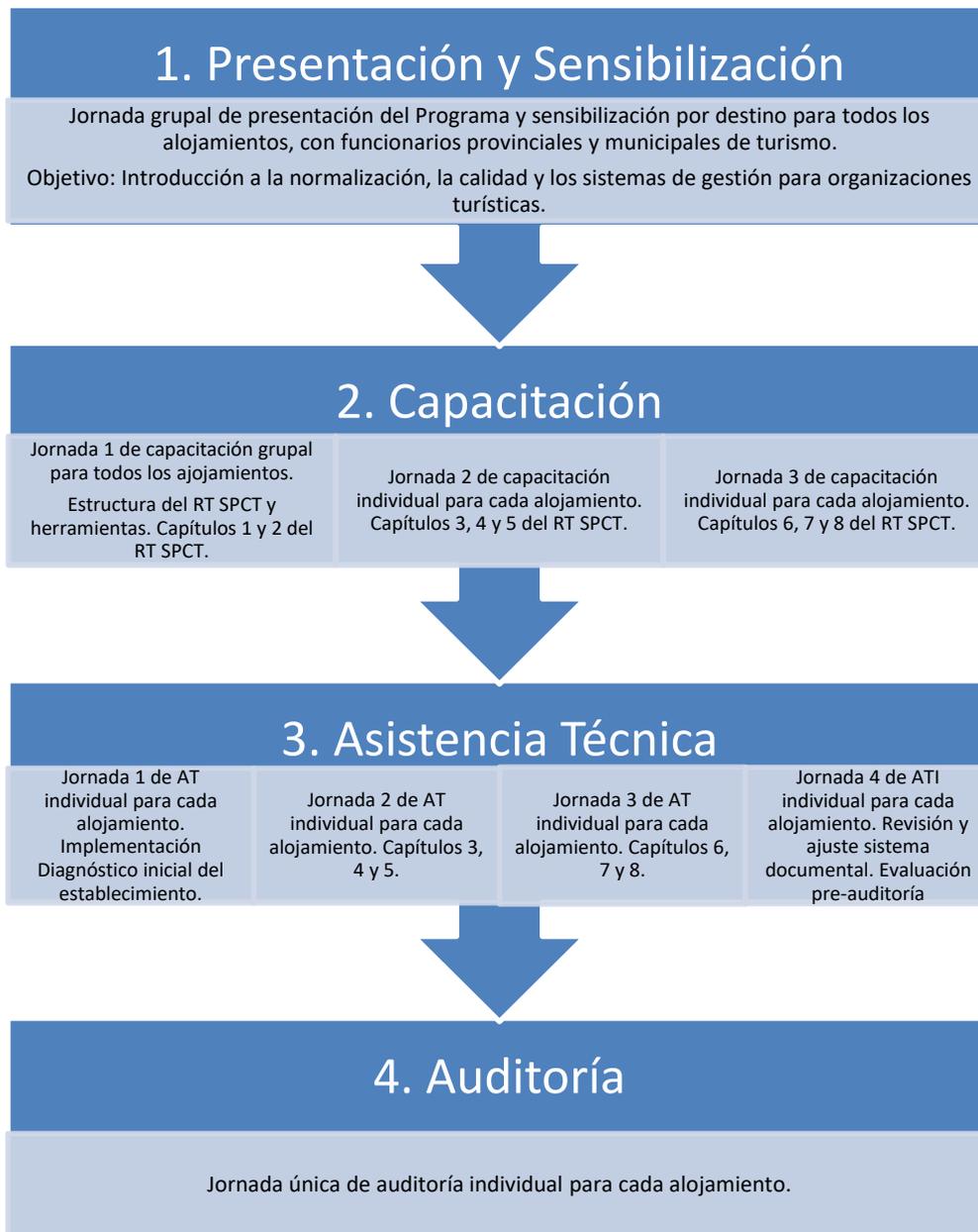
GRUPO	IMPLEMENT. FPT	DESTINO	APOYO FPT	AUDITOR FPT	CATEGORIA	ALOJAMIENTO	BAJA	LISTADO ORIGINAL
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	D.A.T	“COMPLEJO EL MATE”		SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	Hotel *	“SAN MARTIN”	SI	SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	Apartment- Hotel	“ALEJANDRIA”	SI	SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	D.A.T	“BENJA”		SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	Motel ***	“CALDEN”		SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	D.A.T	“COMPLEJO VILLA ELISA”		SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	Hotel *	“CITY”	SI	SI
1	Daniel Beltrami	SANTA ROSA	Jimena Roldán	Mauro Beltrami	Hostería ***	“LA DELFINA”		SI
1	Julián Cherkasky	MACACHÍN	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	Hotel ***	“EUZKO ALKARTASUNA”		SI
1	Julián Cherkasky	MACACHÍN	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	D.A.T	LAS CATALPAS		SI
1	Julián Cherkasky	SANTA ROSA	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	Hotel **	“TREDI”	SI	SI
1	Julián Cherkasky	SANTA ROSA	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	D.A.T	“LOS JUNCOS”	SI	SI
1	Julián Cherkasky	SANTA ROSA	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	Apartment- Hotel	“EL FARO”	SI	SI
1	Julián Cherkasky	SANTA ROSA	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	D.A.T	“ANTUMÚ”		SI
1	Julián Cherkasky	SANTA ROSA	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	Hotel	LIHUEL CALEL	SI	
1	Julián Cherkasky	TOAY	Sofía Menvielle	Gonzalo La Rosa	Est. Rural	“HOSTAL DE NAICO”		SI
2	Germán Treuer	CASTEX	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Hotel ***	“CRISTAL” Segunda Generacion	SI	SI
2	Germán Treuer	CASTEX	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Hotel ***	WABI-SABI		SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Hotel ***	“CAUI”	SI	SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Hosteria *	“LABARRAZ”	SI	SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	D.A.T	“LEBANON”	SI	SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	D.A.T	“LOS ABUELOS”	SI	SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Hosteria *	“VENTURA”	SI	SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Apartment- Hotel	“AIRES DE LA PAMPA”		SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	DAT	BOULEVARD		SI
2	Germán Treuer	GENERAL PICO	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	DAT	LOS LAURELES		SI
2	Germán Treuer	INT. ALVEAR	Sofía Menvielle	Oscar Bustos	Hosteria **	“PEPA”		SI
2	Germán Treuer	INT. ALVEAR	Sofía Menvielle	Nahuel Farberoff	Cabaña **	“LA CASA DE LOS ABUELOS”	SI	SI
3	Oscar Bustos	CASA DE PIEDRAS	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Cabaña	“LAGO EN EL CIELO”		SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Hotel **	“EL VALLE”	SI	SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Hotel **	“TERRAZAS”	SI	SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Cabaña	“SAN ANTONIO DE PADUA”		SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Cabaña	“DON FRANCISCO”	SI	SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Motel *	“LA POSADA”	SI	SI
3	Oscar Bustos	GRAL. ACHA	Jimena Roldán	Gaspar Taboada		HOTEL TRAFUL		
3	Oscar Bustos	QUEHUE	Jimena Roldán	Gaspar Taboada	Hotel ***	“QUEHUE”		SI
4	Mauro Beltrami	CARRO QUEMADO	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Est. Rural	“LA HOLANDA”		SI
4	Mauro Beltrami	SANTA ISABEL	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Hotel *	“AQUILINA”	SI	SI
4	Mauro Beltrami	SANTA ISABEL	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Hotel A S/C	“PEHUENCHE”		SI
4	Mauro Beltrami	TELEN	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Hotel*	“PAIHUEN”		SI
4	Mauro Beltrami	VICTORICA	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Cabaña *	“AITUE”		SI
4	Mauro Beltrami	VICTORICA	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	Cabaña *	“LA ALDEA”	SI	SI
4	Mauro Beltrami	VICTORICA	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	D.A.T	“SOL LATINO”		SI
4	Mauro Beltrami	VICTORICA	Sofía Menvielle	Daniel Beltrami	CABAÑAS *	“WE PIUM”	SI	SI
5	Gaspar Taboada	LARROUDE	Jimena Roldán	Oscar Bustos	D.A.T	“A PASITOS DE LAS TERMAS”		SI
5	Gaspar Taboada	LARROUDE	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Cabaña **	“CENTRO TERMAL SPINELLI”		SI
5	Gaspar Taboada	LARROUDE	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Cabaña *	“RUCA HUENEY”		SI
5	Gaspar Taboada	RANCUL	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Hosteria **	“EL JABALI”	SI	SI
5	Gaspar Taboada	RANCUL	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Hosteria ***	“MAMULL MAPU” Posada de Campo		SI
5	Gaspar Taboada	REALICÓ	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Hotel A S/C	“JUAN JOSE”		SI
5	Gaspar Taboada	REALICÓ	Jimena Roldán	Oscar Bustos		Mary Lauquen	SI	
5	Gaspar Taboada	REALICÓ	Jimena Roldán	Oscar Bustos	Hosteria **	“REALICO”		SI
5	Gaspar Taboada	REALICÓ	Jimena Roldán	Oscar Bustos		YAN CALLA	SI	

A aquellos establecimientos turísticos que aceptaron ser parte del programa, se les solicitó que firmen un Acta de Adhesión al mismo, cuyo modelo de adjunta al presente como Anexo N°4, seguidamente de todas las actas de adhesión de los establecimientos turísticos firmantes. En dicho Acta se incorporó un anexo en el cual se solicitaba información de caracterización, valiosa para comenzar el proceso de implementación.

Una vez definidos los equipos de implementación, el proceso de implementación se definió para ser llevado a cabo a través de cuatro formas de intervención:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



En este marco, cada equipo de implementación llevó a cabo el proyecto en etapas y jornadas de trabajo con los alojamientos, de las cuales las primeras fueron grupales, y después fueron todas individuales, alternando también modalidad presencial y virtual.

En este sentido, con cada alojamiento se diseñó un programa particular, que se ajustó a las posibilidades de las organizaciones, que constó de las siguientes instancias para abordar cada etapa y jornada:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Etapas	Intervenciones	Jornadas	Tipo	Modalidad
Viaje Inicial	1 – Sensibilización	Única	Grupal	Presencial
	2 – Capacitación	1	Grupal	Presencial
	2 – Capacitación	2	Individual	Presencial
	3 – A. Técnica	1	Individual	Presencial
Remota 1	2 – Capacitación	3	Individual	Virtual
	3 – A. Técnica	2	Individual	Virtual
Remota 2	3 – A. Técnica	3	Individual	Virtual
Viaje final implementación	3 – A. Técnica	4	Individual	Presencial
Viaje auditoría	4. Auditoría	Única	Individual	Presencial

En función de estas definiciones metodológicas, los equipos consultores comenzaron a realizar cada una de las jornadas de trabajo, obteniendo en su mayoría la mejor predisposición y buena respuesta de parte de los alojamientos para cumplir con los procesos necesarios para la implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística.

A continuación, se expone un resumen de las implementaciones general y por destino:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Destino	Implementador	Auditor	Total original	Bajas	Altas	Sensibilizados	Capacitados / asistidos técnicamente	Auditados	Distinguidos
CARRO QUEMADO	Mauro Beltrami	Daniel Beltrami	1			1	1	1	1
CASA DE PIEDRAS	Oscar Bustos	Gaspar Taboada	1			1	1	1	1
CASTEX	Germán Treuer	Nahuel Farberoff	2	1		2	2	1	1
GENERAL PICO	Germán Treuer	Nahuel Farberoff	7	5	1	5	8	4	3
GRAL. ACHA	Oscar Bustos	Gaspar Taboada	5	4	1	6	6	2	2
INT. ALVEAR	Germán Treuer	Nahuel Farberoff / Oscar Bustos	2	1		2	2	1	1
LARROUDE	Gaspar Taboada	Oscar Bustos	3			3	3	3	3
MACACHÍN	Julián Cherkasky	Gonzalo La Rosa	2			2	2	2	2
QUEHUE	Oscar Bustos	Gaspar Taboada	1			1	1	1	1
RANCUL	Gaspar Taboada	Oscar Bustos	2	1		2	2	1	1
REALICÓ	Gaspar Taboada	Oscar Bustos	3	2	2	4	3	2	2
SANTA ISABEL	Mauro Beltrami	Daniel Beltrami	2	1		2	2	1	1
SANTA ROSA	Daniel Beltrami / Julián Cherkasky	Mauro Beltrami / Gonzalo La Rosa	12	7	1	10	10	6	6
TELEN	Mauro Beltrami	Daniel Beltrami	1			1	1	1	1
TOAY	Julián Cherkasky	Gonzalo La Rosa	1			1	1	1	1
VICTORICA	Mauro Beltrami	Daniel Beltrami	4	2		2	4	2	2
			49	24	5	45	49	30	29



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Según la tabla presentada, de los 49 prestadores que originalmente se incorporaron al programa, algunos se dieron de baja al inicio, y dichas bajas se compensaron hasta alcanzar un total actual de establecimientos implementados en el programa de 49. Esto es: de dichos establecimientos, se logró sensibilizar a 45 y capacitar (total o parcialmente) a 49.

La implementación ha resultado exitosa, teniendo en cuenta el alcance territorial del proyecto ya que fueron implementados al menos un establecimiento en todos los destinos objetivo, como así también por la cantidad de funcionarios capacitados e involucrados, y la cantidad de prestadores en la provincia, destacando que la misma no tiene antecedentes de haber abordado un proyecto de estas características y de esta magnitud.

Los detalles de cada una de estas jornadas de implementación, incluyendo sensibilizaciones, capacitaciones y asistencias técnicas, virtuales y presenciales, se pueden consultar en los informes individuales incorporados en el Anexo N° 5, discriminados por destino. Por último, las auditorías realizadas a los establecimientos pueden encontrarse en el Anexo N° 6.

TAREA 8: Análisis de los resultados e impacto del proyecto.

Este fue el primer proyecto de implementación de un programa de calidad turística a nivel nacional, y tuvo resultados altamente satisfactorios, destacando que se trabajó en 16 destinos, comenzándose con 49 establecimientos de alojamiento turístico.

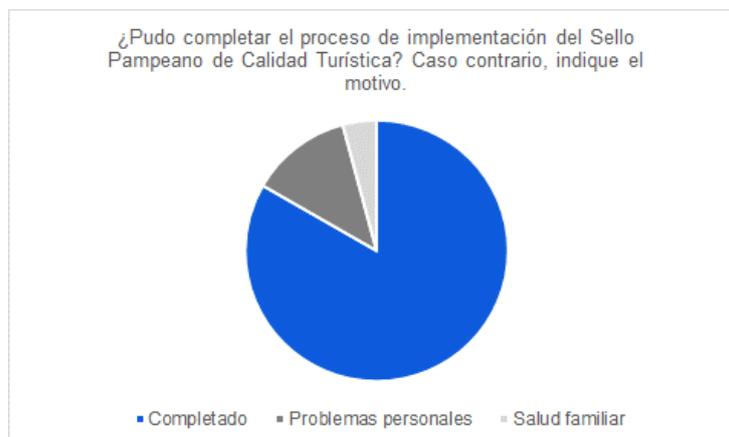
Algunos no pudieron continuar el proceso por situaciones de fuerza mayor, y se continuó convocando a otros a formar parte del proceso. Como resultado, se efectuó la implementación en 49 prestadores, capacitando y asistiendo técnicamente a 48 de ellos.

Completaron todas las etapas del proceso 30 de ellos, y finalmente el 97%, 29 de ellos, llegaron a distinguir en esta primera etapa del proyecto, al aprobar la correspondiente auditoría.

Esta primera etapa fue también una prueba piloto para luego continuar en otros establecimientos y locaciones, con los que se continuará en los próximos meses.

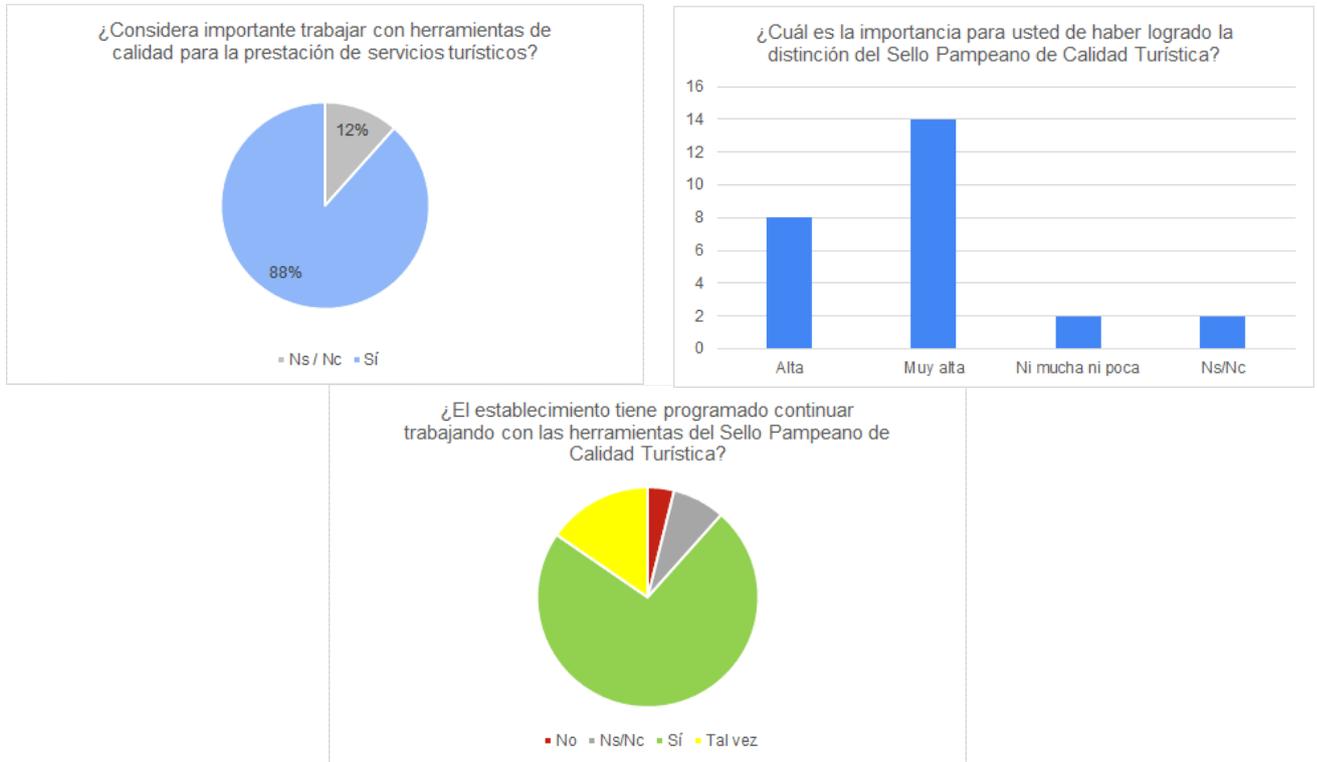
Por otro lado, una vez finalizado el proceso, se llevó a cabo una encuesta a los participantes, a la cual respondió un total de 26 establecimientos. Se presentan los resultados obtenidos a continuación, acompañados de gráficos explicativos:

20 de estos establecimientos completaron el proceso de auditoría y distinción, y 6 no pudieron completar todo el proceso, por motivos de fuerza mayor.

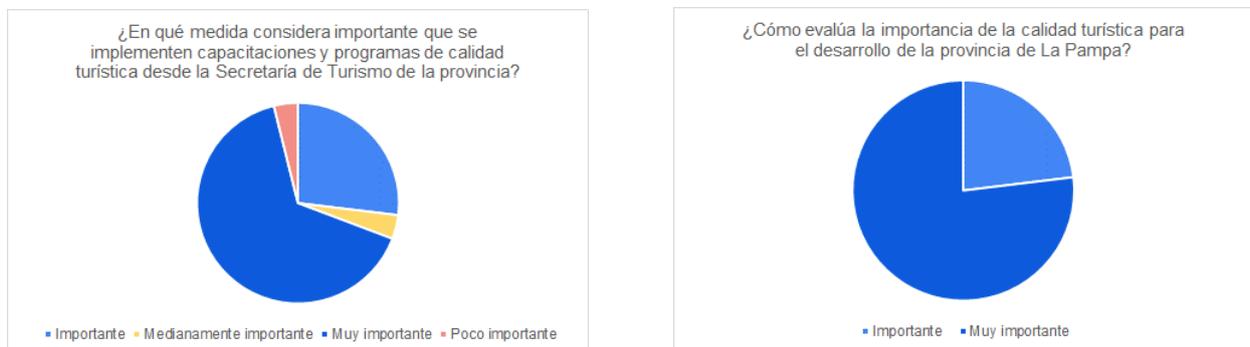


Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

El 88% de los encuestados considera importante trabajar con herramientas de calidad para la prestación de servicios turísticos, y el 85% asigna una importancia alta o muy alta haber logrado la distinción del Sello Pampeano de Calidad Turística. Asimismo, el 73% tiene programado continuar trabajando con las herramientas del Sello Pampeano de Calidad Turística.



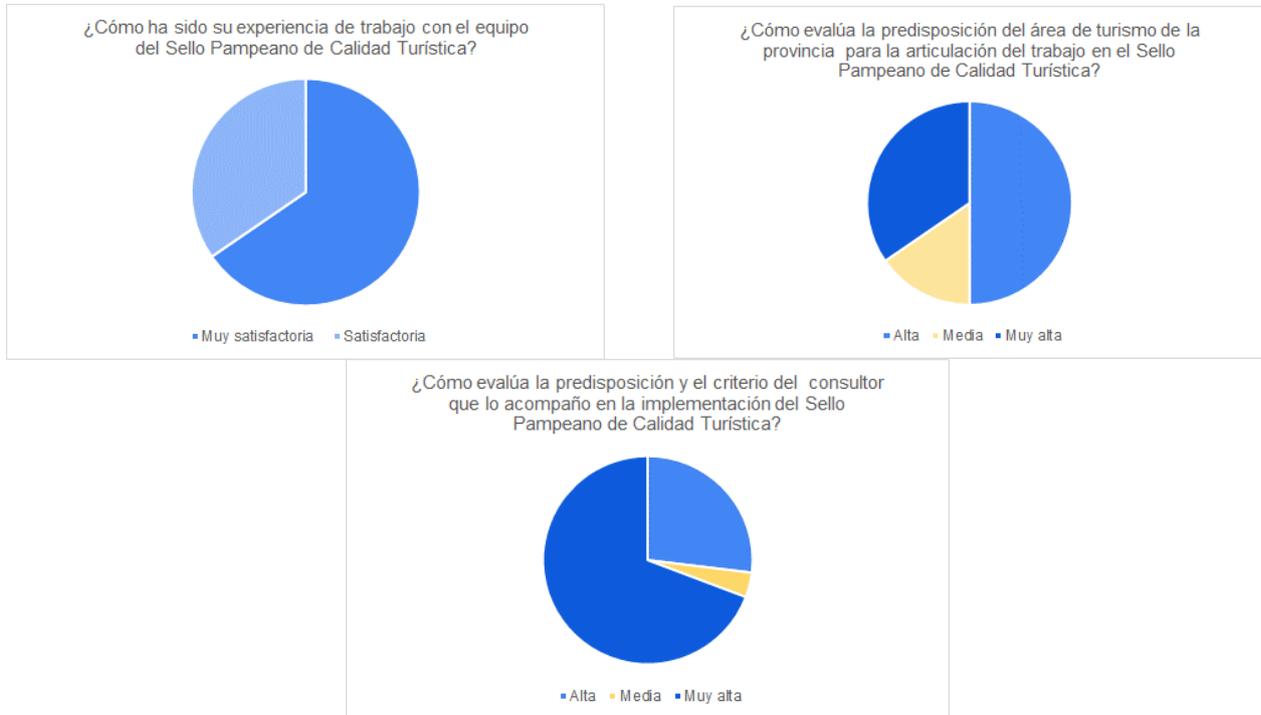
La totalidad de ellos califican entre importante y muy importante la calidad turística para el desarrollo de la provincia de La Pampa, y el 92% de ellos considera importante o muy importante que se implementen capacitaciones y programas de calidad turística desde la Secretaría de Turismo de la provincia.



La totalidad de los encuestados calificó entre satisfactoria y muy satisfactoria su experiencia de trabajo con el equipo del Sello Pampeano de Calidad

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Turística. En cuanto a la predisposición del área de turismo de la provincia para la articulación del trabajo en el Sello Pampeano de Calidad Turística, el 85% la calificó entre alta y muy alta. En cuanto a la predisposición y el criterio del consultor que lo acompañó en la implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística, el 85% la calificó entre alta y muy alta.



Finalmente, en relación a los aspectos del Sello Pampeano de Calidad Turística más aprovechado por cada establecimiento, se señalaron los siguientes, siendo los más destacados los relacionados con el análisis FODA (mencionado por el 65% de los encuestados).

¿Qué aspectos del Sello Pampeano de Calidad Turística han sido los que más aprovechó para su establecimiento?		
Factor	Cantidad	%
Análisis FODA	17	65%
Planificación de objetivos	16	62%
Organización interna	15	58%
Capacitación	14	54%
Elaboración de procedimientos	12	46%
Determinación de clientes y necesidades	10	38%
Definición de política	8	31%
Aplicaciones diversas derivadas del análisis de la matriz FODA	6	23%

Estudio *“Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”*.

TAREA 9: Comunicación de las actividades.

La comunicación de la provincia pasa por la curaduría de la Secretaría de Turismo y el Secretario Privado. En este sentido, las actividades previstas en esta tarea se ajustaron a presentar modelos de comunicados para que, desde dicha Secretaría, definan cuáles modificar y quede a su criterio la modificación de todos ellos.

En el siguiente cuadro se presentan las comunicaciones que se realizaron efectivamente por parte de la Secretaría de Turismo:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Fecha	Tema (principal de la noticia, palabras clave)	Nombre medio	Ámbito (Local, Nacional, Internacional)	Link
21/07/2022	Comenzó el Programa de Gestión Integral de la Calidad Turística Pampeana	horadeopinion.com.ar	Local	https://horadeopinion.com.ar/comenzo-el-programa-de-gestion-integral-de-la-calidad-turistica-pampeana/
22/07/2022	Se presentó el programa Pampeano de Calidad Turística	lareforma.com.ar	Local	https://www.lareforma.com.ar/Se-presento-el-programa-pampeano-de-calidad-turistica.html
22/07/2022	Presentan el Programa Pampeano de Calidad Turística	viajesfotosycomidas.com	Nacional	https://viajesfotosycomidas.com/presentan-el-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
22/07/2022	Se presentó el programa Pampeano de Calidad Turística	infotecrealico.com.ar	Local	https://infotecrealico.com.ar/contenido/48732/se-presento-el-programa-pampeano-de-calidad-turistica
22/07/2022	Comenzó Programa de Gestión Integral	laarena.com.ar	Local	https://www.laarena.com.ar/la-pampa/comenzo-programa-2022722190
22/07/2022	Arrancó un programa para mejorar la calidad turística pampeana	eldiariodelapampa.com.ar	Local	https://www.eldiariodelapampa.com.ar/La-Pampa/2759/arranco-un-programa-para-mejorar-la-calidad-turistica-pampeana
22/07/2022	Turismo presenta el Programa Pampeano de Calidad Turística	viajandoconvos.com.ar	Nacional	https://viajandoconvos.com.ar/wp/2022/07/23/turismo-presenta-el-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
22/07/2022	Comenzó el Programa de Gestión Integral de la Calidad Turística Pampeana	diariosurdigital.com.ar	Local	http://www.diariosurdigital.com.ar/guatrache/comenzo-el-programa-de-gestion-integral-de-la-calidad-turistica-pampeana/
23/07/2022	Presentaron el programa pampeano de "Calidad Turística": "Hace que el destino se potencie"	infopico.com	Local	https://www.infopico.com/2022/07/23/presentaron-el-programa-pampeano-de-calidad-turistica-hace-que-el-destino-se-potencie/
23/07/2022	Turismo: generan "Sello de Calidad"	laarena.com.ar	Local	https://www.laarena.com.ar/la-pampa/turismo-generan-sello-de-calidad--20227231180
25/07/2022	La Calidad Turística es prioridad en La Pampa	contracuadro.com.ar	Nacional	https://www.contracuadro.com.ar/la-calidad-turistica-es-prioridad-en-la-pampa/
09/08/2022	Segunda etapa del Programa Pampeano de Calidad Turística	horadeopinion.com.ar	Local	https://horadeopinion.com.ar/segunda-etapa-del-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
10/08/2022	Comenzó la segunda etapa del Programa Pampeano de Calidad Turística	eldiariodeturismo.com.ar	Nacional	https://www.eldiariodeturismo.com.ar/2022/08/10/comenzo-la-segunda-etapa-del-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
10/08/2022	COMENZÓ LA SEGUNDA ETAPA DEL PROGRAMA PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA	viajandoconvos.com.ar	Nacional	https://viajandoconvos.com.ar/wp/2022/08/10/comenzo-la-segunda-etapa-del-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
10/08/2022	Segunda etapa del Programa Pampeano de Calidad Turística	diariosurdigital.com.ar	Local	http://www.diariosurdigital.com.ar/guatrache/segunda-etapa-del-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
10/08/2022	SEGUNDA ETAPA DEL PROGRAMA PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA	diariopampero.com	Local	http://diariopampero.com/2022/08/10/segunda-etapa-del-programa-pampeano-de-calidad-turistica/
07/09/2022	Continúan las capacitaciones del Programa de Calidad Turística en La Pampa	eldiariodeturismo.com.ar	Nacional	https://www.eldiariodeturismo.com.ar/2022/09/07/continuan-las-capacitaciones-del-programa-de-calidad-turistica-en-la-pampa/
07/09/2022	Continúan los talleres del Programa de Calidad Turística en La Pampa	horadeopinion.com.ar	Local	https://horadeopinion.com.ar/continuan-los-talleres-del-programa-de-calidad-turistica-en-la-pampa/
07/09/2022	La Pampa capacita en Calidad Turística	ciudadanosviajeros.com.ar	Nacional	https://ciudadanosviajeros.com.ar/la-pampa-capacita-en-calidad-turistica/
08/09/2022	Continúan los talleres del Programa de Calidad Turística en La Pampa	diariosurdigital.com.ar	Local	http://www.diariosurdigital.com.ar/guatrache/continuan-los-talleres-del-programa-de-calidad-turistica-en-la-pampa/
17/11/2022	Sigue adelante la capacitación del Programa de Calidad Turística en La Pampa	viajandoconvos.com.ar	Nacional	https://viajandoconvos.com.ar/wp/2022/11/17/sigue-adelante-la-capacitacion-del-programa-de-calidad-turistica-en-la-pampa/
14/12/2022	Se presentó el Sello Pampeano de Calidad Turística	eldiariodeturismo.com.ar	Local	https://www.eldiariodeturismo.com.ar/2022/12/14/se-presento-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica/
15/12/2022	Se presentó el Sello Pampeano de Calidad Turística	viajandoconvos.com.ar	Nacional	https://viajandoconvos.com.ar/wp/2022/12/14/se-presento-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica/
15/12/2022	Presentaron el Sello Pampeano de Calidad Turística	diarionoticias.com.ar	Local	https://diarionoticias.com.ar/mas/informacion-general/item/22296-presentaron-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica.html
15/12/2022	Presentaron el Sello Pampeano de Calidad Turística	eldiariodelapampa.com.ar	Local	https://www.eldiariodelapampa.com.ar/la-pampa/9742/presentaron-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica
15/12/2022	Presentaron el Sello Pampeano de Calidad Turística	wini.ar	Local	https://www.wini.ar/post/presentaron-el-sello-pampeano-de-calidad-tur%C3%ADstica
15/12/2022	29 alojamientos recibieron el Sello Pampeano de Calidad Turística	radiodon.com.ar	Local	https://radiodon.com.ar/2022/12/15/29-alojamientos-recibieron-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica/
15/12/2022	29 ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS PROVINCIALES RECIBIERON EL SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA	planbnoticias.com.ar	Local	https://www.planbnoticias.com.ar/index.php/2022/12/15/29-alojamientos-turisticos-provinciales-recibieron-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica/
15/12/2022	Sello Pampeano de Calidad Turística: una distinción que mejora la experiencia de los visitantes en La Pampa	infopico.com	Local	https://www.infopico.com/2022/12/15/sello-pampeano-de-calidad-turistica-una-distincion-que-mejora-la-experiencia-de-los-visitantes-en-la-pampa/
15/12/2022	Entregaron sello de calidad a alojamientos turísticos	laarena.com.ar	Local	https://www.laarena.com.ar/la-pampa/entregaron-sello-de-calidad-a-alojamientos-turisticos-202212160420
15/12/2022	Se presentó el Sello Pampeano de Calidad Turística: «El Tentador» de Rancul entre los prestadores que recibieron la distinción	zonalnoticias.com	Local	https://zonalnoticias.com/sociales-noticias/se-presento-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica-el-tentador-de-rancul-entre-los-prestadores-que-recibieron-la-distincion/
15/12/2022	Se presentó el Sello Pampeano de Calidad Turística	fmlider941.com	Local	https://fmlider941.com/se-presento-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=se-presento-el-sello-pampeano-de-calidad-turistica



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Además de las publicaciones realizadas en los distintos medios de comunicación expuestos, a partir de las recomendaciones del equipo de trabajo, la Secretaría de Turismo realizó diferentes posteos en sus redes sociales, y las de la propia Secretaria, sobre el lanzamiento del proyecto y la implementación de las distintas capacitaciones.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ANEXOS.

Anexo 1: Sello Pampeano de Calidad Turística. Referencial de requisitos para organizaciones turísticas.

Para su mejor lectura y comprensión se adjunta a este informe el documento completo correspondiente al “Sello Pampeano de Calidad Turística. Referencial de requisitos para organizaciones turísticas”, con el nombre de ANEXO 1-ANEXO 1 - Sello La Pampa Calidad Turística VERSION FINAL.pdf

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2: Presentación para la sensibilización y capacitación de los prestadores turísticos.



CAPACITACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

FUNDAMENTOS, PRINCIPIOS Y REQUISITOS

Agosto 2022



PARTE 1:

¿QUÉ SON LOS MODELOS DE CALIDAD TURÍSTICA?



¿QUÉ ES CALIDAD?

- “Aptitud para el uso” Joseph Juran
- “Cumplir los requisitos” Phillip Crosby

**“Grado
en que un conjunto de características inherentes
cumple con los requisitos”
ISO 9000**

En otras palabras, hacer las cosas “bien” para agregar valor a alguien.

LA CALIDAD

- Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.
- La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque a procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

¿SOMOS CONCIENTES DEL CONTEXTO TURÍSTICO EN EL QUE ESTAMOS?

- Globalización .
- Pospandemia .
- Evolución permanente del concepto de calidad .
- Evolución en los enfoques de las pymes turísticas .
- Clientes cada vez más exigentes con empresas y ciudadanos más críticos del estado .
- Cambios en procesos de comunicación, interacción y promoción, producto de las nuevas tecnologías .
- Exigencias mayores de crecimiento y desarrollo sostenibles de una sociedad preocupada .
- Desigualdades territoriales, sectoriales y subsectoriales de desarrollo .
- Necesidad creciente de recursos, cada vez más escasos .
 - Y todos los días, además, surgen nuevas empresas y destinos competidores ... hoy en día todas las jurisdicciones pretenden ser turísticas....

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

EXPERIENCIA TURÍSTICA

“EL NUEVO VIAJERO”

- ✓ Hiperconectado
- ✓ Hipersegmentado
- ✓ La “conversación” en los medios sociales
- ✓ Generador de contenidos

“El nuevo turista considera el viaje como una experiencia de enriquecimiento personal.”

“Hoy el individuo concibe su ocio -incluido el turístico como una proyección de sí mismo: quiénes somos se define por lo qué hacemos.”

¿QUÉ ES UN MODELO DE GESTIÓN?

- Es una herramienta orientada a ayudar a las organizaciones .
- Contiene principios y lineamientos que definen características (u orientan para establecerlas) aplicables a un/a: producto, servicio, proceso, sistema, competencia laboral .
- Procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto.
- Está orientado a que las empresas sean más eficaces y eficientes .

¿QUÉ TIPOS DE MODELOS DE GESTIÓN ESTÁN DISPONIBLES EN NUESTRO PAÍS?

INTERNACIONALES / NACIONALES

- Normas técnicas incluidas dentro del Sistema Nacional de Calidad .

NACIONALES

- Premio Nacional a la Calidad
- Sistema Argentino de Calidad Turística

PROVINCIALES

- Sello Pampeano de Calidad Turística

PARTE 2:

PRINCIPIOS Y FORMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

PRESENTACIÓN DEL “SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA”

El “Sello Pampeano de Calidad Turística” es una innovadora y pionera iniciativa dentro del territorio nacional destinada a:

- Proveer herramientas prácticas y de rápida aplicación que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas y emprendedores locales.
- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los productos y servicios.
- Posicionar a la provincia de La Pampa como un territorio reconocido por la calidad de sus prestaciones turísticas, en un marco de innovación, seguridad y cuidado del ambiente.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR EL “SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA”

- Mejora de los procesos
- Capacitación del personal y de los empresarios y emprendedores
- Acceso a mejores prácticas de gestión
- Mejora de la competitividad
- Fortalecimiento de los municipios y las organizaciones participantes
- Distinción formal en base a un modelo prestigioso, reconocido y basado en las normas internacionales más relevantes.
- Herramienta de promoción y diferenciación del establecimiento
- Desarrollo sostenible del turismo a mediano y largo plazo en el destino

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL RF DEL SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

Tiene por objeto establecer lineamientos de calidad y sostenibilidad para la mejora de las experiencias turísticas en los alojamientos ubicados en la provincia de La Pampa.

El RF expone los requisitos del “Sello Pampeano de Calidad Turística”, siendo sus objetivos:

- Identificar herramientas prácticas y de rápida aplicación que contribuyan a mejorar la competitividad de los alojamientos pampeanos.
- Incrementar progresivamente el grado de satisfacción de la demanda turística.
- Posicionar a la provincia de La Pampa y a sus municipios como destinos turísticos reconocidos por la calidad de su oferta.
- Contribuir a un desarrollo turístico alineado con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

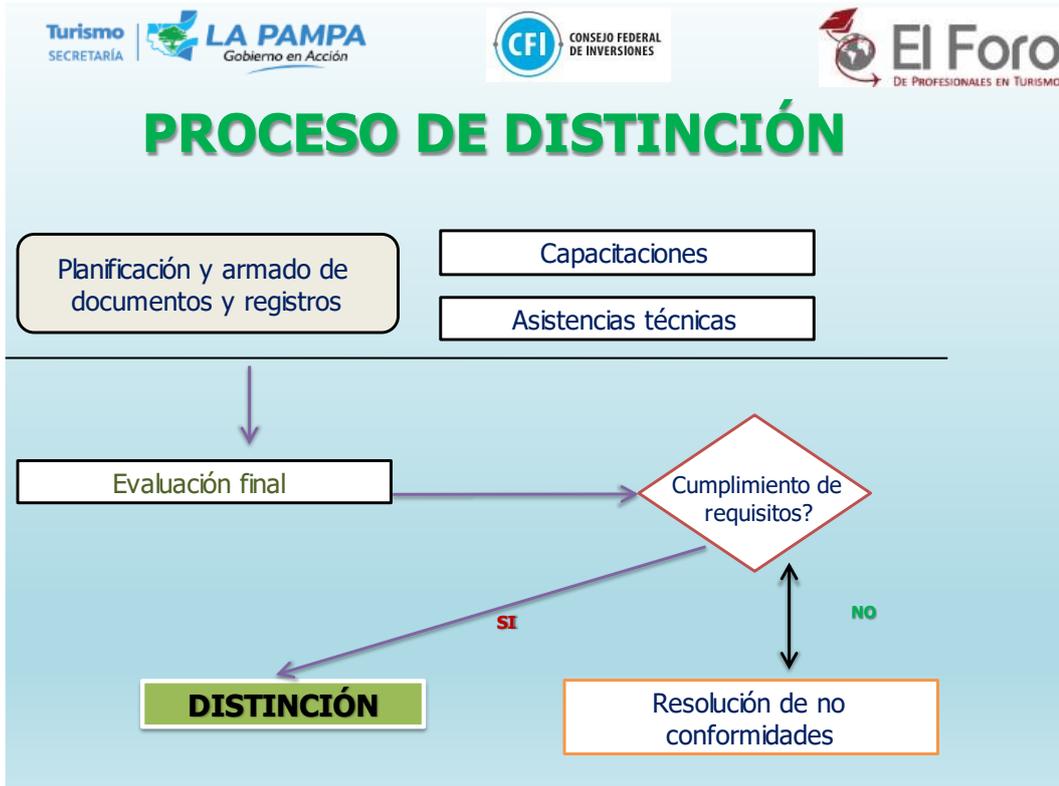
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL RF DEL SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

Todos los requisitos del RF son genéricos y aplicables a todo tipo de alojamiento turístico, independientemente de su tamaño, tipo, características, producto, servicio o ubicación dentro del territorio de la provincia de La Pampa.

Una organización no podrá alegar conformidad respecto al “Sello Pampeano de Calidad Turística” si se demostrara mediante evidencia objetiva, que la misma incumple con algún requisito legal y/o reglamentario aplicable a su personal, infraestructura, procesos, productos y/o servicios

ETAPAS DE TRABAJO

- Sesiones de capacitación teóricas y prácticas
- Implementación
- Evaluación
- Mantenimiento y mejora
- Reevaluación



PARTE 3:

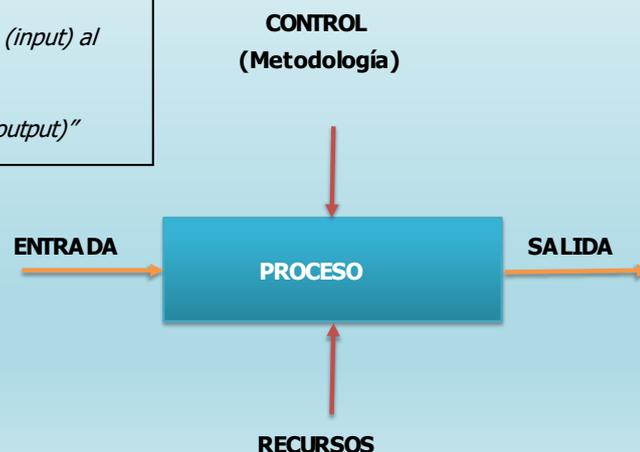
ALGUNOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS CLAVES

VARIABLES QUE INTERVIENEN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA

- Intereses de la sociedad
- Intereses marca destino
- Recursos limitados
- Costos fijos y variables
- Requisitos legales a cumplir
- Requisitos de calidad de los bienes y servicios
- Seguridad de usuarios, vecinos, turistas, otros
- Proveedores e insumos disponibles
- Estacionalidad de la demanda
- Impacto ambiental y social

PROCESO

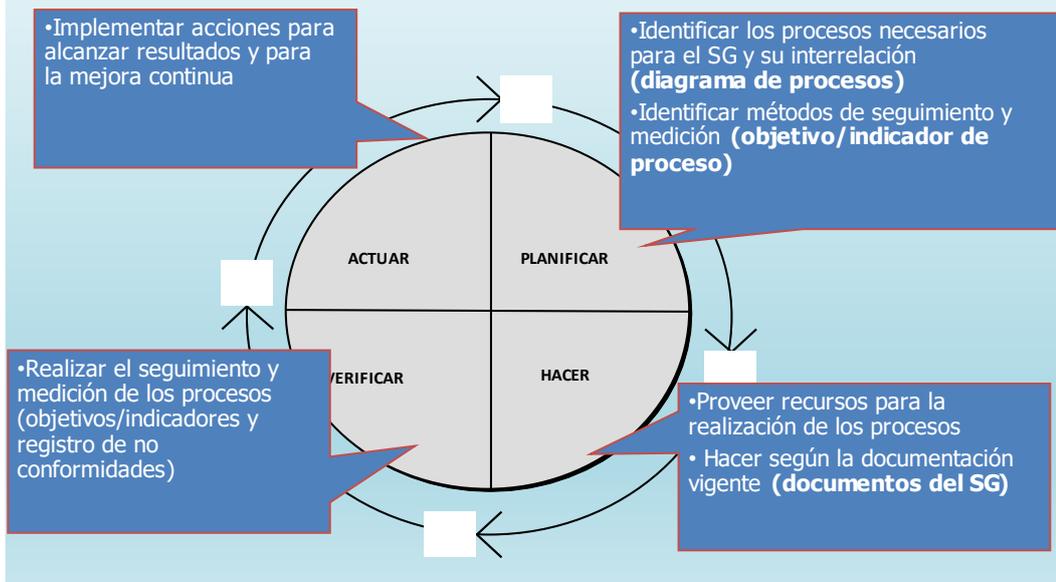
“Conjunto de actividades organizadas que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra (input) al proceso en un producto de salida (output)”



Componentes de un proceso

- Objetivo.
- Alcance.
- Producto.
- Cliente.
- Proveedor.
- Recursos.
- Actividad.
- Responsable del proceso.
- Desperdicio.
- Tiempos.

P-H-V-A CICLO DE MEJORA CONTINUA



COSTOS DE LA NO CALIDAD

Gastos que no producen valor al cliente interno o externo.

Se necesita analizar la actividad para ver donde estamos gastando de más.

Costos ocultos más comunes

- Por corrección.
- Por tiempos muertos.
- Por desorden.
- De oportunidad.

CONCEPTO DE VALOR

- Las actividades necesarias para satisfacer al cliente y a los requisitos legales se consideran con valor
- Las que podrían eliminarse sin afectar la funcionalidad del servicio o de la empresa se consideran sin valor
- Existen actividades que no agregan valor
 - Almacenamiento
 - Tiempos de espera
 - Procesos mal realizados

PARTE 4:

EL ANÁLISIS FODA Y EL ORGANIGRAMA

ANÁLISIS FODA

Análisis FODA

Analizar la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas y externas.

- Fortalezas
- Debilidades
- Oportunidades
- Amenazas

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ORGANIGRAMA

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una organización donde se observan los diferentes puestos y funciones del personal, así como las relaciones jerárquicas presentes en la misma.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena ubicación, en un área céntrica y cercana a atractivos turísticos. 2. Experiencia en el mercado. 3. Capacidad de adaptación del hotel para dar respuestas inmediatas a los clientes. 4. Valoraciones positivas en redes sociales, en Google, TripAdvisor y Booking. 5. Servicio de comidas y bebidas dentro del establecimiento. 6. Instalaciones modernas y funcionales para diferentes segmentos de la demanda. 7. Infraestructura accesible, adecuada a las necesidades de personas con discapacidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dificultad para retener empleados capacitados, genera una alta rotación de personal y mayores costos de capacitación. 2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio se está posicionando como un destino de eventos y convenciones 2. Un tipo de cambio más competitivo podría servir como una alternativa para los turistas que vacacionaban en el exterior. 3. Una utilización más profesional de las redes sociales podría generar un mejor posicionamiento en la demanda. 4. El desarrollo turístico de las áreas naturales protegidas y del turismo cultural en la provincia puede servir para captar nuevos segmentos de la demanda 5. La posibilidad de firmar convenios con entidades gremiales y otras organizaciones para atraer clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La inflación de los costos en los servicios. 2. La caída del poder adquisitivo medio de la demanda. 3. Conflictos salariales.

PARTE 5:

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

I

___(Nombre de la organización)___ asume como política de la calidad los siguientes lineamientos.

La principal preocupación que tenemos en ___(nombre de la organización)___ es la **satisfacción de nuestros clientes**. Nos esforzamos por asegurarles los más altos niveles de calidad y eficacia en el servicio, y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nos preocupamos constantemente para que nuestros procesos y nuestros servicios estén enmarcados dentro de la filosofía de la **mejora continua de la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad**. Actualmente tenemos el compromiso asumido de alcanzar la **excelencia** en la prestación del servicio.

Esto lo llevamos adelante con la **participación del personal de nuestra organización, brindándoles la formación y asistencia necesarias**, sin perder de vista la rentabilidad de nuestra empresa, imprescindible para perdurar en el tiempo.

La Dirección de la organización, plenamente comprometida con la política de la calidad, promueve su comunicación para que sea conocida y entendida por todo el personal.

Además, se promueve su revisión periódica para adecuarla a los nuevos escenarios y continuar satisfaciendo eficazmente los requisitos de las partes implicadas.

ACTIVIDAD:

Redacte su propia política de la calidad

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Cómo nos vemos a largo plazo?
- ¿Cuáles son nuestros valores?

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMETNARIOS

- Leyes, decretos y resoluciones nacionales.
- Leyes, decretos y resoluciones provinciales.
- Ordenanzas municipales.

Aplicables a:

Infraestructura

Servicio

Procesos

Personal

Seguridad, higiene y cuidado ambiental

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ACTIVIDAD:

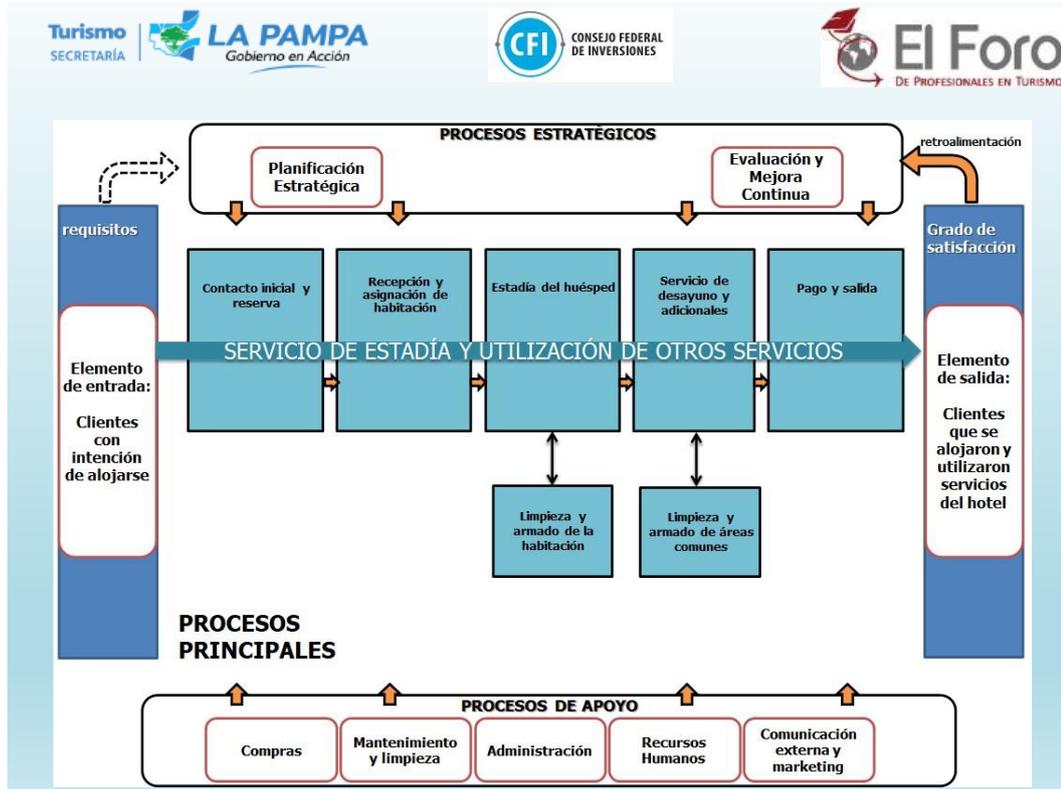
Arme un cuadro donde identifique el marco legal y reglamentario.

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia
Ley 24.240 de defensa del consumidor	Ley nacional	

PARTE 6:

PROCESOS Y CLIENTES

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS

Eficacia: hacer las cosas correctas. Relación entre lo que se planificó hacer y lo que se hizo.

Eficiencia: hacer las cosas correctamente. Relación entre resultados y recursos utilizados.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS / ACTORES

- ¿Cuáles son los **clientes** del proceso ?
- ¿Cuáles son sus necesidades y cuáles son sus expectativas?
- ¿Quiénes son los **proveedores** ?
- ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Qué necesito de ellos? ¿Qué necesitan de mí?
- ¿Quiénes son los **responsables** del proceso?

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Identificación de las expectativas para un segmento de la demanda turística

Segmento de cliente	1º Necesidad de cliente	2º Necesidad de cliente	3º Necesidad de cliente	4º Necesidad de cliente
a1= Turismo familiar	Entretenimiento para los niños	Seguridad	Buena atención	Cumplimiento de lo que me prometieron
a2=				
a3=				

• **ACTIVIDAD:**
Determinación de mi cliente

• Determinación de las necesidades de mis clientes

Expectativas del cliente transformadas en especificaciones de diseño

Segmento de clientes: Turismo familiar			
Necesidades del cliente identificadas por la organización	1º Forma en que se cumple con la necesidad	2º Forma en que se cumple con la necesidad	3º Forma en que se cumple con la necesidad
1º Entretenimiento para los niños	Persona a cargo de recreación	Sector para juegos de niños	Juegos de mesa
2º Seguridad			
3º Buena atención			
4º Cumplimiento de lo que prometieron			

• **ACTIVIDAD:**
Determinar la forma en la cual se cumplen las expectativas del cliente

PARTE 7:

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVOS

Un objetivo es conceptualmente un resultado a lograrse.

Se pueden considerar objetivos referidos a los siguientes aspectos:

- *La satisfacción de los clientes.*
- *Diferentes procesos de la organización .*
- *Capitaciones al personal.*
- *Mejoras concretas que se quieran realizar en la organización a corto, mediano o largo plazo .*

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ACTIVIDAD:

Planifique objetivos para su organización.

Objetivos	Indicadores	Responsable	Registro	Resultados
	% de satisfacción de cliente			
	Cantidad de pasajeros			
	Cantidad de capacitaciones al personal			
	% de descarte de mi producción			
	(grado de avance de mejoras a realizar)			

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN ESTUVIMOS TRABAJANDO?

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Política de la calidad.
- Identificación, actualización y cumplimiento de la legislación vigente
- Determinación y cumplimiento de las expectativas del cliente.
- Identificación de riesgos.
- Objetivos e indicadores clave.
- Identificación y tratamiento de no conformidades.

TODO ESTO VAMOS COLOCANDO EN UNA CARPETA DE CALIDAD, QUE ESTÁ DISPONIBLE PARA SER USADA CUANDO SEA NECESARIO.

RESPONSABILIDAD

Hay un cuento sobre cuatro personas cuyos nombres eran:
TODOS, ALGUIEN, CUALQUIERA Y NADIE

Había que hacer un trabajo y **TODOS** fue encargado de hacerlo.

TODOS estaba seguro que **ALGUIEN** lo haría.

Sin embargo, aunque **CUALQUIERA** podría haber hecho el trabajo,

NADIE lo hizo.

Esto enojó a **ALGUIEN**, porque el trabajo correspondía a **TODOS**.

Pero **TODOS** había pensado que **CUALQUIERA** haría el trabajo.

NADIE, se dio cuenta que **TODOS** no iba a hacerlo.

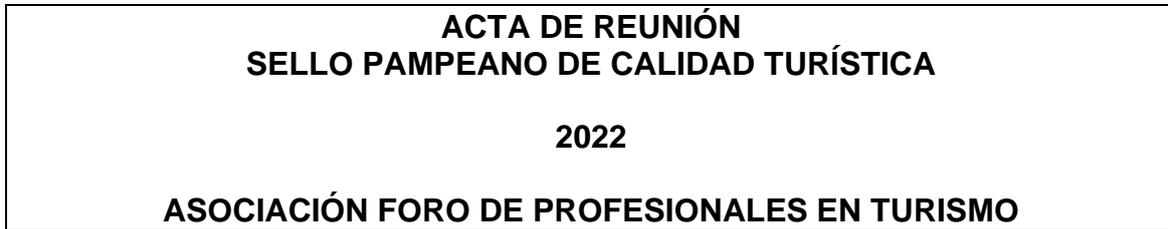
De manera que el cuento termina con que **TODOS** le echó la culpa a **ALGUIEN** cuando **NADIE** hizo lo que **CUALQUIERA** podría haber hecho.

Moraleja: si TODOS fuesen ALGUIEN, NADIE sería CUALQUIERA.

MUCHAS GRACIAS!

Anexo 3. Registro de capacitaciones de la Tarea 6.

Capacitación 1



Fecha

21/07/2022

Modalidad:

Presencial. En la Secretaría de Turismo de La Pampa.

Capacitación dictada por:

Nahuel Farberoff, ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Participantes

Adriana Romero SECRETARIA DE TURISMO
Florescia Stefanazzi SUBSECRETARIA DE DESARROLLO TURISTICO
Teresa Rocco FISCALIZACION
María Echegaray DESPACHO
Rocío Habiaga AREA TECNICA
Fanny García PRENSA
Eugenia Debans SUBDIRECTORA DE MUNICIPIOS TURISTICOS
Andrea Pombar DIRECTORA DE PRODUCCIONES ARTESANALES
Laura Fiorini INVERSIONES TURISTICAS
Noelia Albornoz SUBSECRETARIA DE PLANIFICACION
Juan González FISCALIZACION
Raúl Kalinger ASESOR LETRADO
Maximiliano Dolsan DESPACHO
Ariel Vázquez INFORMES
Sergio Álvez INFORMES
Lucía Martini INFORMES
Manuel García MESA DE ENTRADAS

Hora de inicio / hora de finalización

08.30 Hs. a 12.30 Hs.

Temas tratados

Se explico el alcance y las características generales del proyecto.
Sensibilización sobre la importancia de trabajar la pertenencia y la pertinencia en el proyecto por parte de todo el equipo de la Secretaría de Turismo y su comunicación a las partes interesadas.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capacitación sobre los aspectos vinculados a la calidad turística, el enfoque de procesos y los beneficios de implementar herramientas de gestión.

Compromisos alcanzados

Por parte de la provincia:

- Envío de documentación sobre la estructura de la subsecretaría de desarrollo turístico.

Por parte del equipo técnico:

- Coordinar todos los encuentros que sean necesarios para abordar la sensibilización y la capacitación vinculadas a los objetivos del proyecto.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capacitación 2

REGISTRO DE REUNIÓN

Secretaría de Turismo
Provincia de La Pampa

FECHA:

08/08/2022 – De 11:30 a 13.30hs

LUGAR:

Oficina de Secretaría de Turismo

MODALIDAD:

Presencial

Capacitación dictada por:

Gonzalo A. La Rosa, ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

REUNIÓN CONVO-CADA POR	Adriana Romero
CONFECCIÓN DE MI-NUTA	Gonzalo A. La Rosa
ASISTENTES	Teresa Rocco Samanta Tamara Orozco Juan González Mauro Beltrami Gonzalo A. La Rosa
TEMA	Capacitación teórica y práctica sobre Referencial Técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística y herramientas de implementación
TEMAS TRATADOS DEL ORDEN DEL DÍA	
<p>Se realizó la capacitación teórica y práctica sobre Referencial Técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística y herramientas de implementación. Los participantes trabajaron en las herramientas básicas enunciadas en el referencial técnico. Se repasaron los distintos ejemplos de implementación que se pueden encontrar en los prestadores.</p>	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Capacitación 3

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha

8 de agosto de 2022

Título de la capacitación

Introducción a la normalización, la calidad y los sistemas de gestión para organizaciones turísticas

Lugar

Sala de capacitación de la Secretaría de Turismo, Santa Rosa, provincia de La Pampa.

Modalidad

Presencial.

Capacitación dictada por:

Mauro Beltrami, ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Autoridades presentes

Adriana Romero, Secretaria de Turismo

Ana Florencia Stefanazzi, Subsecretaria de Desarrollo Turístico.

Raúl Kalinger, Asesor Letrado.

Participantes

Juan Ignacio González, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Andrea Alejandra Godoy, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Samanta Tamara Orozco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Teresa Valeria Rocco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Hora de inicio / hora de finalización

8 a 13 horas.

Objetivo de la capacitación

- Comprender las redes conceptuales asociadas a la calidad turística y a la normalización técnica, entendiendo los diferentes procesos ligados a la formulación, la implementación y la evaluación del Sello Pampeano de Calidad Turística.
- Indagar en normas técnicas y herramientas de gestión nacionales e internacionales tomadas como criterios de referencia para el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo

El grupo estuvo compuesto por personal del Departamento de Fiscalización, el cual forma parte de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. Estas personas son las que se incorporarán a la recientemente creada Unidad Ejecutora de Calidad (UEC), la cual tendrá por finalidad administrar el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Descripción del desarrollo de la actividad

La capacitación tuvo carácter teórico y de aplicación, oficiando como un conversatorio al contar con un público focalizado que trabaja en los equipos técnicos de la Secretaría de Turismo de La Pampa. En este sentido, se trabajaron temas como el marco conceptual de la calidad y la calidad turística, la conexión de los sellos de calidad con el desarrollo local, la inserción de los modelos metodológicos dentro de las cadenas del valor turísticas, la normalización técnica, los procesos de revisión y validación, la evaluación de la conformidad y otros afines. La capacitación se realizó contando con el apoyo de una presentación en power point, que facilitó el recorrido por los diferentes temas. Además, se animó a los participantes a proponer y exponer ejemplos sobre los diferentes conceptos que se fueron planteando.

Problemáticas detectadas

En esta primera instancia, no se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones

Se recomienda sostener en el tiempo las capacitaciones en materia de calidad y sistemas de gestión al equipo técnico.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación

Sin fotos.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capacitación 4

REGISTRO DE REUNIÓN

Secretaría de Turismo

Provincia de La Pampa

FECHA:

08/08/2022 – De 11:30 a 13.30hs

LUGAR:

Oficina de Secretaría de Turismo

MODALIDAD:

Presencial

CAPACITACION DICTADA POR:

Mauro Beltrami

REUNIÓN CONVO-CADA POR	Adriana Romero
CONFECCIÓN DE MINUTA	Gonzalo A. La Rosa
ASISTENTES	Teresa Rocco Samanta Tamara Orozco Juan González Mauro Beltrami Gonzalo A. La Rosa
TEMA	Capacitación teórica y práctica sobre Calidad Turística de Fundamentos, Principios y Requisitos para el Sello Pampeano de Calidad Turística

TEMAS TRATADOS DEL ORDEN DEL DÍA	
---	--

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Se realizó la capacitación teórica y práctica de Fundamentos, Principios y Requisitos de Calidad Turística.
- Los participantes comentaron que los prestadores con los que hablaron están atentos a las valoraciones y comentarios de redes sociales y plataformas (Booking), considerando eso como parte de un análisis de la calidad.
- Es importante como lograr el involucramiento de los prestadores, que seguramente van a estar preguntando qué otro servicio se les brinda y qué beneficios obtienen.
- Se presentaron casos de éxito de implementaciones de sellos de calidad en otras provincias y en municipios de otras provincias.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Capacitación 5

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha

9 de agosto de 2022

Título de la capacitación

Planificación, documentación, implementación y evaluación de la conformidad de un sistema de gestión según el Sello Pampeano de Calidad Turístico.

Localidad

Sala de capacitación de la Secretaría de Turismo, Santa Rosa, provincia de La Pampa.

Modalidad

Presencial

Capacitación dictada por:

Mauro Beltrami, ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Autoridades presentes

Adriana Romero, Secretaria de Turismo.

Ana Florencia Stefanazzi, Subsecretaria de Desarrollo Turístico.

Raúl Kalinger, Asesor Letrado.

Participantes

Juan Ignacio González, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Andrea Alejandra Godoy, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Samanta Tamara Orozco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Teresa Valeria Rocco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Hora de inicio / hora de finalización

8 a 13 horas.

Objetivo de la capacitación

- Interpretar los requisitos del referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística a los efectos de diseñar el sistema documental en las organizaciones turísticas.
- Analizar los mecanismos de implementación del sistema documental conforme al referencial técnico.
- Estudiar los procesos de evaluación del desempeño organizacional enfocados en auditar los requisitos del referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo

El grupo es el mismo que tomó la capacitación del 8 de agosto, conformado por las personas que se incorporarán a la recientemente creada Unidad Ejecutora de Calidad (UEC), la cual tendrá por finalidad administrar el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Descripción del desarrollo de la actividad

La capacitación tuvo carácter teórico y de aplicación, dirigida al mismo público que la capacitación dictada el día anterior. En esta ocasión, la capacitación fue más participativa e implicó la realización colectiva de actividades ligadas a la interpretación de los requisitos del referencial, así como a analizar acciones ligadas a la auditoría de este. Durante el encuentro, el personal fue trazando un panorama respecto a las problemáticas ligadas al cumplimiento legal y reglamentario en los alojamientos pampeanos, planteando la importancia de contar con nuevas herramientas que promuevan la adecuación legal y el incremento de la satisfacción del cliente.

Problemáticas detectadas

Hay limitaciones en el cumplimiento legal y reglamentario en varios destinos de La Pampa.

Conclusiones y recomendaciones

Se plantea como necesidad continuar capacitando al personal de la futura Unidad Ejecutora de Calidad. Es recomendable que participen activamente del proceso de implementación como observadores.

Estudio *“Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”*.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación

Sin fotos.

Capacitación 6

**ACTA DE REUNIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha

24/08/2022

Modalidad:

Virtual

Participantes

Florencia Stefanazzi – Subsecretaria de Desarrollo Turístico

Juan Ignacio González

Andrea Alejandra Godoy

Teresa Valeria Rocco

Samanta Tamara Orozco

Hora de inicio / hora de finalización

08.30 hs. – 11.30 hs.

Capacitación dictada por:

Nahuel Farberoff, ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Temas tratados

Misiones y Funciones de la UEC

Cronograma de implementación de septiembre

Compromisos alcanzados

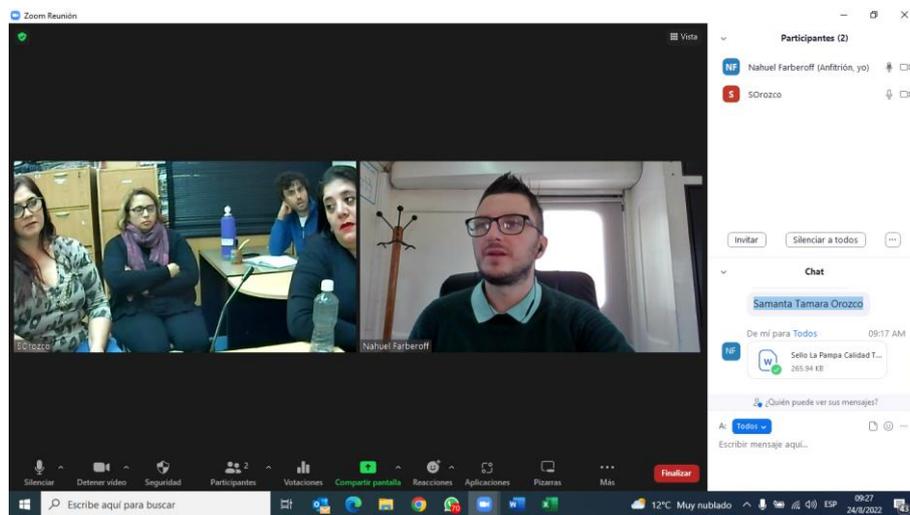
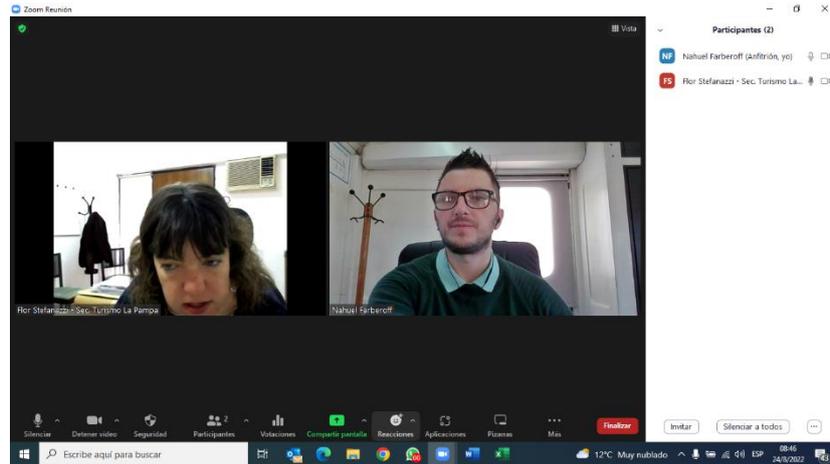
La misiones y funciones fueron validadas.

Teresa y Florencia serán las personas referentes de la provincia para los implementadores

El 31 de agosto se hará una reunión virtual con todos los referentes de turismo de la provincia para explicar el proyecto.

Anexo 1. Foto/s de la reunión

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Anexo 4: Actas de adhesión

Modelo de acta de adhesión.

Acta de Adhesión

Sello Pampeano de Calidad Turística

Síntesis de la propuesta

La gestión integral de la calidad es uno de los ejes propuestos en los lineamientos del Plan de Gestión 2019-2023. El Sello Pampeano de Calidad Turística, con el objetivo de promover una cultura de la calidad turística y mejorar la competitividad de la oferta turística provincial, es adaptable y aplicable a la totalidad del territorio pampeano.

Su objetivo es promover la implementación de herramientas para la mejora de la gestión organizacional, con la finalidad de que distintos actores y organizaciones incorporen e internalicen la visión y la cultura de la calidad. El Sello Pampeano se encuentra basado en herramientas modernas y validadas universalmente para la gestión organizacional como las normas técnicas ISO e IRAM. En tal sentido, las organizaciones turísticas de la provincia pueden aspirar a trabajar con el Sello Pampeano y aquellas que demuestren cumplimentar sus requisitos serán reconocidas formalmente por la Provincia mediante la entrega de un certificado. Esto favorecerá, a su vez, su credibilidad frente a los clientes y turistas, porque será una evidencia objetiva y concreta del compromiso de la organización con sus clientes y otras partes interesadas.

En síntesis, el Sello Pampeano de Calidad Turística persigue los siguientes objetivos:

- Capacitar a las organizaciones turísticas pampeanas para mejorar la calidad de la oferta.
- Documentar e implementar sistemas de gestión integrados de la calidad, la seguridad y ambiental.
- Asistir técnicamente y evaluar la conformidad de las organizaciones adheridas al Sello.
- Reconocer mediante la entrega de un certificado a aquellas organizaciones que demuestren cumplir con los requisitos del Sello.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

La primera cohorte que participará del proceso de capacitación e implementación comenzará a trabajar a partir de septiembre de este año, a los efectos de realizar las evaluaciones durante las primeras semanas de diciembre.

Adhesión

Si desea participar en el Programa de Implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística complete la presente acta de adhesión.

Como empresario perteneciente al rubro de alojamiento turístico y como *(indicar cargo o posición que ocupa)* de la empresa *(indicar el nombre completo)* que desarrolla su actividad en *(nombre del destino)*, manifiesto a través de la firma del presente protocolo de adhesión mi interés en participar en dicho proyecto.

Expreso mi conformidad con los motivos que hacen necesaria esta iniciativa y comparto la metodología elegida para el desarrollo competitivo de la actividad turística, de la cual se destacan los siguientes puntos:

1. Capacitar a los propietarios, a los gerentes y al personal del rubro, para que sus servicios turísticos respondan a estándares de gestión de calidad, seguridad y ambiental.
2. Adoptar herramientas que permitan ser más competitivos en el mercado, ante una demanda cada vez más exigente.
3. Favorecer el incremento del número de visitantes en los destinos debido a la optimización de la calidad de los servicios que brinden los prestadores y aumentar el nivel de satisfacción en los turistas.

A tales efectos, el firmante de la presente acta de adhesión se compromete a:

- a. Designar a *(indicar el nombre completo)*, quien se desempeña dentro de la organización como *(indicar cargo o posición que ocupa)*, como responsable del programa por parte de la organización, quien se compromete a participar de todas las instancias del programa y a facilitar la información y asegurar los recursos pertinentes para llevar adelante las tareas de los implementadores.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- b. Participar de la totalidad de las actividades correspondientes a la implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística.
- c. Comunicar a la Secretaría de Turismo de la provincia de La Pampa si su empresa posee irregularidad alguna frente a la Autoridad de Control Local que rige su actividad, tanto en lo previo como durante la implementación, siendo facultad del Ministerio de Turismo de la Nación terminar con las actividades correspondientes a la mentada implementación de las normas sectoriales IRAM-SECTUR.
- d. Elaborar una breve síntesis de la experiencia, en el plano comercial y empresarial, de haber implementado el Sello Pampeano de Calidad Turística en su organización.
- e. Ceder gratuitamente a la Secretaría de Turismo de la provincia de La Pampa el uso de las imágenes tomadas durante la implementación a los fines de promover la mejora de la calidad de la oferta turística pampeana.

La inscripción al Programa implica la obligación por el Prestador de cumplir con los requisitos de asistencia, cooperación, puntualidad, desarrollo de documentos requeridos por el implementador y exigencias que se establezcan en cada caso. Cualquier incumplimiento deberá estar debidamente justificado ante el implementador. En el supuesto de incumplimiento injustificado, el empresario no podrá inscribirse en actividades de capacitación o programas asociados al Sello Pampeano de Calidad Turística, por el resto del año y los próximos dos años”.

En *(lugar)*, del mes de *(fecha)* de 2022, como prueba de mi absoluta conformidad con lo expuesto anteriormente solicito formalmente mi participación en el Programa de Implementación del Sello Pampeano de Calidad Turística, firmando al pie de la misma.

.....
(firma y aclaración en conformidad en todas las páginas)

Anexo



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

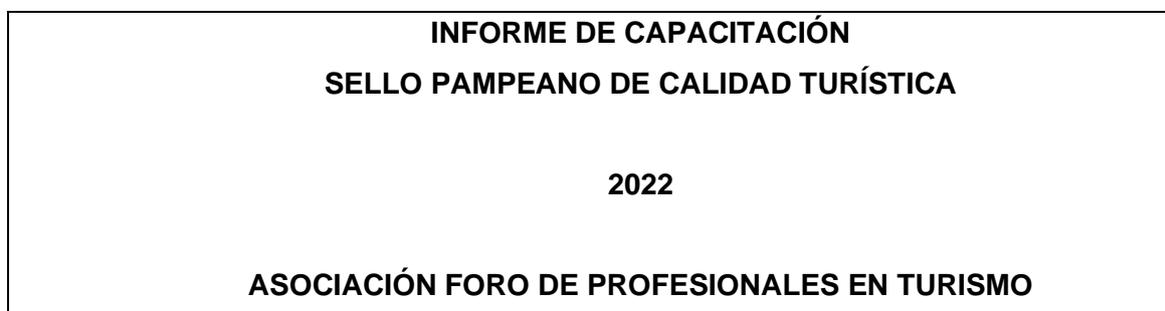
A los fines de poder incorporarse, se solicita tenga a bien completar la siguiente información:

Organización	
Razón Social	
Actividad	
Dirección	
Localidad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Sitio WEB	
Redes sociales	
Detalle de la actividad	
Año de inicio comercial	
Periodo de apertura comercial en el año	

Para su mejor lectura y comprensión se adjunta a este informe, en un único documento, todas las actas de adhesión de los establecimientos turísticos firmantes. El nombre del archivo es ANEXO 4 - TODAS LAS ACTAS DE ADHESION.pdf

Anexo 5: Registro de asistencias técnicas.

SubAnexo 1: Santa Rosa



Fecha: 8 de Agosto de 2022.

Título de la capacitación:

Introducción a la normalización, la calidad y los sistemas de gestión para organizaciones turísticas.

Localidad: Sala de capacitación de la Secretaría de Turismo, Santa Rosa, provincia de La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Capacitación dictada por

Mauro Beltrami, Foro de Profesionales en Turismo

Autoridades presentes

Adriana Romero, Secretaria de Turismo.

Ana Florencia Stefanazzi, Subsecretaría de Desarrollo Turístico.

Raúl Kalinger, Asesor Letrado.

Participantes:

Juan Ignacio González, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Andrea Alejandra Godoy, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Samanta Tamara Orozco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Teresa Valeria Rocco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Hora de inicio / hora de finalización: 8 a 13 horas.

Objetivo de la capacitación:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Comprender las redes conceptuales asociadas a la calidad turística y a la normalización técnica, entendiendo los diferentes procesos ligados a la formulación, la implementación y la evaluación del Sello Pampeano de Calidad Turística.
- Indagar en normas técnicas y herramientas de gestión nacionales e internacionales tomadas como criterios de referencia para el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo:

El grupo estuvo compuesto por personal del Departamento de Fiscalización, el cual forma parte de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. Estas personas son las que se incorporarán a la recientemente creada Unidad Ejecutora de Calidad (UEC), la cual tendrá por finalidad administrar el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La capacitación tuvo carácter teórico y de aplicación, oficiando como un conversatorio al contar con un público focalizado que trabaja en los equipos técnicos de la Secretaría de Turismo de La Pampa. En este sentido, se trabajaron temas como el marco conceptual de la calidad y la calidad turística, la conexión de los sellos de calidad con el desarrollo local, la inserción de los modelos metodológicos dentro de las cadenas de valor turísticas, la normalización técnica, los procesos de revisión y validación, la evaluación de la conformidad y otros afines. La capacitación se realizó contando con el apoyo de una presentación en power point, que facilitó el recorrido por los diferentes temas. Además, se animó a los participantes a proponer y exponer ejemplos sobre los diferentes conceptos que se fueron planteando.

Problemáticas detectadas:

En esta primera instancia, no se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

Se recomienda sostener en el tiempo las capacitaciones en materia de calidad y sistemas de gestión al equipo técnico.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:

Sin fotos.

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 9 de Agosto de 2022.

Título de la capacitación:

Planificación, documentación, implementación y evaluación de la conformidad de un sistema de gestión según el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Localidad:

Sala de capacitación de la Secretaría de Turismo, Santa Rosa, provincia de La Pampa.

Modalidad:

Presencial.

Capacitación dictada por

Mauro Beltrami, Foro de Profesionales en Turismo

Autoridades presentes:

Adriana Romero, Secretaria de Turismo.

Ana Florencia Stefanazzi, Subsecretaría de Desarrollo Turístico.

Raúl Kalinger, Asesor Letrado.

Participantes:

Juan Ignacio González, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Andrea Alejandra Godoy, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Samanta Tamara Orozco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Teresa Valeria Rocco, Departamento de Fiscalización (futura Unidad Ejecutora de Calidad).

Hora de inicio / hora de finalización: 8 a 13 horas.

Objetivo de la capacitación:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Interpretar los requisitos del referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística a los efectos de diseñar el sistema documental en las organizaciones turísticas.
- Analizar los mecanismos de implementación del sistema documental conforme al referencial técnico.
- Estudiar los procesos de evaluación del desempeño organizacional enfocados en auditar los requisitos del referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo:

El grupo es el mismo que tomó la capacitación del 8 de agosto, conformado por las personas que se incorporarán a la recientemente creada Unidad Ejecutora de Calidad (UEC), la cual tendrá por finalidad administrar el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La capacitación tuvo carácter teórico y de aplicación, dirigida al mismo público que la capacitación dictada el día anterior. En esta ocasión, la capacitación fue más participativa e implicó la realización colectiva de actividades ligadas a la interpretación de los requisitos del referencial, así como a analizar acciones ligadas a la auditoría de este. Durante el encuentro, el personal fue trazando un panorama respecto a las problemáticas ligadas al cumplimiento legal y reglamentario en los alojamientos pampeanos, planteando la importancia de contar con nuevas herramientas que promuevan la adecuación legal y el incremento de la satisfacción del cliente.

Problemáticas detectadas:

Hay limitaciones en el cumplimiento legal y reglamentario en varios destinos de La Pampa.

Conclusiones y recomendaciones:

Se plantea como necesidad continuar capacitando al personal de la futura Unidad Ejecutora de Calidad. Es recomendable que participen activamente del proceso de implementación como observadores.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:

Sin fotos.

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha 5 de septiembre de 2022.

Localidad: Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Autoridades presentes: Adriana Romero (Secretaria de Turismo de la Prov. De La Pampa). Lic. Ana Florencia Stefanazzi (Subsecretaría de Desarrollo Turístico).

Hora de inicio / hora de finalización: 9 hs/11.30hs.

Objetivo de la capacitación: Sensibilización sobre contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad.

Perfil del grupo: Autoridades provinciales y representantes de alojamientos turísticos.

Descripción del desarrollo de la actividad: el Consultor por el Foro de Profesionales en Turismo Daniel Beltrami, presentó conceptos y fundamentos de la gestión de la calidad en general y los requisitos del Referencial normativo del Sello Pampeano de Calidad Turística en particular. La actividad fue interactiva con excelente respuesta por parte de los asistentes. Hubo intercambio de comentarios, y se realizaron preguntas y consultas sobre los criterios y contenidos del referencial, así como sobre las actividades programadas de asistencia técnica, capacitación y evaluación de la conformidad para la obtención del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Problemáticas detectadas: Se observan distintos niveles de comprensión de los conceptos, fundamentos y requisitos de referencia mencionados.

Conclusiones y recomendaciones: Es recomendable que, durante las actividades de asistencia técnica, se profundice con cada representante de los establecimientos, los conceptos que sustentan los requisitos del referencial y los beneficios de la aplicación de este en cada establecimiento asistido.

Lista de asistentes:

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

SELLO DE CALIDAD PAMPEANO		CAPACITADOR: DANIEL BELTRAMI		
FECHA 2022- 5/9		LUGAR: SANTA ROSA LA PAMPA		
EMPRESA/ORGANIZACIÓN	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO/FUNCIÓN	FIRMA	COMENTARIOS
Hostal Naico	Altube Marcelo	Propietario		
Hostal Naico	Pondang Jesica	Propietaria		
Hostal Villa Elisa	EVANGELISTA LEANDRO MARTIN	PROPIETARIO		
Hotel San Martín	Amoré Ana Lia	consejera propietaria		
Departamento El Monte	Reinhardt Andrea	Propietaria		
Benja Apartamentos	Felisa Rosa	Administradora		
Hotel Mont El Faro	Salvador, Federico	Gerente		
Hotel Cuy	Sabalza Alejandra	Empleada		
HOTEL TREVI	Raul Oscar GOMEZ	Propietario		
HOTEL LA ESCALINA	Carlos Luis Accu	Gerente		
Eco LA HOLLANDA	Hernando DECHASQUE	Propietario		
DIRECCION TURISMO	MARISTO JOSE	DIRECTOR		
Complejo Talcahuano	HUGO CARIBONEL	Gerente		
Departamento Antofuco	Conteras Nancy	Propietaria		

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

2022-09-05 Santa Rosa, La Pampa

Mg. Adriana Romero, Secretaria de Turismo de la provincia de La Pampa, dando apertura al curso dictado por Daniel Beltrami, consultor capacitador por el Foro de Profesionales en Turismo



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 5 de septiembre de 2022

Establecimiento: D.A.T. Complejo el Mate.

Localización: México 765 Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Andrea Reinhardt (Complejo Mate, Administradora).
Sofía Menvielle (coordinadora Foro).
Representante de la SETUR. Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 11.30

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: la Representante del Complejo Mate, desarrollará los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que la Administradora realiza varias funciones dentro del establecimiento, el factor tiempo y su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 5 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Hotel Benja.

Localización: Neuquén 129 Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Fernando Rohwain (Administrador).
Teresa Rocco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 15.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: El administrador del hotel desarrollará los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor realizará y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

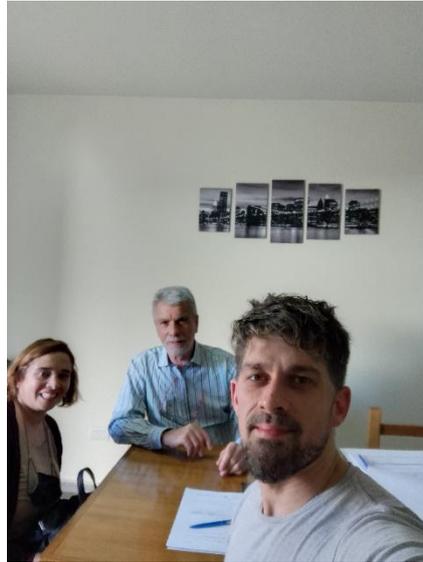
	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: Posiblemente, el factor tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría dilatar la tarea.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 05 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Hotel San Martín.

Localización: Alsina 101. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Santiago Amsé (Propietario, gerente).
Andrea Godoy (Representante de la SETUR).
Jimena Roldán (Foro)
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 18.00/18.30

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos.

Compromisos alcanzados: La reunión fue suspendida por el Consultor del Foro, ante la actitud confrontativa del Sr. Amsé.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					
Nivel de comprensión del contenido del RF					
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					
Nivel de compromiso / Motivación observado					
Calidad de la infraestructura					
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					
--	--	--	--	--	--

Problemáticas detectadas: “El referente no tiene interés en el Sello, opina que nadie le va a enseñar a él sobre hotelería. Preguntó a quién le servía este sello si a la provincia de La Pampa o a la Secretaría de Turismo de La Pampa. Estando de Testigos las Sras. Roldán y Godoy, di por finalizada la visita. Posteriormente me comuniqué con mi Coordinador para recibir indicaciones de como continuar a lo cual coincidió en detener la asistencia técnica.”

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 6 de Septiembre de 2022.

Establecimiento: Hotel La Delfina.

Localización: Av. Arturo Illia y Ferreira. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Carlos Collar Arceu (Socio gerente).
Juan González (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 11.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: El administrador del hotel desarrollará los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor revisará los documentos y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: No se evidencian problemáticas destacables.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 6 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Complejo Villa Elisa

Localización: Esc. Normal y Battistoni N° 1755. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Leandro Martín Evangelista (Administrador).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 15.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: El Administrador del Complejo, desarrollará los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					x
Nivel de comprensión del contenido del RF					x
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					x
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					x
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: Considerando que el Administrador realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 7 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Hotel City.

Localización: Av. Arturo Illia y Ferreira. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: José Luis Magarzo (Propietario).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 09.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: El administrador del hotel desarrollará los requisitos estudiados y enviará los documentos al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor realizará y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Posiblemente, el factor tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría dilatar la tarea.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 7 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Motel Caldén.

Localización: Av. Eva Perón 2707. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Hugo Carbonel (Gerente).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 11.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5.

Compromisos alcanzados: El Gerente se comprometió a desarrollar los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor realizará y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: Posiblemente, el factor tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría dilatar la tarea.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 12 de octubre de 2022

Establecimiento: Complejo Villa Elisa.

Localización: Esc. Normal y Battistoni N° 1755. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Leandro Martín Evangelista (Administrador).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 11.00/ 12:30 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: El Administrador del Complejo, enviará por email los documentos requeridos por el RF para su revisión por el consultor.

Evaluación del consultor:

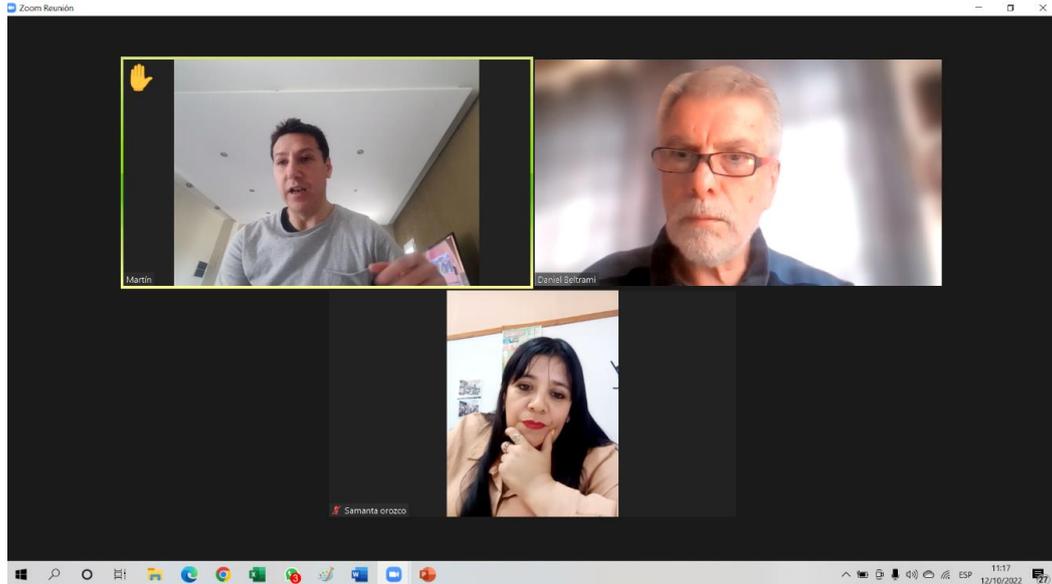
1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que el Administrador realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea. No obstante, la colaboración de la representante de la SETUR es de gran ayuda para dar continuidad al desarrollo de los documentos.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 14 de octubre de 2022

Establecimiento: Hotel Benja.

Localización: Neuquén 129 Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Fernando Rohwain (Administrador).
Teresa Rocco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 14.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: El administrador del D.A.T completará los documentos correspondientes a los capítulos 4 y 5 y desarrollará los requisitos de los capítulos 6 y 7 documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor realizará y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: Posiblemente, el factor tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría dilatar la tarea.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 14 de octubre de 2022

Establecimiento: Motel Caldén.

Localización: Av. Eva Perón 2707. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Virtual .

Participantes: Hugo Carbonel (Gerente).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 17.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos (repasso 4 y 5) y 6 y 7.

Compromisos alcanzados: El Gerente se comprometió a desarrollar los requisitos estudiados mediante documentos que enviará al Consultor por correo electrónico para su revisión. El consultor realizará y enviará correcciones y comentarios.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

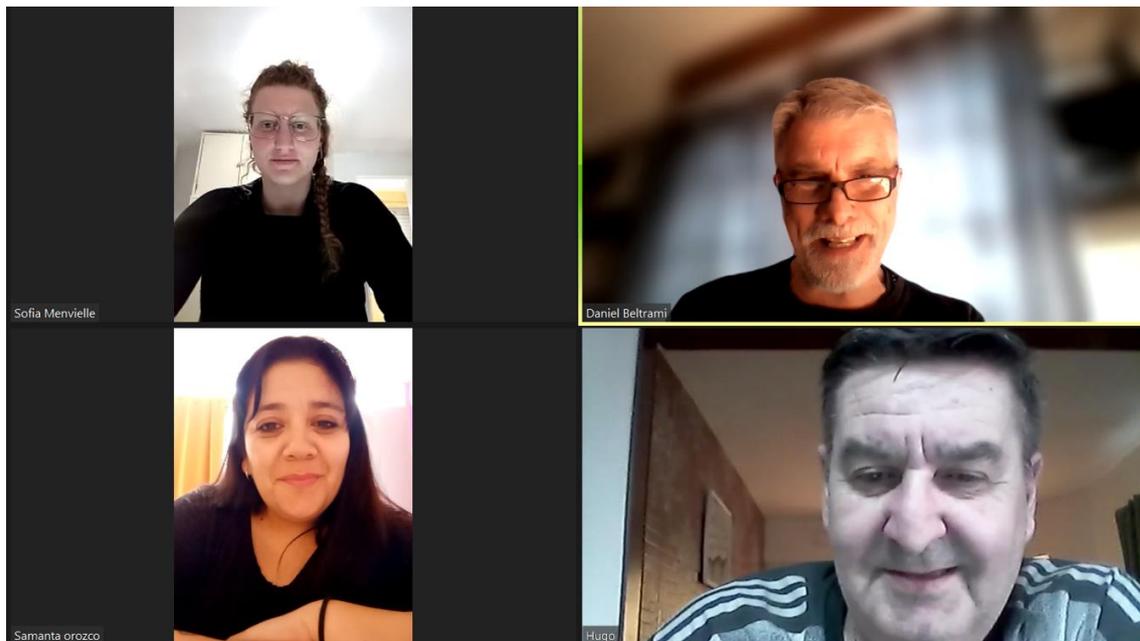
	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: Ídem encuentro anterior, el tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría demorar más de lo deseado.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 18/10/2022

Establecimiento: DAT Antumu.

Localidad: Santa Rosa.

Modalidad: Virtual.

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Sofía Menvielle, Foro de Profesionales en Turismo, Colaboradora.

Andrea Godoy, Secretaría de Turismo de La Pampa, Fiscalización.

Dora Nanci Contreras, DAT Antumú, Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:00hs / 16:00hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Participó la propietaria de los departamentos. Es una persona mayor que le cuesta la utilización de la tecnología, pero está muy entusiasmada con la participación en el programa.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó uno por uno los requisitos de los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual también será virtual.

Problemáticas detectadas

No se identificaron problemáticas.

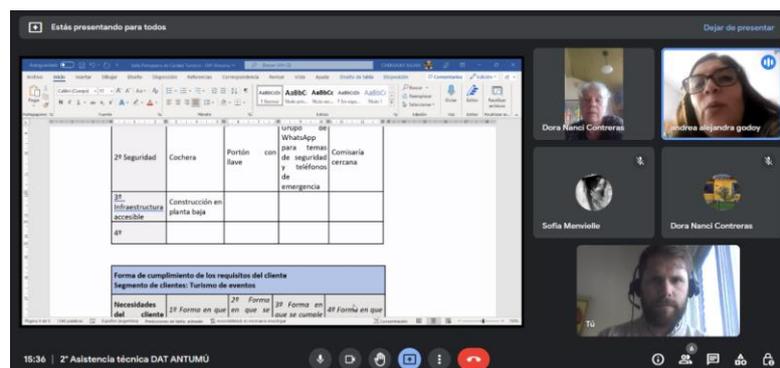
Conclusiones y recomendaciones:

La propietaria no había podido participar en la primera capacitación por encontrarse enferma. En su lugar participó su hijo, quien luego le explicó qué tareas debía realizar para el cumplimiento de los requisitos.

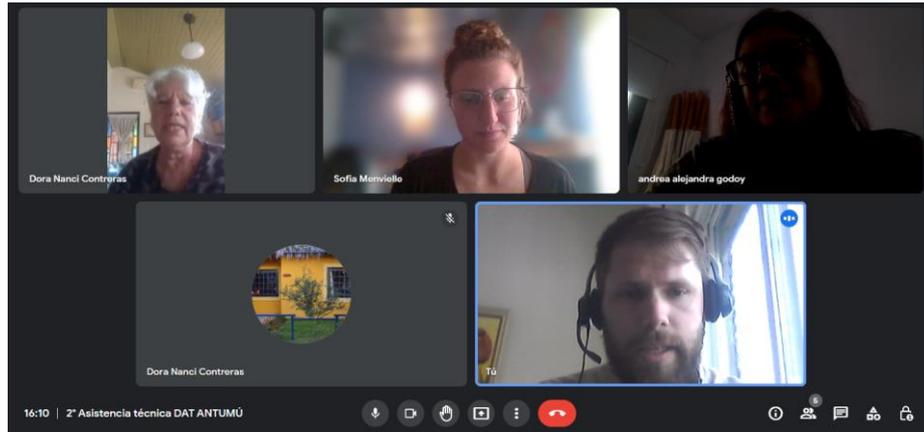
Las indicaciones del hijo evidentemente no fueron del todo precisas. Por esta razón se debió revisar el concepto de varios de los requisitos de los capítulos 4 y 5.

La propietaria demuestra voluntad de trabajo y un profundo conocimiento de las características de su establecimiento y clientes.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 26 de octubre de 2022

Establecimiento: Hotel City.

Localización: Av. Arturo Illia y Ferreira. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Virtual.

Participantes: José Luis Magarzo (Propietario).
Andrea Godoy (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 10.00/10:30 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4 y 5

Compromisos alcanzados: El administrador del hotel no pudo continuar con la reunión por compromisos particulares, razón por la cual no se pudo avanzar en la comprobación de cumplimiento con los requisitos del RF apartados 4 y 5 ni abordar 6 y 7.

Se le otorga la oportunidad de lograr el cumplimiento de desarrollo de la documentación durante la visita del 1° de noviembre próximo.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

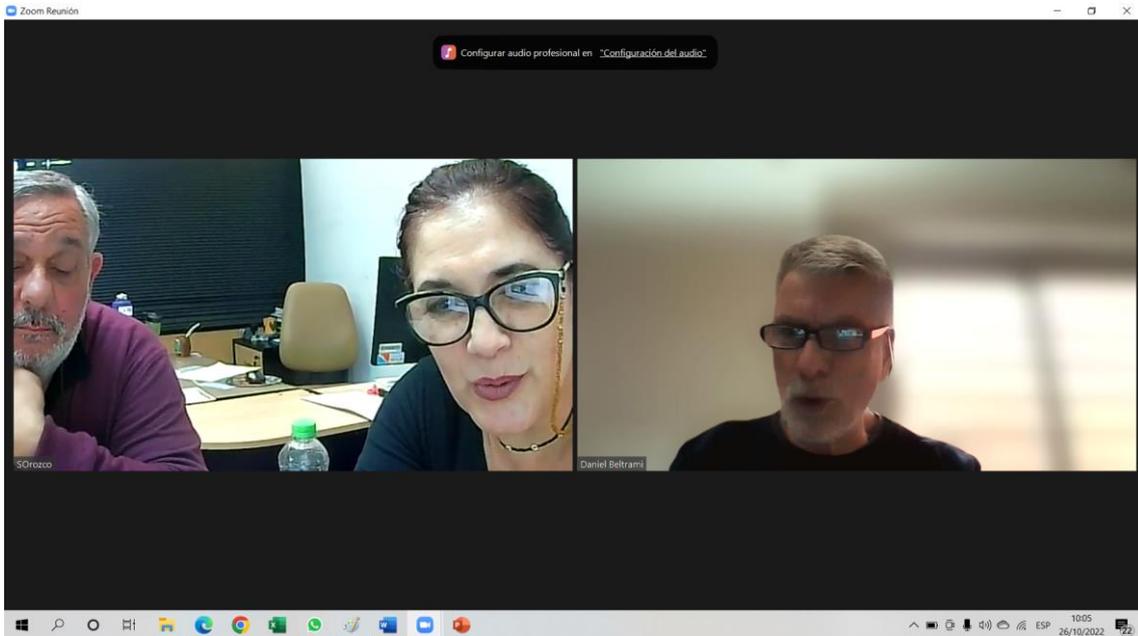
	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF		X			
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar		X			
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X		
--	--	--	---	--	--

Problemáticas detectadas: El referente no posee dominio de medios informáticos, lo que dificulta el desarrollo de los documentos exigidos por el RF. Dispone, según expresa, de poco tiempo para dedicarlo al tema, aunque manifiesta interesarle.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha:

26/10/2022

Establecimiento: DAT Antumu

Localización: Santa Rosa

Modalidad: Virtual

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Andrea Godoy, Secretaría de Turismo de La Pampa, Fiscalización.

Dora Nanci Contreras, DAT Antumú, Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:00hs / 16:00hs

Temas tratados:

Orden del día:

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados:

- Procesos y actividades.
- Procedimientos operativos.
- Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo.
- Capacitación.
- Infraestructura.
- Evaluación del desempeño.
- Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Mejora
- Evaluación estratégica.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Compromisos alcanzados:

La referente del establecimiento revisará observaciones realizadas sobre la evaluación de los perfiles de puestos de trabajo, sobre la redacción de los procedimientos operativos, sobre la capacitación y sobre la evaluación estratégica.

El consultor se comprometió a enviar a la brevedad el documento donde se trabajaron los avances de la asistencia técnica.

Evaluación del consultor:

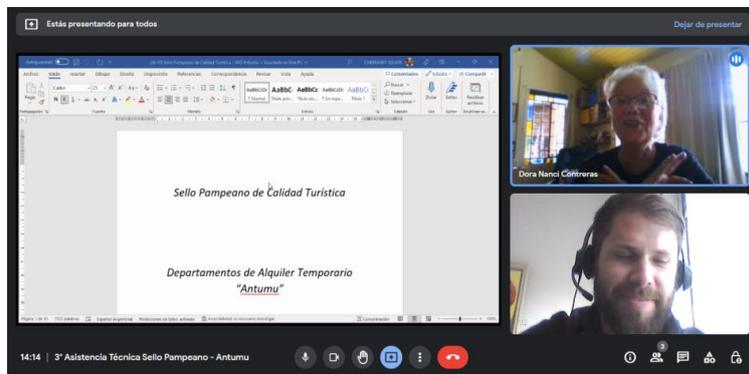
1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas

No se detectaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Estás presentando para todos

Dejar de presentar

Archivo Inicio Comentarios Ver Formularios Proteger Compartir Ayuda

Inicio Seleccionar Instalar Portapapeles Zoom Ajustar Redistribución Rotar Múltiple Resaltar Vinculo Marcador Archivo Anotación Audio Completar y Firmar

El Foro CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES Turismo SECRETARÍA LA PAMPA Gobierno en Acción

CAPÍTULO 6. PROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1 Procedimientos operativos

La organización debe elaborar procedimientos documentados para los procesos de prestación del servicio.

Nota 1: para los alojamientos turísticos se recomienda trabajar sobre los siguientes procedimientos:

- Reservas e ingresos de los clientes.
- Atención al cliente durante la prestación del servicio.

14:55 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Antumu

Dora Nanci Contreras

andrea alejandra godoy

Tú

16:09 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Antumu

Dora Nanci Contreras

andrea alejandra godoy

Tú

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 26/10/2022

Localidad: Santa Rosa

Modalidad: Virtual

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Andrea Godoy, Secretaría de Turismo de La Pampa, Fiscalización.

Dora Nanci Contreras, DAT Antumú, Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:00hs / 16:00hs

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Participó la propietaria de los departamentos. Es una persona mayor que le cuesta la utilización de la tecnología, pero está muy entusiasmada con la participación en el programa.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó de forma general los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Se presentaron y trabajaron ejemplos de cada uno de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual será presencial en los primeros días de noviembre.

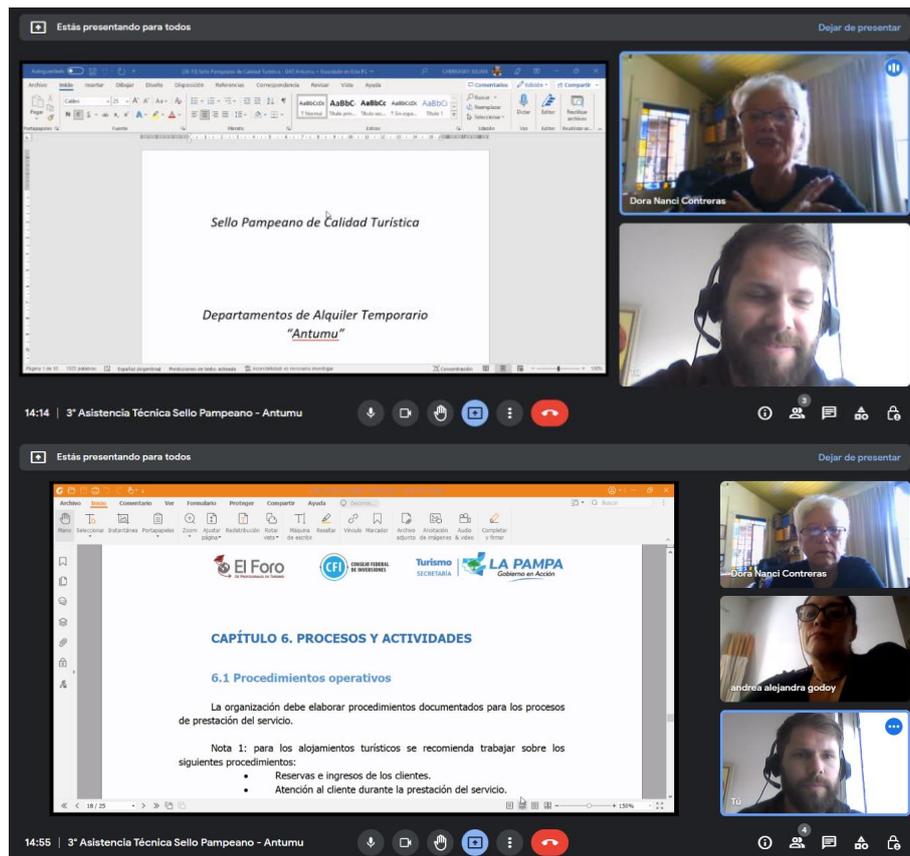
Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

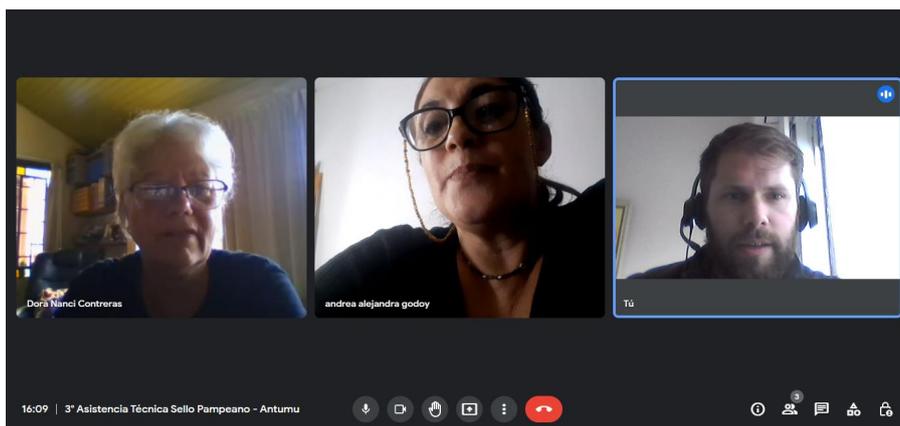
A la propietaria le cuesta la comprensión y elaboración de las acciones correspondientes al referencial técnico. Sin embargo demuestra voluntad de trabajo, predisposición para el aprendizaje y un profundo conocimiento de las características de su establecimiento y clientes.

En cada encuentro trae avances, los cuales son revisados y corregidos. De esta forma se ha podido avanzar y seguramente podrá cumplir con la totalidad de los requisitos del referencial.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 31 de Octubre de 2022.

Establecimiento: DAT BENJA.

Localización: Neuquén 129 Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Fernando Rohwain (Administrador).
Teresa Rocco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 11.00/12.30.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6,7.

Compromisos alcanzados: El administrador ha desarrollado los documentos necesarios para cumplir con los requisitos del RF.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					x
Nivel de comprensión del contenido del RF					x
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					x
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: En general no se evidencian potenciales problemas para que el Administrador continúe la implementación del RF.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 31 de octubre de 2022

Establecimiento: Complejo Caldén.

Localización: Av. Eva Perón 2707. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Hugo Carbonel (Gerente).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 18.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos (repasso 4, 5, y 6 y 7).

Compromisos alcanzados: El Gerente se comprometió a completar los documentos desarrollados. El administrador enviará al consultor los documentos mejorados.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: ídem encuentro anterior, el tiempo y la dedicación al desarrollo de los documentos comprometidos podría demorar más de lo deseado.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 1 de noviembre de 2022.

Establecimiento: HOTEL LA DELFINA.

Localización: Av. Arturo Illia y Ferreira. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Carlos Collar Arceu (Director), Rafael Estrada (Director).
Juan González (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 09.00/11.00hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: El Director del hotel Sr Collar, continuó el desarrollo de los documentos exigidos en los requisitos del RF. El consultor los revisó y quedaron detalles para completar y enviar al consultor.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: No se evidencian problemáticas destacables.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 01 de noviembre de 2022.

Establecimiento: HOTEL CITY.

Localización: Av. Arturo Illia y Ferreira. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: José Luis Magarzo (Propietario).
Andrea Godoy (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro)

Hora de inicio / hora de finalización: 13:30/14:15 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4,5,6,7.

Compromisos alcanzados: Se acordó con el Sr. Magarzo no continuar con la implementación del RF. La dificultad consiste en que el Sr Magarzo no tiene ni maneja recursos informáticos, carece de tiempo para dedicarlo incluso a escribir manualmente los documentos. Previa consulta telefónica con el Coordinador de las asistencias técnicas y estando presente la Representante de la Secretaría de Turismo de La Pampa, se dio por finalizada la asistencia técnica al Hotel City.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					
Nivel de comprensión del contenido del RF					
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					
Nivel de compromiso / Motivación observado					
Calidad de la infraestructura					

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					

Problemáticas detectadas: El referente no posee dominio de medios informáticos, ni tiempo para dedicarlo al desarrollo de los documentos exigidos por el RF.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 1 de noviembre de 2022.

Establecimiento: Complejo Villa Elisa.

Localización: Esc. Normal y Battistoni N° 1755. Santa Rosa. La Pampa.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Leandro Martín Evangelista (Administrador).
Samanta Orozco (Representante de la SETUR).
Daniel Beltrami (Consultor Foro).

Hora de inicio / hora de finalización: 18:00/ 19:30 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7

Compromisos alcanzados: El Administrador del Complejo, ha desarrollado los documentos exigidos por el RF.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas: El Administrador demuestra su compromiso habiendo desarrollado los documentos exigidos por el RF de Sello Pampeano de Calidad Turística.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



SubAnexo 2: Realicó

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Miércoles 7 de Septiembre.

Localidad: Realicó.

Modalidad: Presencial.

Autoridades presentes: Rolando Ughetti (Sec. Turismo Larroudé).
Fernando Rezza (Secretario de gobierno).
Julieta Cavallo (Secretaría de desarrollo social).
Viviana Bongiovanni (Intendente).
Hugo Mendoza (presidente del concejo deliberante).
Julio Díaz (jefe de prensa).

Participantes: Claudia Domínguez (Hotel Juan José).
Diego Ferrero (Hotel Realicó).
Pablo Olguin (Posada de campo Mamull Mapú).
Claudia Godoy (Complejo Termal Larroudé).
Cristina Paso de García (Cabañas Ruca Hueney, Larroudé).
Gaspar Taboada (Implementador).

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00 a 11:45hs.

Objetivo de la capacitación:
Sensibilizar a actores presentes y representantes del sector público y privado sobre la importancia específica del concepto de “calidad” y su impacto en la oferta de servicios de alojamiento dentro de la provincia de La Pampa.

Perfil del grupo:
Público / privado con máximas autoridades de aplicación de Realicó y Larroudé. Dueños de hoteles en los municipios de Realicó, Rancul y Larroudé.

Descripción del desarrollo de la actividad:
Se presenta el Sello de Calidad y el Referencial Técnico en sus partes 1 y 2, con una duración de 30/40 minutos, para posteriormente continuar con la capacitación de las partes 3 a 7. Interviniendo a los oyentes de manera activa en el armado de matrices de análisis que posteriormente se utilizarán para medir la cumplimentación de requisitos (modelo de FODA, modelo de Organigrama, jurisprudencia, entre otros).

Problemáticas detectadas:

Falta de recursos humanos capacitados para desarrollar las actividades requeridas; estado de RN 188 en el límite con Buenos Aires; problemas de conectividad WiFi; poco margen de adaptabilidad edilicia a nuevas necesidades de la demanda; falta de concientización por parte de la comunidad local para percibir a los municipios como “turísticos”, por lo tanto hay poca oferta fuera de las instalaciones del hotel.

Conclusiones y recomendaciones:

La capacitación fue considerada por todos los presentes como un elemento fundamental en la formación de recursos humanos aptos para atender las nuevas necesidades del mercado, como así también la sensibilización a través de distintas acciones hacia la comunidad local, para que comience a ver al turismo como un motor de desarrollo y no solo como un negocio para los dueños de los establecimientos.

Se acordó seguir trabajando en función de la calidad de los servicios, para lograr mayor competitividad y así posicionar a la provincia de La Pampa como un destino turístico de calidad y variedad de oferta a través de la sumatoria de la calidad en los prestadores de los distintos municipios, que se encuentran certificando el sello.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Presentación del Sello Pampeano de Calidad - Lic. Gaspar Taboada.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Viviana Bongiovanni,
Intendente Realicó.



Sensibilización y partes 1 y 2 - Lic. Gaspar Taboada



Sensibilización y partes 3 a 7 - Lic. Gaspar Taboada.

Cierre de sensibilización 11:45 hs - Lic. Gaspar Taboada

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: miércoles 7 septiembre 2022.

Establecimiento: Hotel Juan José, Realicó.

Localización: Italia 1539.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Claudia, Domínguez. Dueña.

Hora de inicio / hora de finalización: 13:50 hs / 15:30 hs.

Temas tratados:

- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Cumplimiento de legislación vigente.
- Matrices de análisis y organigrama de la empresa.
- Segmentación del cliente, sus respectivas demandas y cómo satisfacerlas.
- Política de la calidad.
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Establecimiento de objetivos internos:
 - 3.1 Implementación de redes sociales (Instagram y página Web para la temporada 2023
 - 3.2 Mejoras edilicias: cocheras, patio de luz interno, áreas comunes, cancheros frontales
 - 3.3 Renovación de colchones y blancos para las habitaciones.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Infraestructura antigua, reacondicionada. El diseño no es original el de un hotel, y fue adaptado para tal fin: falta ventilación natural.
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento. Agua, luz en verano (aire acondicionado), tarifas subvencionadas sobre las cuales se prevé un aumento x4 veces.
3. Falta de trabajo sobre redes sociales. No cuenta con página propia, no tiene Instagram, ni Facebook, ni aparecen en plataformas de búsqueda.
4. Inundaciones en temporada alta produce corte de rutas (única vía de acceso). Inundación del Río 5°.
5. La inflación de los costos en los servicios y la caída del poder adquisitivo medio de la demanda.
6. Aumento de la competencia en Realicó. Se están habilitando departamentos amoblados y construcción de nuevos hoteles. Caída de la demanda producto del aumento de la oferta

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión con Claudia Domínguez, dueña de hotel Juan José: presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Check in

Nombre y Apellido	E.N.I.	Fecha Nacimiento	Profesión	E.Cat. Civil	Residencia	Uso	Categoría	Número de...	Sexo	Edad	Otro

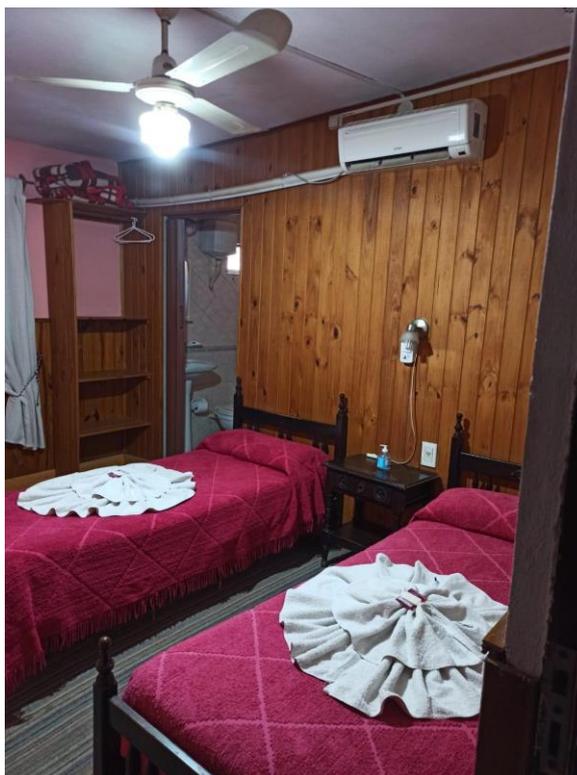
- Esquematización de procesos: Desayuno

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Habitaciones

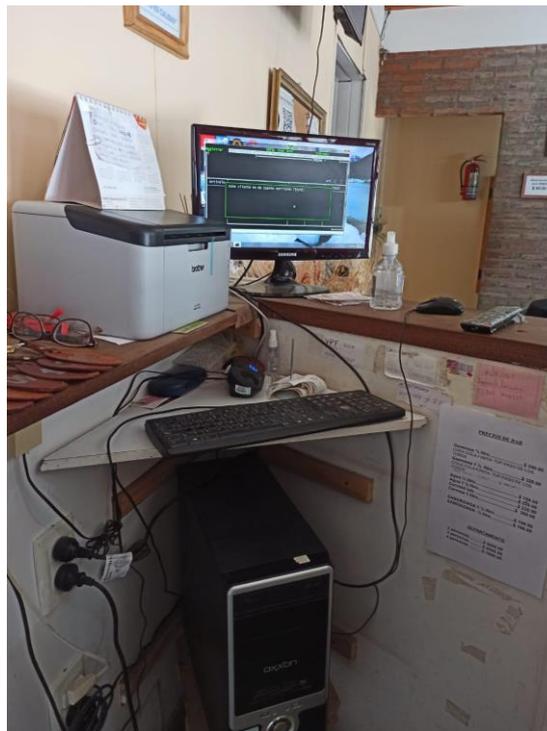
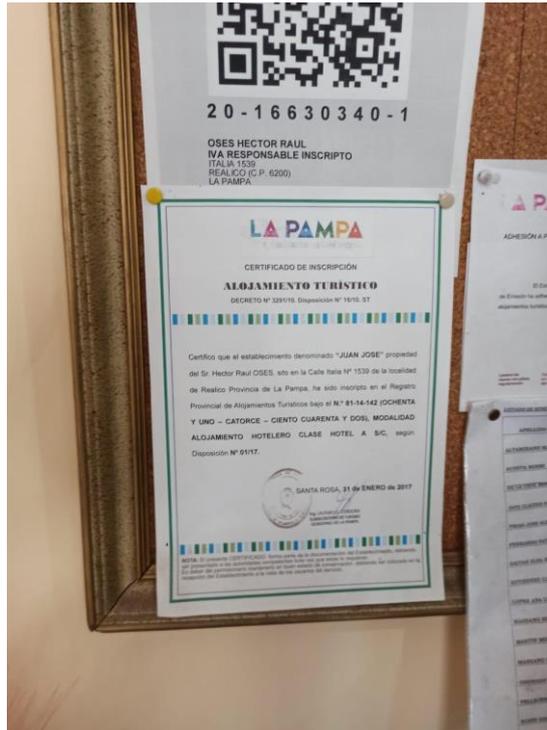
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Check out y pago



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: miércoles 7 septiembre 2022.

Establecimiento: Hotel Realicó, Realicó.

Localización: Ruta Nacional 188, km 477.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Diego Ferrero, encargado.

Hora de inicio / hora de finalización: 16:00 hs / 18:00 hs.

Temas tratados:

- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Historia sobre la gestión del hotel en función de sus dueños y encargados hasta la actualidad.
- Proyectos edilicios para reposicionar al Hotel como destino de fin de semana para localidades cercanas.
- Sistemas de gestión y digitalización de reservas y procesos.
- Organigrama, matrices de análisis y necesidades básicas.
- Política de la calidad.
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Establecimiento de objetivos internos:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

3.1 Aumentar la cantidad de capacitaciones del personal, en temas vinculados a la calidad, procesos internos, gestión de quejas, entre otras. Mínimo 2 capacitaciones por año.

3.2 Mejora del estado de las habitaciones y fachada del hotel: pintura, canteros, decoración. De 6 a 8 meses desde septiembre de 2022.

3.3 Aumentar la generación de contenido en redes sociales una vez modernizada la fachada y mejorado el estado de las habitaciones, para aumentar el porcentaje de ocupación.

3.4 Parquización y gestión de áreas comunes para uso de turistas de fin de semana. Alumbrado, forestación e instalaciones.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados				X	
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Necesidad de reacondicionamiento edilicio (pintura, estado de las habitaciones, infraestructura antigua, reacondicionada).
2. Necesidad de capacitación del personal en temas generales vinculados a la hospitalidad.
3. Mayor trabajo en redes sociales. No tiene página, @hotelRealicó
4. Falta de sistema de pago de MercadoPago con QR.
5. La inflación de los costos en los servicios, agua, luz, gas. Wifi usan el de la cooperativa, y el wifi se cobra junto con la luz.
6. Cortes de luz, abastecimiento energético.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

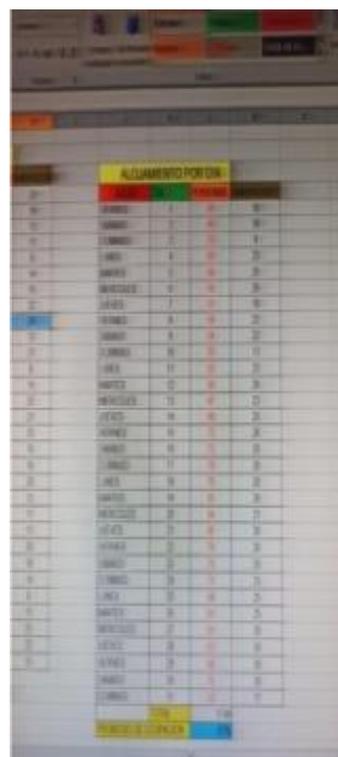
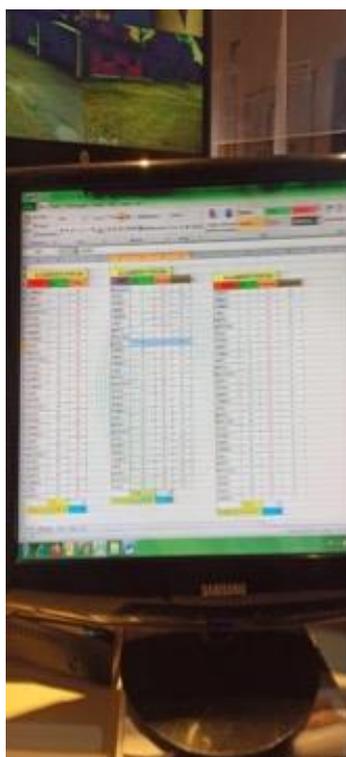
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Reunión con Diego Ferrero, encargado del hotel Realicó: presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Esquematización de procesos: Check in

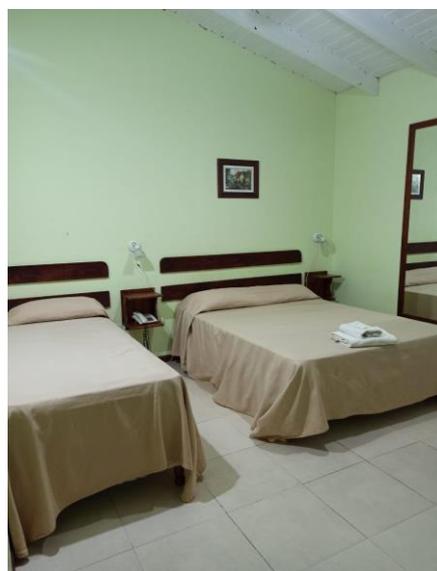
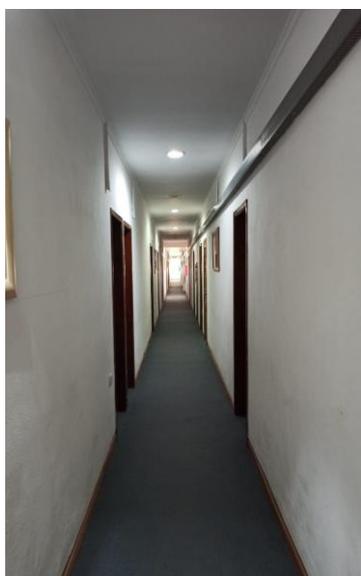


Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Esquematización de procesos: Desayuno

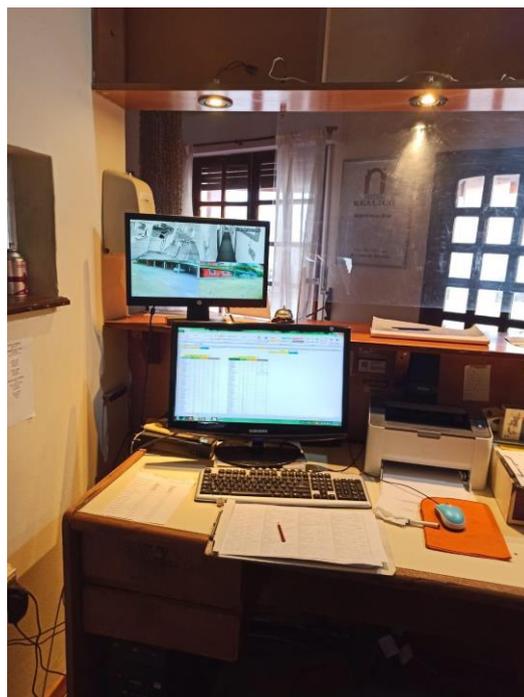
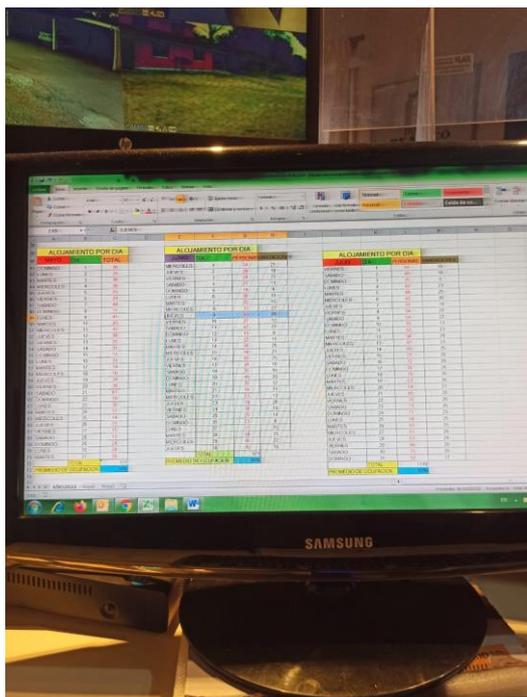


- Esquematización de procesos: Habitaciones



- Esquematización de procesos: Check out y pago

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: miércoles 19 octubre 2022.

Establecimiento: Hotel Realicó, Realicó.

Localización: Ruta Nacional 188, km 477.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Diego Ferrero, encargado / Conserje de turno.

Hora de inicio / hora de finalización: 16:00 hs / 18:00 hs.

Temas tratados:

- Confirmación de documentales presentados en referencia a los capítulos 4 y 5 de referencial técnico.
- Cierre de asistencia sobre los capítulos 4 y 5.
- Revista de política de calidad y correcciones de objetivos planteados.
- Lectura de requerimientos y confirmación por parte del encargado respecto de la información referida en requisitos.
- Introducción a los capítulos 6, 7 y 8.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 4) Aumentar el porcentaje de retorno de las personas que se hospedan.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Necesidad de reacondicionamiento edilicio (pintura, estado de las habitaciones, infraestructura antigua, reacondicionada).
2. Necesidad de capacitación del personal en temas generales vinculados a la hospitalidad.
3. Mayor trabajo en redes sociales. No tiene página, @hotelRealicó
4. Falta de sistema de pago de MercadoPago con QR.
5. La inflación de los costos en los servicios, agua, luz, gas. Wifi usan el de la cooperativa, y el wifi se cobra junto con la luz.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

The image shows a screenshot of a meeting. On the left, a document titled 'requisitos seño de ca...' is open, displaying 'Cap 4' and '4.1 Cumplimiento de la legislación vigente'. Below this is a table with the following data:

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia
Ley Nacional 24.240. Ley de defensa del consumidor	Ley nacional	2015
Ley Nacional N° 25.997/2004. Ley Nacional de turismo.	Ley nacional	2015
Ley provincial N° 3092. Ley Provincial de turismo.	Ley provincial	2015
Licencia comercial municipal	Licencia municipal	2022
Ley Nacional de Hotelería	Ley nacional - Hotel 3 estrellas	ns

On the right, a video call window is visible, showing a man with glasses speaking. The call interface includes a name 'CAMOD' with the URL 'www.camod.com.ar/roundcube/' and a small thumbnail of another participant. The video call is titled 'Hotel Realicó'.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

requisitos serio de calidad hotel realicó

2. El hotel existe hace 30 años, es un punto de referencia para viajeros por ruta nacional 188.

3. Ubicación estratégica para público de paso, que prefiere la cercanía a la ruta antes que el centro de Realicó. Por la ubicación se evita pérdida de tiempo para seguir viaje. Experiencia en el mercado.

4. Abierto todo el año (no es hotel de temporada).

6. Estandarización del servicio por parte de los conserjes y recepcionistas.

7. Alto % de retorno.

8. Eficiencia en el proceso de reservas.

habitaciones, infraestructura antigua, reacondicionada).

2. Necesidad de capacitación del personal en temas generales vinculados a la hospitalidad.

3. Mayor trabajo en redes sociales. No tiene página, @hotelRealicó

4. Falta de sistema de pago de MercadoPago con QR

Oportunidades

1) El municipio se está posicionando como un destino de eventos y convenciones. Eventos, festividades en fines de semana. Encuentro nacional de Folklore "La Patria canta y baila"; Encuentro de Tango; Competencias de Basquetbol; Carreras de moto.

2) Obras de teatro en centro cultural, que trae al elenco para el show. Municipio es el que gestiona la obra

Amenazas

1. La inflación de los costos en los servicios, agua, luz, gas. Wifi usan el de la cooperativa, y el wifi se cobra junto con la luz.

2. Cortes de luz, abastecimiento energético.

requisitos serio de calidad hotel realicó

130% Texto norm... Arial 11

4.4 Mapa de procesos

requisitos serio de calidad hotel realicó

conectividad

5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad

En Hotel Realicó priorizamos mantener una línea de trabajo donde todos los involucrados damos nuestro máximo esfuerzo por brindar un servicio de la más alta calidad posible. Desde las funciones y tareas de cada uno, buscamos la estandarización de la calidad en el servicio convencidos de que, si todo el equipo trabaja hacia el mismo objetivo, la calidad del producto estará asegurada y por consiguiente el mayor de los éxitos: la satisfacción del cliente. Convencidos de la importancia de comunicar interna y externamente nuestra política, nos aseguramos de que resulte comprendida por todos los que formamos parte de Hotel Realicó.

5.4 Planificación de indicadores y objetivos

Objetivos	Indicadores	Responsable	Registros	Resultados
Aumentar la cantidad de capacitaciones del personal	Matrícula y certificados de cursos vinculados a calidad, y cadena de valor.	Encargado		
Aumentar la promoción en redes sociales	Followers e interacciones en Instagram	Encargado		
Mejorar	Pintura de fachada			

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Fig.4
Complementos de la legislación vigente

Nombre	Tipo	Fecha de creación de vigencia	Fecha de revisión de su cumplimiento
Ley Nacional 26.246 Ley de servicios de alojamiento	Ley nacional	2017	2022
Ley Nacional 27 23.667/2018 Ley Nacional de Turismo	Ley nacional	2018	2022
Ley provincial 27.000 Ley Provincial de Turismo	Ley provincial	2017	2022
Decreto provincial N°100/18	Decreto provincial	2018	2022
Ley Nacional de Reservas	Ley nacional	2017	2022

requisitos como se cambia el otro requisito

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última m...

Compras Mantenimiento Administración Recursos Humanos Comunicación externa y marketing

¹Check in:

- 1) Se genera una reserva generalmente vía Whatsapp: se pregunta fecha de ingreso, cantidad de personas, se cotiza, detallan servicios y se proporciona CBU para bloquear la habitación con una señal del 50%. Una vez que envía comprobante de pago, queda efectiva la reserva. Hasta que paga, se hace un seguimiento y se hace pre-reserva. Se hace mucho seguimiento a la reserva. El cliente cuando llega, carga todos sus datos en el talonario y firma en formulario que luego es proporcionado a la policía de la provincia a diario.
- 2) Luego se llenan dos planillas: una con las reservas tomadas, y otra con la ocupación diaria. De manera escrita. (Antes dejaban habitaciones vacías por las dudas, porque no había control de las reservas). Se llenan tres planillas (una el huésped y otras dos desde la recepción).
- 3) Se transcribe la planilla escrita a un Excel (se adjunta foto), con el listado de huéspedes hospedados y cantidad de habitaciones (por ejemplo, hay 40 personas y usaron 20 habitaciones).

¹ Normalmente se cobra al ingreso del huésped.

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Hotel Realco

TU

meet.google.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Jueves 20 Octubre 2022.

Establecimiento: Hotel Juan José, Realicó.

Localización: Italia 1539.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Claudia, Domínguez. Dueña.

Hora de inicio / hora de finalización: 15:00 hs / 16:30 hs.

Temas tratados:

- Confirmación de documentales presentados en referencia a los capítulos 4 y 5 de referencial técnico.
- Cierre de asistencia sobre los capítulos 4 y 5.
- Revista de política de calidad y correcciones de objetivos planteados.
- Lectura de requerimientos y confirmación por parte del encargado respecto de la información referida en requisitos.
- Introducción a los capítulos 6, 7 y 8.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar con las asistencias virtuales y presenciales a fin de certificar el sello de calidad.
- 3) Documentar según capítulos de Referencial Técnico aquellos puntos necesarios para llegar a la auditoría con los requisitos mínimos alcanzados.
- 4) Capitalizar en % de ocupación las festividades provinciales / locales que se llevan a cabo en Larrourdé.
- 5) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Infraestructura antigua, reacondicionada. El diseño no es original el de un hotel, y fue adaptado para tal fin: falta ventilación natural.
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento. Agua, luz en verano (aire acondicionado), tarifas subvencionadas sobre las cuales se prevé un aumento x4 veces.
3. Falta de trabajo sobre redes sociales. No cuenta con página propia, no tiene Instagram, ni Facebook, ni aparecen en plataformas de búsqueda.
4. Inundaciones en temporada alta produce corte de rutas (única vía de acceso). Inundación del Río 5°.
5. La inflación de los costos en los servicios y la caída del poder adquisitivo medio de la demanda.
6. Aumento de la competencia en Realicó. Se están habilitando departamentos amoblados y construcción de nuevos hoteles. Caída de la demanda producto del aumento de la oferta.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión con Claudia Domínguez, dueña de hotel Juan José

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Cap 4

4.1 ¹Cumplimiento de la legislación vigente

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia	Fecha de revisión de su cumplimiento
Ley Nacional 24.240. Ley de defensa del consumidor	Ley nacional	2015	2022
Ley Nacional 25.643/2002. Ley nacional de Turismo Accesible.	Ley nacional	2015	2022
Ley Nacional N° 25.997/2004. Ley Nacional de turismo.	Ley nacional	2015	2022
Resolución 45/13. Reglamento de hotel "A" "sin categorizar".	Resolución municipal	2015	2022
Ley provincial N° 3092. Ley Provincial de turismo.	Ley provincial	2015	2022
Licencia comercial	Licencia	----	----

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Requisitos sello de calidad Juan Jose .DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última m...

125% Texto norm... Times New... 12 B U A

PROCESOS ESTRATEGICOS

- Planificación Estratégica
- Evaluación y Mejora Continua

Elemento de entrada: Clientes con intención de hospedarse

SERVICIO DE ESTADÍA Y UTILIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS

- Contacto inicial y reserva
- Recepción y asignación de habitación
- Estadía del huésped
- Servicio de desayuno y adicionales
- Pago y check out

Elemento de salida: Clientes que se alojaron y utilizaron servicios del hotel

PROCESOS PRINCIPALES

- Limpieza y arreglo de la habitación
- Limpieza y arreglo de áreas comunes

PROCESOS DE APOYO

- Compras
- Mantenimiento
- Administración
- Recursos Humanos
- Comunicación externa y marketing

retroalimentación

requisitos

Grado de satisfacción

Check in:²
Reservas: se reserva por mail, o teléfono por Whatsapp en su mayoría. Solo en temporada alta se solicita seña.

meet.google.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Claudia Domínguez

SubAnexo 3: Rancúl

**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Jueves 8 septiembre 2022.

Establecimiento: Posada de campo Mamull Mapú.

Localización: Ruta Nacional 188, km 516.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Pablo Olguín, dueño.

Hora de inicio / hora de finalización: 16:00 hs / 18:00 hs.

Temas tratados:

- Ubicación estratégica de la localidad por flujos de turistas en ruta 188.
- Dificultad para encontrar mano de obra calificada.
- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Historia sobre la gestión del hotel en función de sus dueños y encargados hasta la actualidad.
- Oportunidad de posicionarse como un espacio de eventos, mediante la incorporación del salón comedor “El Tentador” a la oferta de servicios.
- Política de la calidad.
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de complementar los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

3) Establecimiento de objetivos internos:

3.1 Captar eventos fuera de temporada que permita cerrar un ciclo comercial, integrando los aspectos gastronómicos y hoteleros del establecimiento.

3.2 Elaborar una estrategia comercial que permita capitalizar la principal ventaja competitiva de Rancul, lugar de nacimiento del artista Alberto Cortez.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Dificultad para encontrar mano de obra calificada.
2. Falta de abastecimiento de gas natural en las instalaciones.
3. Mala conectividad Wi-Fi.
4. Aumento en las tarifas de los servicios.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión con Pablo Olgún, dueño de Mamull Mapú: presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Check in



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ALOJAMIENTO POR DIA				
	ALAJ	TRIP		
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

- Esquematzación de procesos: Desayuno



- Esquematzación de procesos: Alimentos y bebidas en salón comedor “El tentador”

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Check out y pago

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



SubAnexo 3: Larroude

**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Viernes 9 Septiembre 2022.

Establecimiento: Cabañas municipales Larroude.

Localización: Di Ascenzo s/nº, Larroude.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Claudia Godoy (encargada).
Rolando Ughetti (secretario de turismo de Larroude).

Hora de inicio / hora de finalización: 09:20 hs / 11:20 hs.

Temas tratados:

- Detección de oportunidades del municipio como un destino de eventos y convenciones.
- Potencial para explotar las termas en fiestas provinciales (Termas de Larroude”).
- Mantenimiento y obras para puesta en valor del predio termal, donde se encuentran ubicadas las cabañas.
- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Aumentar el porcentaje de retorno de las personas que se hospedan.
- 3) Remodelar parte edilicia y fachada.
- 4) Renovación de equipamiento: TVs, microondas, etc.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- 5) Capitalizar en % de ocupación las festividades provinciales / locales que se llevan a cabo en Larroudé.
- 6) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Al ser un establecimiento público con administración municipal, se requiere de muchas autorizaciones y procedimientos burocráticos para autorizar la compra y reposición de equipamiento y proyectos de mejora.
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.
3. Mayor trabajo en redes sociales.
4. Poca cantidad de plazas (en temporada alta, alcanza rápidamente su límite máximo de ocupación).
5. Mala conectividad Wi-Fi.
6. El pueblo de Larroudé no se autopercibe como “turístico”, lo que representa una problemática a la hora de aumentar la oferta de servicios fuera del complejo de cabañas, para poder prolongar la estadía promedio de los turistas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Reunión con Claudia Godoy (encargada) y Rolando Ughetti (secretario de turismo de Larroudé) y personal de housekeeping en Cabañas Municipales: presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5.



- Esquematización de procesos: Check in



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Esquematización de procesos: Desayuno



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Predio termal



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Viernes 9 Septiembre 2022.

Establecimiento: Cabañas Ruca Hueney.

Localización: Andrés Revelli N°382/388.

Modalidad: Presencial.

Participantes: María Cristina Paso García (administradora)

Hora de inicio / hora de finalización: 11:30 hs / 13:00 hs.

Temas tratados:

- Capitalizar en ocupación, las fiestas y eventos provinciales que se llevan a cabo en Larroudé y municipios vecinos.
- Oportunidad de turismo social con convenios colectivos con agencias de la provincia de Buenos Aires (la experiencia se realizó anteriormente de manera exitosa).
- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Historia sobre la gestión del hotel en función de sus dueños y encargados hasta la actualidad.
- Política de la calidad.
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Establecimiento de objetivos internos:
 - 3.1 Mejorar equipamiento de las cabañas: tamaño de mesas, renovación de colchones. Cocinas y equipamiento.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

3.2 Capacitar al personal, de manera semestral en aspectos vinculados a la calidad del servicio, información y herramientas de gestión.

3.3 Las cabañas basan su ocupación en las Termas, predio administrado por el municipio el cual según la administradora, no se encuentra en óptimas condiciones lo cual afecta negativamente el flujo de turistas que llegan interesados en el turismo termal.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				x	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Falta de espacio para acopio de blancos, falta de espacio físico para oficina de recepción (se atiende a los huéspedes en el domicilio particular de la administradora).
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.
3. Mayor trabajo en redes sociales específicas de las cabañas.
4. Falta de conciencia por parte de la comunidad de Larroudé para ofrecer servicios turísticos que permitan extender la estadía media de los turistas (ya que fuera del predio termal y de las cabañas, no tienen actividades por hacer).
5. El predio termal se encuentra deteriorado, afectando esto en última instancia la demanda de los turistas por las cabañas. Ya que las termas son su principal interés en el destino.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Reunión con Cristina Paso, administradora de Ruca Hueney (ex-intendente de Larroudé por tres gestiones consecutivas): presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5. Visita a las cabañas.



**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: viernes 9 septiembre 2022.

Establecimiento: A pasitos de las termas, Larrourdé

Localización: Julio Iglesias N° 154.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Mariela y Camilo, dueños.

Hora de inicio / hora de finalización: 18:00 hs / 20:00 hs.

Temas tratados:

- Ubicación estratégica de la localidad por flujos de turistas en ruta 188.
- Relación estratégica con el municipio.
- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Oportunidad de capitalizar eventos y festividades municipales, aumentando el porcentaje de ocupación: “Fiesta provincial Termas de Larrourdé”, entre otras.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Establecimiento de objetivos internos:
 - 3.1 Posibilidad de capacitarse sobre temas de calidad y servicio.
 - 3.2 Ampliación de oferta habitacional.
 - 3.3. Cerramiento y delimitación del predio.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Falta de instalaciones accesibles y comodidades para recibir al principal segmento que acude al destino, el turismo de tercera edad. No hay delimitación de ambientes, y las camas son en su mayoría de tipo “cuchetas”, que no pueden ser utilizadas por personas mayores.
2. Falta de agua potable.
3. No entran colectivos al pueblo, dificultando la llegada de turistas que no acudan en vehículo particular.
4. Falta de mantenimiento en el complejo termal, que afecta directamente la llegada de turistas a las cabañas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión con Mariela y Camilo, dueños de las cabañas: presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: martes 18 octubre 2022.

Establecimiento: Cabañas municipales Larroudé.

Localización: Di Ascenzo s/nº, Larroudé.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Rolando Ughetti (secretario de turismo de Larroudé y encargado del centro).

Hora de inicio / hora de finalización: 10:30 hs / 11:20 hs.

Temas tratados:

- Confirmación de documentales presentados en referencia a los capítulos 4 y 5 de referencial técnico.
- Cierre de asistencia sobre los capítulos 4 y 5.
- Revista de política de calidad y correcciones de objetivos planteados.
- Lectura de requerimientos y confirmación por parte del encargado respecto de la información referida en requisitos.
- Introducción a los capítulos 6, 7 y 8.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplimentar los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Aumentar el porcentaje de retorno de las personas que se hospedan.
- 3) Remodelar parte edilicia y fachada.
- 4) Renovación de equipamiento: TVs, microondas, etc.
- 5) Capitalizar en % de ocupación las festividades provinciales / locales que se llevan a cabo en Larroudé.
- 6) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Dificultad para aumentar la tasa de retorno, y se generar mecanismos sistemáticos de medición. Al ser un establecimiento público con administración municipal, se requiere de muchas autorizaciones y procedimientos burocráticos para autorizar la compra y reposición de equipamiento y proyectos de mejora.
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.

Mejoras realizadas desde primera reunión:

1. Puesta en funcionamiento de pileta techada (aún sin caldera).
2. Reacondicionamiento de fachada y veredas de cabañas.
3. Reacondicionamiento e inauguración de salón de recepción / check in

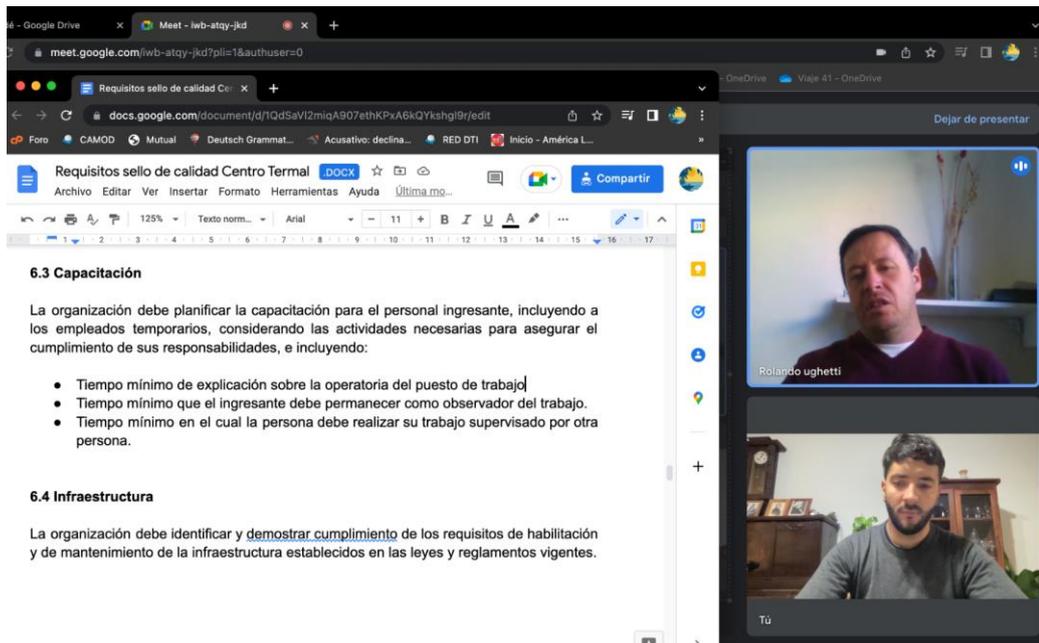
Anexo 1. Foto/s de la reunión:

-Reunión con Rolando Ughetti, encargado del centro termal y secretario de turismo de Larroudé.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



- Presentación de la instancia de asistencia técnica virtual.



- Trabajo sobre los capítulos 6, 7 y 8. (Introducción y explicación).

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Requisitos sello de calidad Centro Termal

Capítulo 7. Evaluación del desempeño

7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente

- Hay dos libros de actas, donde los huéspedes pueden referir alguna inconformidad.
- Redes sociales del municipio como canales de satisfacción. |

La organización debe identificar las plataformas web y las redes sociales donde la demanda turística realice valoración de los servicios.

La organización debe analizar la satisfacción del cliente y las quejas registradas en las mismas; o en caso de que la organización así lo considere, debe analizar la satisfacción del cliente mediante encuestas generadas por la propia organización

Adicionalmente, la organización debe contar con un sistema para poder registrar y dar tratamiento a las quejas de los clientes.

Explicación complementaria

Requisitos sello de calidad Centro Termal

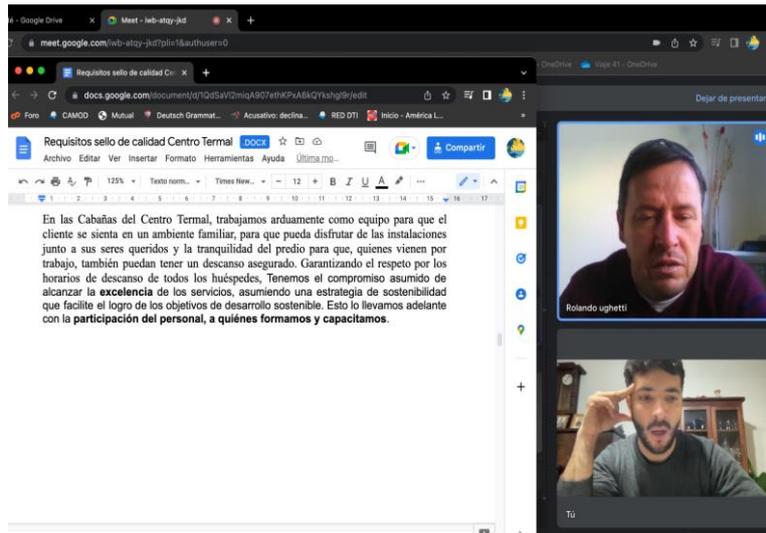
Diagrama de procesos:

- Entradas: Clientes con intención de hospedarse
- Procesos Principales: Limpieza y armado de la habitación, Limpieza y armado de áreas comunes
- Procesos de Apoyo: Compras, Mantenimiento, Administración, Recursos Humanos, Comunicación externa y marketing

Check in:
A través del teléfono que figura en internet, me comunico con la persona celular encima. Hay un teléfono celular de las cabañas, donde se responden las reservas. Pido disponibilidad, se toman los datos, teléfono de abona en efectivo o transferencia, el total de la estadía al momento de ingresar a las cabañas es propia de la municipalidad, entonces no tiene posnet. Es una posibilidad de abrir una cuenta exclusiva. El ingreso a las termas se cobra en las cabañas. Dependiendo si uso el sistema de las piletas etc. Las reservas se manejan...

-Confirmación de documentales trabajados durante la asistencia presencial y cierre de capítulos 4 y 5.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Martes 18 Octubre 2022.

Establecimiento: A pasitos de las termas, Larroudé.

Localización: Julio Iglesias N° 154, Larroudé.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Mariela (dueña) .

Hora de inicio / hora de finalización: 12:00 hs / 12:40 hs.

Temas tratados:

- Confirmación de documentales presentados en referencia a los capítulos 4 y 5 de referencial técnico.
- Cierre de asistencia sobre los capítulos 4 y 5.
- Revista de política de calidad y correcciones de objetivos planteados.
- Lectura de requerimientos y confirmación por parte del encargado respecto de la información referida en requisitos.
- Introducción a los capítulos 6, 7 y 8.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Aumentar el porcentaje de retorno de las personas que se hospedan.
- 3) Remodelar parte edilicia y fachada.
- 4) Renovación de equipamiento: TVs, microondas, etc.
- 5) Capitalizar en % de ocupación las festividades provinciales / locales que se llevan a cabo en Larroudé.
- 6) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Dificultad para aumentar la tasa de retorno, y se generar mecanismos sistemáticos de medición.
2. No entran colectivos al pueblo, dificultando la llegada de turistas que no acudan en vehículo particular.

Mejoras realizadas desde primera reunión:

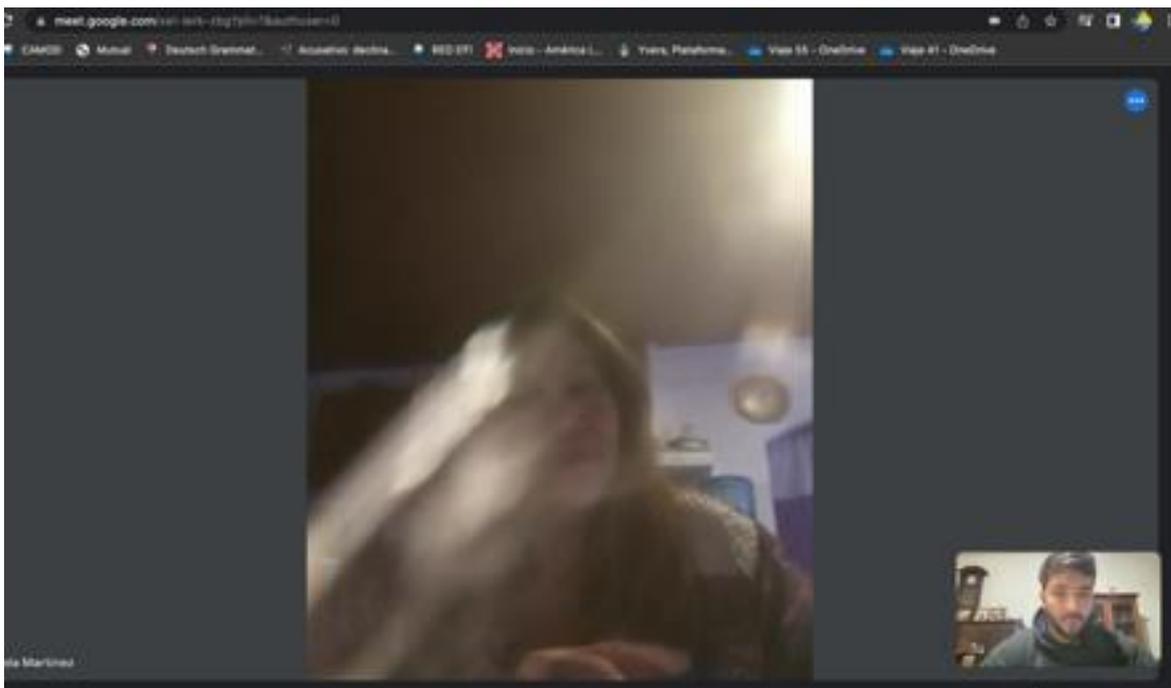
1. Puesta en funcionamiento de pileta techada (aún sin caldera), lo cual atrae más público de pueblos cercanos.
2. Se avanzó con las problemáticas detectadas durante la 1° asistencia técnica (“No hay delimitación de ambientes, y las camas son en su mayoría de tipo “cuchetas”, que no pueden ser utilizadas por personas mayores.”; “Falta de mantenimiento en el complejo termal, que afecta directamente la llegada de turistas a las cabañas”).

Se realizó el cerramiento del predio, y se puso en funcionamiento la pileta techada del centro termal.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

-Reunión con Mariela, dueña de cabañas “A pasitos de las Termas”.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



-Presentación de la instancia de asistencia técnica virtual.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Equisitos sello de calidad A Pasitos .DOCX

chivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace unos s...

125% Texto norm... Arial 11

6.1 Procedimientos operativos

- **Reservas e ingresos de los clientes:** El complejo de cabañas cuenta con un libro de pasajeros (donde se cargan los datos del pax una vez hospedado); para las reservas se utiliza un cuaderno calendarizado del 1 al 30 de y donde figuran las 6 cabañas donde se controla la disponibilidad y se consulta previa confirmación de la reserva.
- **Atención al cliente durante la prestación del servicio:** El cliente cuenta con el contacto telefónico de las cabañas para comunicación directa. El personal tiene un cuaderno de novedades para actividades de mantenimiento y coordinación de actividades.
- **Pago y salida del establecimiento:** El pago se asienta a través de facturación / talonario de remitos. Se pasa a una planilla y se hacen rendiciones semanales ante el municipio quien administra las cuentas del alojamiento.
- **Limpieza y mantenimiento:** se coordina la tarea en función de la ocupación, el personal de limpieza ocupa tareas administrativas y “guardias” de encargado.

6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo

La organización debe:

- Determinar las competencias necesarias para las personas de la organización.
- Cuando sea aplicable, planificar acciones de capacitación para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar las competencias del personal para el puesto que desempeña

-Trabajo sobre los capítulos 6, 7 y 8. (Introducción y explicación)

Equisitos sello de calidad A Pasitos .DOCX

chivo Editar Ver Insertar Formato Herramientas Ayuda Última modificación hace 7 minu...

100% Texto norm... Times New... 12

	requerimiento	licencia	fecha
Licencia comercial municipal	Ordenanza municipal	1/1/2021	
Certificado de habilitación municipal	Nro. 3291/10	1/1/2022	
Informe y habilitación de bomberos	Ubicación de matafuegos y plano de evacuación		

4.2 Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica sobre ruta 188, para turismo de Buenos Aires a Mendoza. Y viceversa. Rutas 35, y la 33 que va a Villegas. 2. Abierto todo el año (no es hotel de temporada). 3. Ambiente familiar. Trato más directo respecto de un hotel, trato personalizado en comparación a otros establecimientos. 4. Ubicación cercana a las termas 5. Cercanía a la sala de primeros auxilios y a puntos estratégicos de Larroudeé. 6. Calle asfaltada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de instalaciones accesibles para personas en silla de ruedas 2. Tienen cuchetas, entonces no pueden recibir a los jubilados. 3. No tienen habitaciones separadas, entonces no pueden recibir matrimonios. 4. Actualmente los reciben en la calle. Oficina. 5. Lugar físico para encargado que esté dentro del complejo de cabañas, para solucionar cualquier problema que se presente.

-Confirmación de documentales trabajados durante la asistencia presencial y cierre de capítulos 4 y 5.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Miércoles 19 Octubre 2022.

Establecimiento: Cabañas Ruca Hueney.

Localización: Andrés Revelli N°382/388.

Modalidad: Virtual.

Participantes: María Cristina Paso García (administradora).

Hora de inicio / hora de finalización: 13:00 hs / 14:00 hs.

Temas tratados:

- Capitalizar en ocupación, las fiestas y eventos provinciales que se llevan a cabo en Larroudé y municipios vecinos.
- Oportunidad de turismo social con convenios colectivos con agencias de la provincia de Buenos Aires (la experiencia se realizó anteriormente de manera exitosa).
- Explicación y tratamiento del Documento Referencial Técnico, su implementación y el completado de los documentos y registros necesarios para la certificación del Sello de Calidad. Caps. 1 al 5: Objeto y campo de aplicación; documentos referencia; conceptos y definiciones; contexto y planificación
- Historia sobre la gestión del hotel en función de sus dueños y encargados hasta la actualidad.
- Política de la calidad.
- Objetivos estratégicos, su planificación y posibles metodologías de medición.
- Descripción y detalle analítico de procesos de check in, servicio de desayuno, mantenimiento y limpieza de habitaciones y check out.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Aumentar el porcentaje de retorno de las personas que se hospedan.
- 3) Remodelar parte edilicia y fachada.
- 4) Renovación de equipamiento: TVs, microondas, etc.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- 5) Capitalizar en % de ocupación las festividades provinciales / locales que se llevan a cabo en Larroudé.
- 6) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				x	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Falta de espacio para acopio de blancos, falta de espacio físico para oficina de recepción (se atiende a los huéspedes en el domicilio particular de la administradora).
2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.
3. Mayor trabajo en redes sociales específicas de las cabañas.
4. Falta de conciencia por parte de la comunidad de Larroudé para ofrecer servicios turísticos que permitan extender la estadía media de los turistas (ya que fuera del predio termal y de las cabañas, no tienen actividades por hacer).
5. El predio termal se encuentra deteriorado, afectando esto en última instancia la demanda de los turistas por las cabañas. Ya que las termas son su principal interés en el destino.
6. Dificultad para aumentar la tasa de retorno, y se generan mecanismos sistemáticos de medición.
7. No entran colectivos al pueblo, dificultando la llegada de turistas que no acudan en vehículo particular.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Mejoras realizadas desde primera reunión:

1. Puesta en funcionamiento de pileta techada (aún sin caldera), lo cual atrae más público de pueblos cercanos.
2. Se avanzó con las problemáticas detectadas durante la 1° asistencia técnica (“No hay delimitación de ambientes, y las camas son en su mayoría de tipo “cuchetas”, que no pueden ser utilizadas por personas mayores.”; “Falta de mantenimiento en el complejo termal, que afecta directamente la llegada de turistas a las cabañas”).

Se realizó el cerramiento del predio, y se puso en funcionamiento la pileta techada del centro termal.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión con Cristina Paso, administradora de Ruca Hueney (ex-intendente de Larroudé por tres gestiones consecutivas): presentación de Referencial Técnico y explicación de capítulos 1 al 5 e introducción 6, 7 y 8.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Requisitos sello de ca... | DOCX

Archivo Editar Ver Insertar Formato He

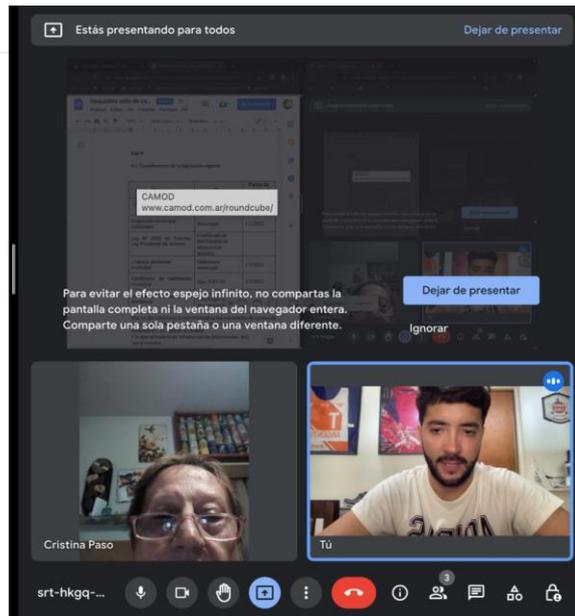
100% | Texto norm... | Times New... | Compartir

Cap 4

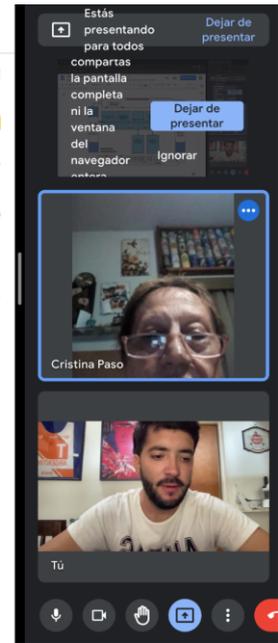
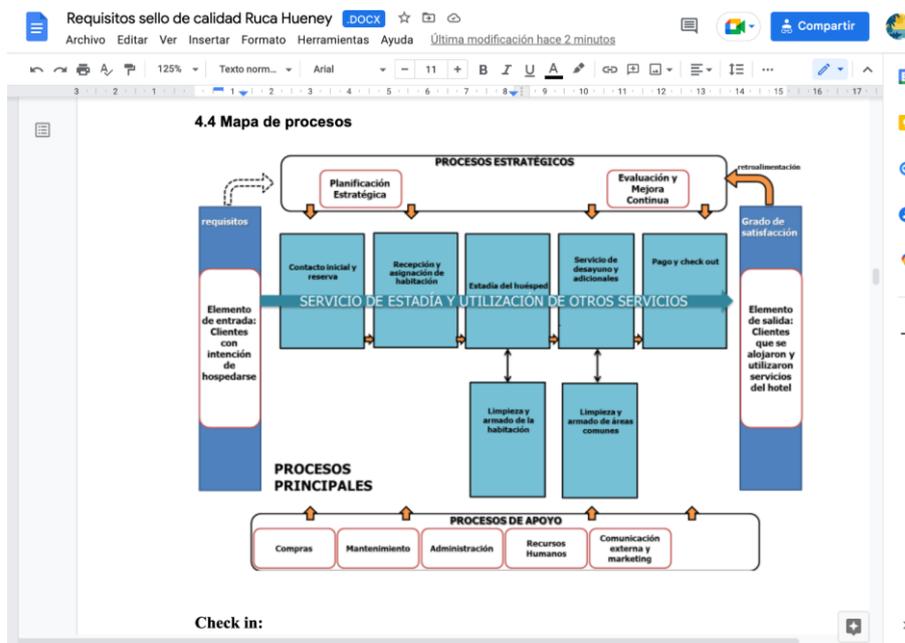
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia
Ley 24.240 de defensa del consumidor	Ley Nacional	1/5/2009
Inspección municipal habilitante	Municipal	1/1/2022
Ley N° 3092 de Turismo. Ley Provincial de turismo.	Certificado de habilitación de alojamiento turístico	
Licencia comercial municipal	Ordenanza municipal	1/1/2021
Certificado de habilitación municipal	Nro. 3291/10	1/1/2022
Informe y habilitación de bomberos	Ubicación de matafuegos y plano de evacuación	

Hoy en día Cristina es la administradora (ex-intendente de Larroudé), Buenos Aires. Ella administra las cabañas, invierte en mantenimiento recaudación. Se reparte la utilidad. Y lo que se invierte en infraestructura (microondas, etc). Son 4 cabañas.



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



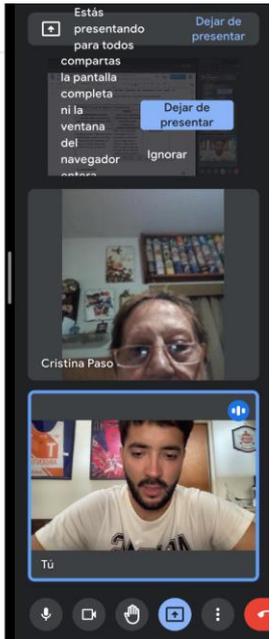
Requisitos sello de calidad Ruca Hueneý .DOCX

- Cuando sea aplicable, planificar acciones de capacitación para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar las competencias del personal para el puesto que desempeña.

PUESTO: Personal de limpieza y Housekeeping		
RESPONSABILIDADES ¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar?	PERFIL ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades?	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ¿Cómo fue su desempeño durante la temporada?
Mantenimiento y limpieza de las habitaciones y áreas comunes. Preparación de bandejas con desayuno seco. Ocasional recibimiento de huéspedes.	Buen trato al público, conocimiento de los productos y servicios que la organización ofrece. Conocimiento del funcionamiento del predio termal. Generar confianza en el trabajo que realiza.	Muy positivo

Cuadro: Formulario de responsabilidades y perfiles. Fuente: Elaboración propia.

6.3 Capacitación



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

The image shows a Google Docs document on the left and a Zoom meeting interface on the right. The document is titled "Requisitos sello de ca..." and contains an organizational chart with the following structure:

```
graph TD;
  Dueños --> Encargada;
  Encargada --> Reservas_y_Check_In[Reservas y Check In];
  Encargada --> Housekeeping;
  Encargada --> Mantenimiento;
```

The Zoom meeting interface shows a screen share of the document, a warning message: "Para evitar el efecto espejo infinito, no compartas la pantalla completa ni la ventana del navegador entera. Comparte una sola pestaña o una ventana diferente.", and two video thumbnails for participants "Cristina Paso" and "Tú".

SubAnexo 4: Rancul

**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: Lunes 17 Octubre 2022.

Establecimiento: Posada de campo Mamull Mapú.

Localización: Ruta Nacional 188, km 516.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Pablo Olguín, dueño.

Hora de inicio / hora de finalización: 17:00 hs / 18:00 hs.

Temas tratados:

- Revisión de capítulos 4 y 5 de referencial técnico
- Análisis de entorno, situación económica y política que podría afectar los objetivos planteados
- Cambios en la administración en temporada alta / baja
- Crecimiento y difusión desde la primera asistencia técnica, producto de la divulgación del programa y vínculo con periodistas especializados. Nota: https://www.clarin.com/viajes/tentador-restaurant-campo-recrea-almacen-ramos-generales_0_JA8YzHlyTy.html
- Planteamiento de oportunidades de negocios y convenios con intermediarios a partir de participación activa en FIT dentro del espacio de La Pampa
- Beneficios de la implementación del sello en términos de posicionamiento / branding y contactos estratégicos.

Compromisos alcanzados:

- 1) Registrar lo trabajado durante la Asistencia Técnica con el fin de cumplir los requisitos para la aplicación del Sello de Calidad.
- 2) Continuar trabajando con las futuras Asistencias Técnicas a fin de esquematizar los procesos y avanzar con los capítulos 6, 7 y 8.
- 3) Establecimiento de objetivos internos:
 - 3.1 Captar eventos fuera de temporada que permita cerrar un ciclo comercial, integrando los aspectos gastronómicos y hoteleros del establecimiento.
 - 3.2 Elaborar una estrategia comercial que permita capitalizar la principal ventaja competitiva de Rancul, lugar de nacimiento del artista Alberto Cortez.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

1. Dificultad para encontrar mano de obra calificada.
2. Falta de abastecimiento de gas natural en las instalaciones.
3. Mala conectividad Wi-Fi.
4. Aumento en las tarifas de los servicios.

Nuevas Oportunidades detectadas:

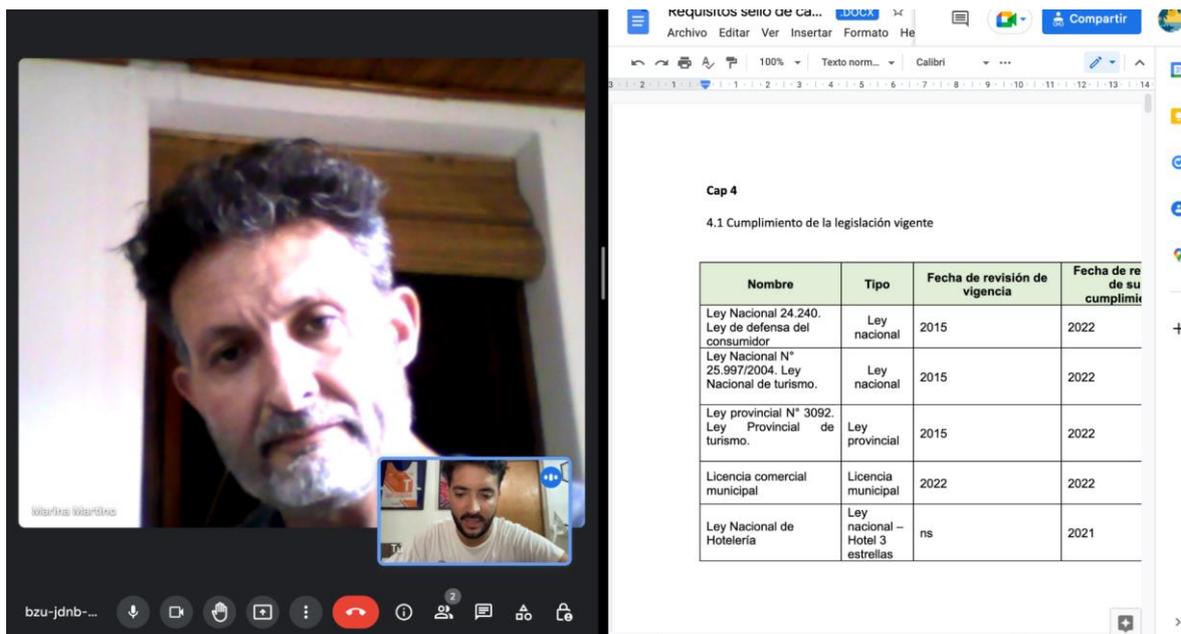
Convenio con agencia de viajes uruguaya que comercializa producto “Mirador de los Andes”, para utilizar la posada como punto intermedio. Fomentando la estadía en temporada media y baja: cambiando modalidad (reemplazo de avión por vehículo propio en caravana). El paquete se arma en coordinación con sobrevivientes del accidente y se está coordinando espacios de charlas y conferencias. Agencia instalada en Malargüe, Mendoza. Posibilidad de recibir turismo internacional.

Latitud Aventura “hacemos realidad tus sueños”

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

- Reunión virtual con Pablo Olgún, dueño de Mamull Mapú

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left, a man with dark hair and a beard is speaking. Below him is a smaller video thumbnail of another participant. The main window displays a document titled "requisitos seño de Ca...". The document content includes:

Cap 4
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia	Fecha de re de su cumplimi
Ley Nacional 24.240. Ley de defensa del consumidor.	Ley nacional	2015	2022
Ley Nacional N° 25.997/2004. Ley Nacional de turismo.	Ley nacional	2015	2022
Ley provincial N° 3092. Ley Provincial de turismo.	Ley provincial	2015	2022
Licencia comercial municipal	Licencia municipal	2022	2022
Ley Nacional de Hotelería	Ley nacional – Hotel 3 estrellas	ns	2021

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 12 de Octubre de 2022.

Establecimiento: Hotel Pepa.

Localización: Intendente Alvear.

Modalidad: Virtual.

Participantes:

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00/ 10:30 HS.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: La dueña del Hotel, enviará por email los documentos requeridos para su revisión por el consultor.

Evaluación del consultor:

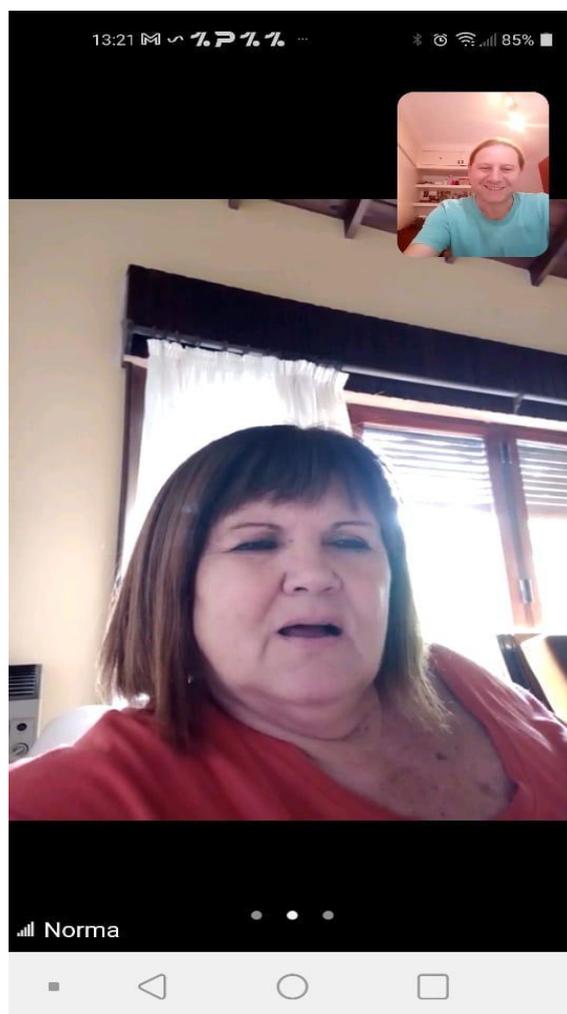
1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: La dueña del hotel realiza varias funciones dentro del establecimiento, por lo que podría demorar la implementación del programa la falta de tiempo de esta.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



SubAnexo 5: Eduardo Castex

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13 de octubre de 2022.

Establecimiento: Hotel Wabi Sabi.

Localización: Eduardo Castex.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Silvia Guassardo - Dueña.

Hora de inicio / hora de finalización: 10:00/ 11:30HS.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: La responsable del hotel, enviará por email los documentos requeridos para su revisión.

Evaluación del consultor:

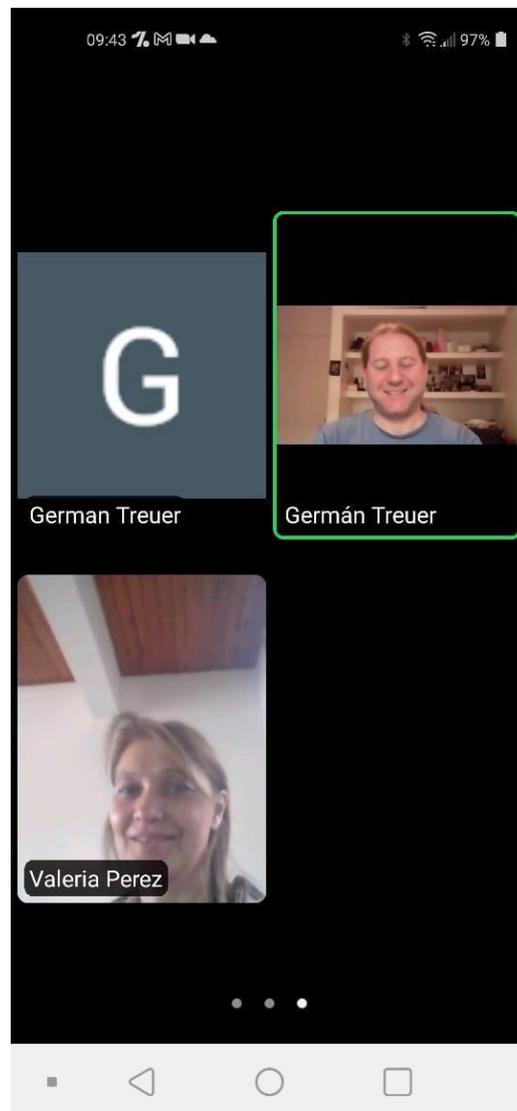
1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que la dueña del hotel realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



SubAnexo 6: General Pico

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 14 de Octubre de 2022.

Establecimiento: Departamentos Boulevard.

Localización: General Pico.

Modalidad: Virtual.

Participantes:
Verónica Cabral- Dueña.

Hora de inicio / hora de finalización: 10:00/ 11:30 HS.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: La responsable del hotel, enviará por email los documentos requeridos para su revisión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que la dueña del complejo de departamentos realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 19 de Octubre de 2022.

Establecimiento: Departamentos Los Laureles.

Localización: General Pico.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Vanina Ferrera- Dueña .

Hora de inicio / hora de finalización: 10:00/ 11:30 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: La responsable del hotel, enviará por email los documentos requeridos para su revisión.

Evaluación del consultor:

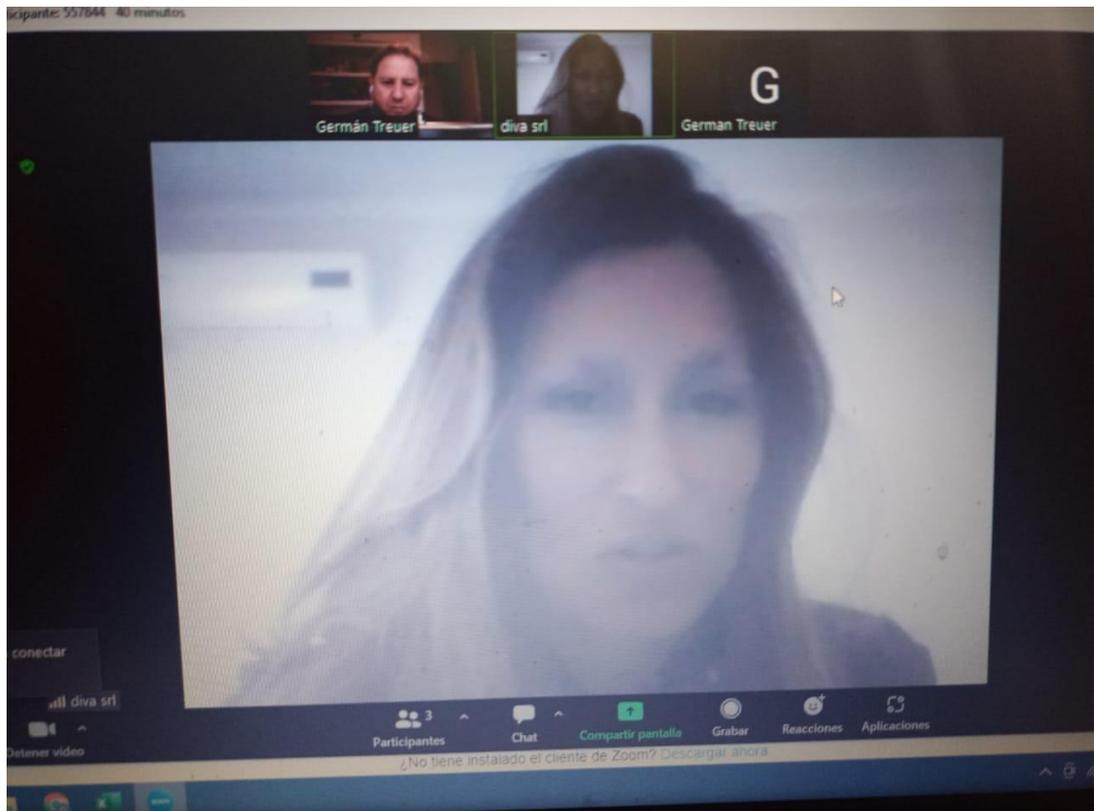
1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que la dueña del complejo de departamentos realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 20 de Octubre de 2022.

Establecimiento: Departamentos Los Abuelos.

Localización: General Pico.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Diego Funes- Dueño.

Hora de inicio / hora de finalización: 10:00/ 11:30 hs.

Temas tratados: Contenidos y requisitos del Referencial del Sello Pampeano de Calidad Turística Capítulos 4, 5, 6 y 7.

Compromisos alcanzados: El responsable de los Departamentos, enviará por email los documentos requeridos para su revisión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: Considerando que el dueño de los departamentos de departamentos realiza varias funciones dentro del establecimiento, su dedicación a la implementación podría dilatar la tarea.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



SubAnexo 7: Macachín

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 11/10/2022.

Localidad: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Pablo Martin Campo, Las Catalpas, socio.
Romina Campo, Las Catalpas, socia.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:30hs / 16:30hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Las dos personas contaban con el mismo nivel jerárquico. Son profesionales, que tienen el emprendimiento de alojamiento como actividad secundaria.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó uno por uno los requisitos de los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

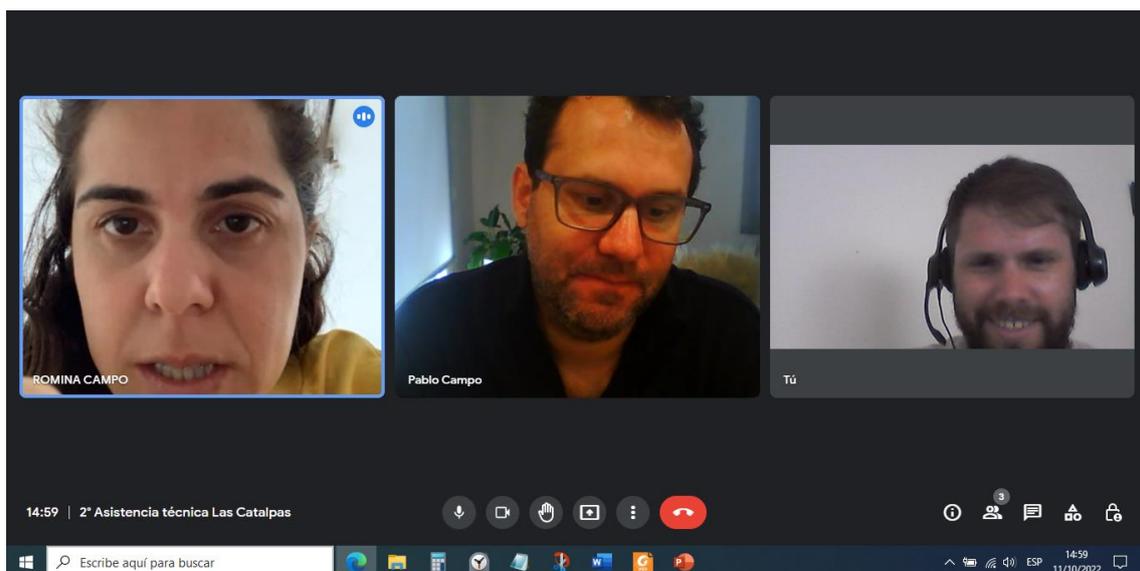
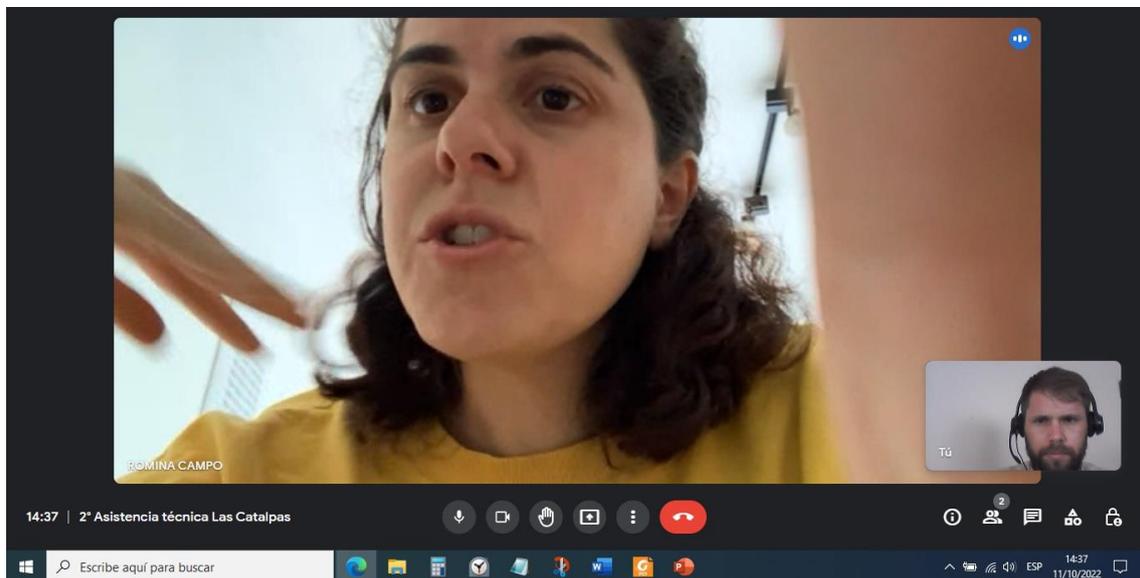
Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual también será virtual.

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

Los participantes demostraron comprender el sentido del Sello y las acciones que deben seguir para alcanzar la distinción. No se plantearon limitaciones de ningún tipo y se mostraron convencidos en la voluntad de implementar el Sello.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "CAPÍTULO 6. PROCESOS Y ACTIVIDADES" with a sub-section "6.1 Procedimientos operativos". The slide content includes a paragraph: "La organización debe elaborar procedimientos documentados para los procesos de prestación del servicio." and a note: "Nota 1: para los alojamientos turísticos se recomienda trabajar sobre los siguientes procedimientos:" followed by a bulleted list: "Reservas e ingresos de los clientes.", "Atención al cliente durante la prestación del servicio.", "Pago y salida del establecimiento.", and "Limpieza y mantenimiento." The slide also features logos for "El Foro", "CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES", "Turismo SECRETARÍA", and "LA PAMPA Gobierno en Acción".

On the right side, there are three video feeds of participants: "ROMINA CAMPO", "Pablo Campo", and "Tú". The Zoom control bar at the bottom shows icons for mute, video, chat, and other functions. The system tray at the very bottom indicates the time as 15:22 on 11/10/2022.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 11/10/2022.

Establecimiento: DAT Las Catalpas.

Localización: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Pablo Martin Campo, Las Catalpas, socio.

Romina Campo, Las Catalpas, socia.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:30hs / 16:30hs.

Temas tratados:

Orden del día:

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados:

- Objeto y campo de aplicación del referencial
- Documentos de referencia para el referencial
- Términos y definiciones del referencial
- Identificación de legislación vigente
- Análisis FODA
- Organigrama
- Mapa de procesos
- Geolocalización
- Segmentos de clientes, necesidades y formas de cumplir las mismas
- Política de la calidad y la sostenibilidad
- Planificación de indicadores y objetivos

Compromisos alcanzados:

Se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en la asistencia técnica anterior.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se acordó la fecha para la tercera asistencia técnica, que también será en formato virtual, el día martes 25 de octubre a las 14:30hs.

Los representantes del establecimiento se comprometieron a leer los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 para antes de la fecha pautada.

El consultor se comprometió a enviar un documento consolidado con los requisitos sobre los que ya se ha trabajado hasta el momento.

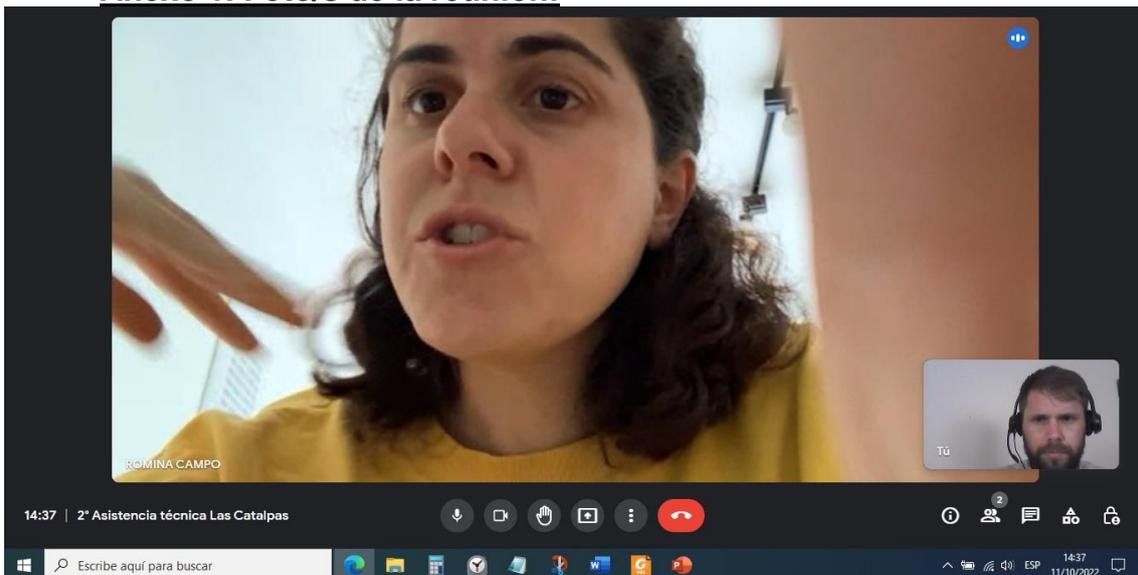
Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

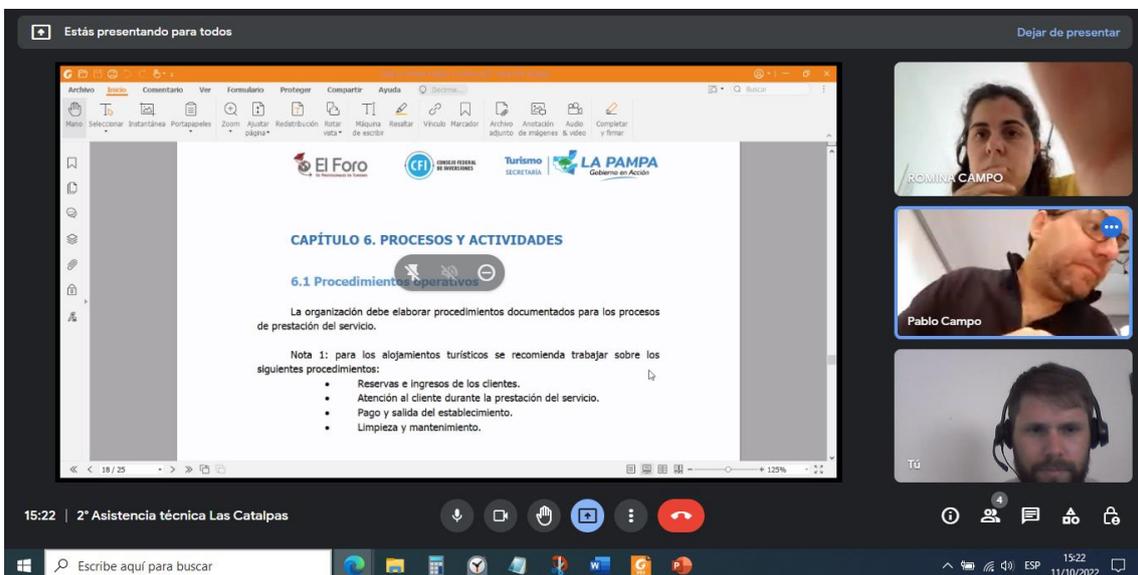
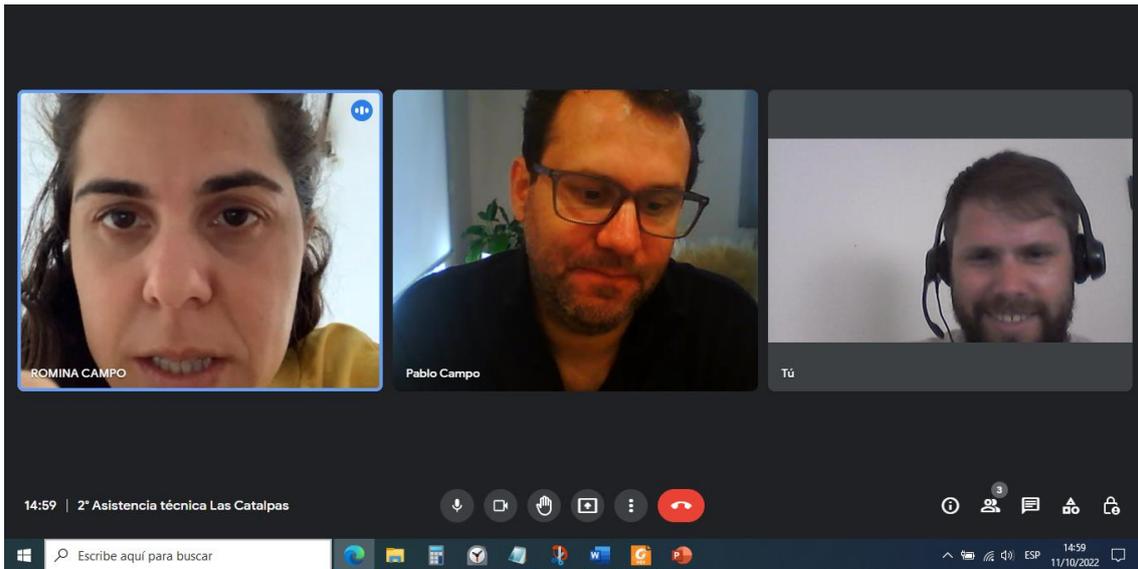
	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas: No se identificaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 19/10/2022

Establecimiento: Hotel Euzko Alkartasuna

Localización: Macachín

Modalidad: Virtual

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Carlos Ariel Proserpi, Hotel Euzko Alkartasuna, Contador.

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00hs / 11:00hs

Temas tratados:

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados

- Objeto y campo de aplicación del referencial
- Documentos de referencia para el referencial
- Términos y definiciones del referencial
- Identificación de legislación vigente
- Análisis FODA
- Organigrama
- Mapa de procesos
- Geolocalización
- Segmentos de clientes, necesidades y formas de cumplir las mismas
- Política de la calidad y la sostenibilidad
- Planificación de indicadores y objetivos

Compromisos alcanzados:

Se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en la asistencia técnica anterior.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se acordó la fecha para la tercera asistencia técnica, que también será en formato virtual, el día jueves 27 de octubre a las 11:00 hs.

Los representantes del establecimiento se comprometieron a leer los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 para antes de la fecha pautada.

El consultor se comprometió a enviar un documento consolidado con los requisitos sobre los que ya se ha trabajado hasta el momento.

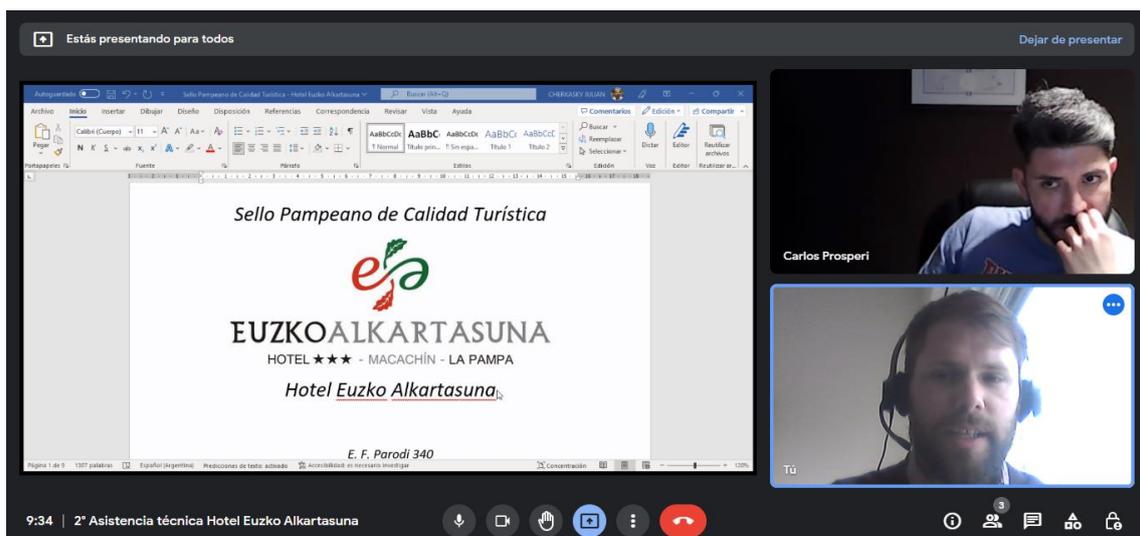
Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Archivos Inicio Comentarios Ver Formularios Proteger Compartir Ayuda Opciones

Inicio Selección Insistencia Participación Zoom Ayudar página* Redistribución Rotar vista* Muestra Resultar Vínculo Marcador Archivo Aplicación Audio Completar y firmar

CAPÍTULO 6. PROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1 Procedimientos operativos

La organización debe elaborar procedimientos documentados para los procesos de prestación del servicio.

Nota 1: para los alojamientos turísticos se recomienda trabajar sobre los siguientes procedimientos:

- Reservas e ingresos de los clientes.
- Atención al cliente durante la prestación del servicio.
- Pago y salida del establecimiento.
- Limpieza y mantenimiento.

6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo

La organización debe:

9:25 | 2° Asistencia técnica Hotel Euzko Alkartasuna

Carlos Prosperi

Tú

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Archivos Inicio Comentarios Ver Formularios Proteger Compartir Ayuda Opciones

Inicio Selección Insistencia Participación Zoom Ayudar página* Redistribución Rotar vista* Muestra Resultar Vínculo Marcador Archivo Aplicación Audio Completar y firmar

CAPÍTULO 8. MEJORA

8.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.
- El resultado de las capacitaciones al personal
- Las evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad.

meet.google.com está compartiendo una ventana Dejar de compartir Ocultar

9:34 | 2° Asistencia técnica Hotel Euzko Alkartasuna

Carlos Prosperi

Tú

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 19/10/2022.

Localidad: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Carlos Ariel Proserpi, Hotel Euzko Alkartasuna, Contador.

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00hs / 11:00hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Participó el Contador del hotel y hermano del Gerente, con quien tomó las decisiones en conjunto sobre el establecimiento.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó uno por uno los requisitos de los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Se llegó a avanzar con una lectura rápida sobre los capítulos 6, 7 y 8.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual también será virtual.

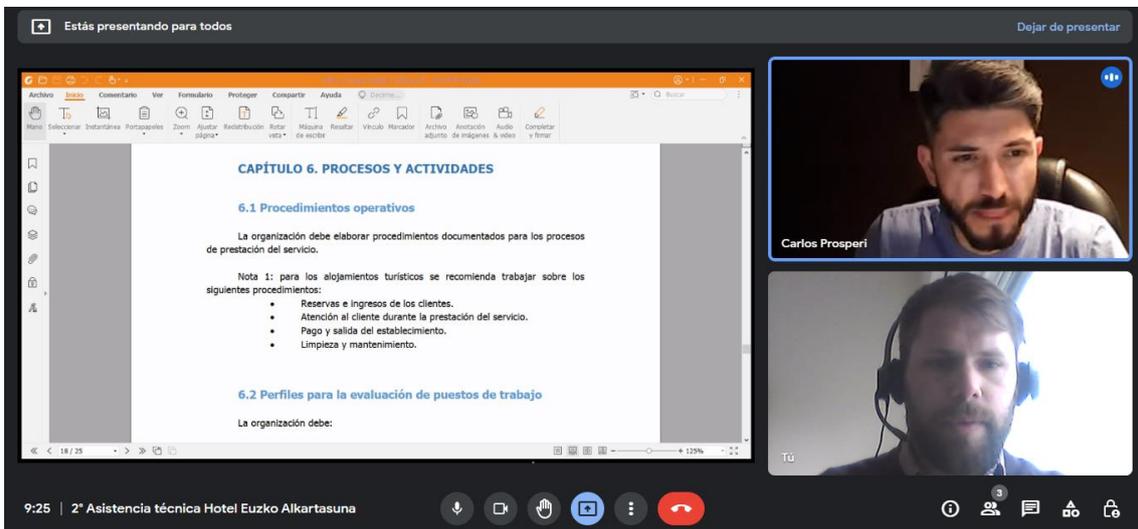
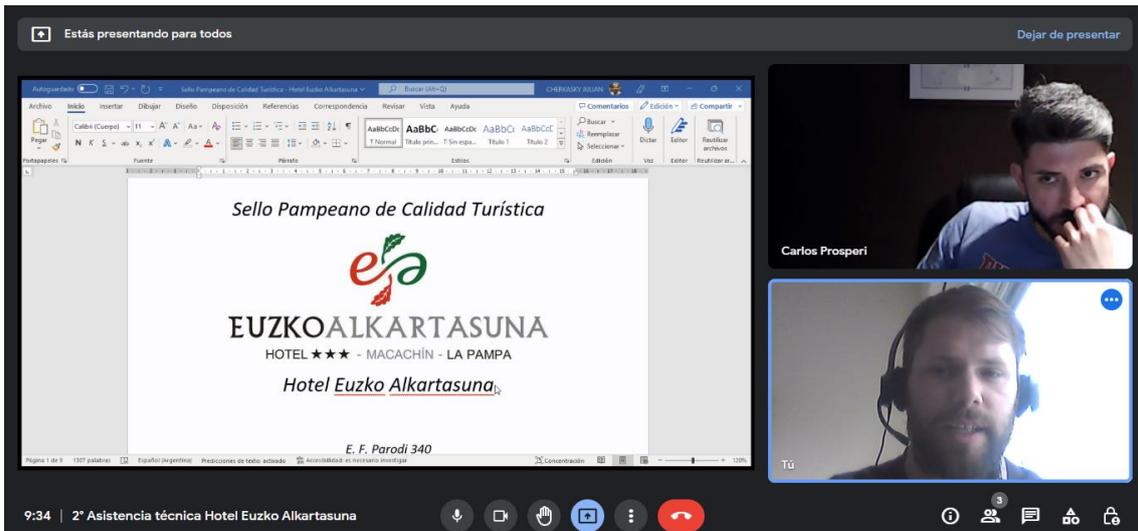
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

La gestión del establecimiento es muy ordenada y profesional, lo cual permite una alta comprensión de los requisitos. Adicionalmente, en algunos casos ya han trabajado con herramientas y documentos de gestión que son solicitados en los requisitos del referencial, facilitando el cumplimiento de estos y sólo demandando una adecuación al presente sello de calidad.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

The screenshot shows a Google Meet interface. At the top, it says "Estás presentando para todos" and "Dejar de presentar". The main content is a presentation slide from a document titled "CAPÍTULO 8. MEJORA". The slide content is as follows:

CAPÍTULO 8. MEJORA

8.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.
- El resultado de las capacitaciones al personal
- Las evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad.
- Otras

At the bottom of the slide, it says "21/25".

On the right side of the Meet window, there are two video thumbnails. The top one shows a man with a beard and short dark hair, identified as "Carlos Prospero". The bottom one shows a man with a beard and a headset, identified as "Tú".

At the bottom of the Meet window, there is a notification: "meet.google.com está compartiendo una ventana." with buttons "Dejar de compartir" and "Ocultar".

The bottom left corner of the Meet window shows the time "9:34" and the text "2ª Asistencia técnica Hotel Euzko Alkartasuna".

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 25/10/2022.

Localidad: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Pablo Martín Campo, Las Catalpas, socio.

Romina Campo, Las Catalpas, socia.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:30hs / 16:30hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Las dos personas contaban con el mismo nivel jerárquico. Son profesionales, que tienen el emprendimiento de alojamiento como actividad secundaria.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó de forma general los requisitos trabajados en encuentros anteriores, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Luego se presentaron y analizaron uno por uno los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual también será virtual.

Problemáticas detectadas:

No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

Los referentes del establecimiento comprenden de forma clara los requisitos que forman parte del referencial y realizan las acciones correspondientes para su cumplimiento con mucha facilidad. En los casos que no habían comprendido el sentido de los requisitos, comprendieron rápidamente la justificación y realizaron las adecuaciones pertinentes para la cuarta y última capacitación.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:

Estás presentando para todos

Dejar de presentar

14:38 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - DAT La...

Nombre	Tipo	Fecha de emisión de vigencia	Fecha de revisión de su cumplimiento
Ley 24.240 de defensa del consumidor	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ley 18.828 de hotelería	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ley 3992 de turismo	Ley Provincial	Sep-2020	Oct-2022
Ley 22.802 De Lealtad Comercial	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ordenanza municipal 7147/20 (Bofas de FOD)	Municipal	Sep-2020	Oct-2022
Ordenanza municipal 889/20 (RSC)	Municipal	Sep-2020	Oct-2022

Analisis FODA
Toda organización debe estudiar el entorno en el cual realiza sus actividades, identificando y analizando sus fortalezas y debilidades actuales, aprovechando las oportunidades del

Estás presentando para todos

Dejar de presentar

15:16 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - DAT La...

RESPONSABILIDADES ¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar?	PERFIL ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades?	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ¿Cómo fue su desempeño durante la temporada?
La función de los colaboradores de mantenimiento del parque y jardín implica que el predio verde debe estar disponible para los huéspedes humanos y animales que nos visitan,	Experiencia laboral demostrable y herramientas de trabajo para mantenimiento de predios de grandes dimensiones, así	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "8.1 Evaluación estratégica". The slide content is as follows:

8.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.
- El resultado de las capacitaciones al personal
- Las evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad.
- Otros.

On the right side of the Zoom window, there are two video thumbnails. The top one shows a woman and a man, with the name "Pablo Campo" visible below. The bottom one shows a man with a beard and a headset, with the name "TU" visible below. At the bottom of the Zoom window, there is a control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. The status bar at the very bottom of the image shows the time "15:54" and the text "3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - DAT L...".

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 25/10/2022.

Establecimiento: DAT Las Catalpas.

Localización: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Pablo Martin Campo, Las Catalpas, socio.

Romina Campo, Las Catalpas, socia.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:30hs / 16:30hs.

Temas tratados:

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados

- Procesos y actividades.
- Procedimientos operativos.
- Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo.
- Capacitación.
- Infraestructura.
- Evaluación del desempeño.
- Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Mejora
- Evaluación estratégica.

Compromisos alcanzados:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Los referentes del establecimiento revisarán observaciones realizadas sobre la evaluación de los perfiles de puestos de trabajo, sobre la redacción de los procedimientos operativos y sobre la evaluación estratégica.

El consultor se comprometió a enviar a la brevedad el documento donde se trabajaron los avances de la asistencia técnica.

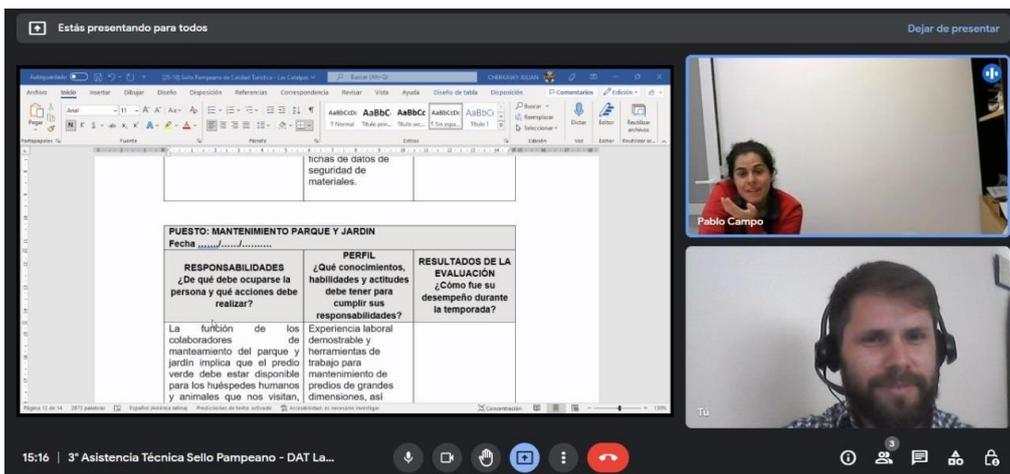
Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Demostrar el cumplimiento de los sistemas, considerando la relación entre productos, servicios, procesos e infraestructura.

A continuación, se detalla un cuadro con las normativas de referencia:

Nombre	Tipo	Fecha de revisión de vigencia	Fecha de revisión de su cumplimiento
Ley 24.240 de defensa del consumidor	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ley 18.828 de hotelería	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ley 3952 de turismo	Ley Provincial	Sep-2020	Oct-2022
Ley 22.802 De Lealtad Comercial	Ley Nacional	Sep-2020	Oct-2022
Ordenanza municipal 17A/20 (Bafos de 95%)	Municipal	Sep-2020	Oct-2022
Ordenanza municipal 689/22 (95%)	Municipal	Sep-2020	Oct-2022

Análisis FODA
 Toda organización debe estudiar el entorno en el cual realiza sus actividades, identificando y analizando sus fortalezas y debilidades actuales, aprovechando las oportunidades del

Pablo Campo

14:38 | 3° Asistencia Técnica Sello Pampeano - DAT La...

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 27/10/2022

Localidad: Macachín

Modalidad: Virtual

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Carlos Ariel Proserpi, Hotel Euzko Alkartasuna, Contador.

Hora de inicio / hora de finalización: 11:00hs / 13:00hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Participó el Contador del hotel y hermano del Gerente, con quien tomó las decisiones en conjunto sobre el establecimiento.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó de forma general los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se presentaron y trabajaron ejemplos de cada uno de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual será presencial en los primeros días de noviembre.

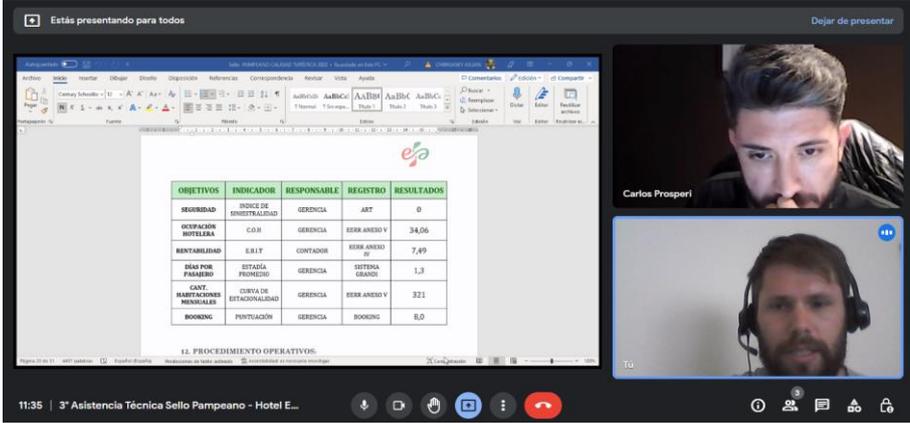
Problemáticas detectadas:

No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

La gestión del establecimiento es muy ordenada y profesional, lo cual permite una alta comprensión de los requisitos. Adicionalmente, en algunos casos ya han trabajado con herramientas y documentos de gestión que son solicitados en los requisitos del referencial, facilitando el cumplimiento de estos y sólo demandando una adecuación al presente sello de calidad.

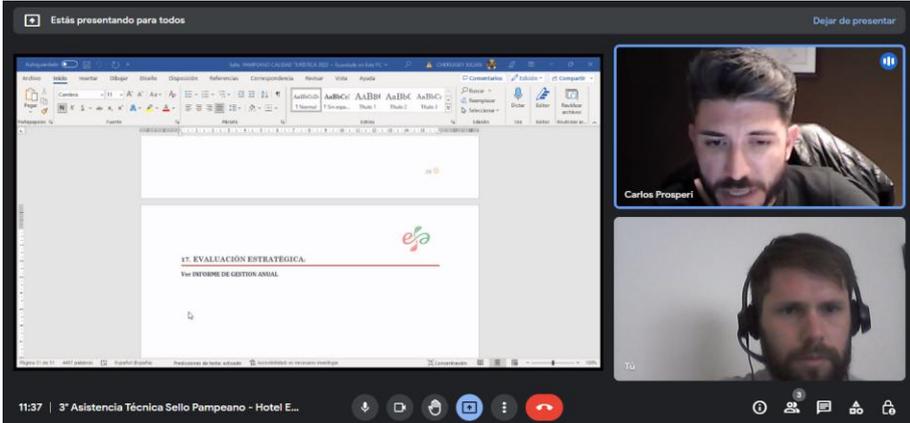
Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



Estás presentando para todos

OBJETIVOS	INDICADOR	RESPONSABLE	REGISTRO	RESULTADOS
SEGURIDAD	ÍNDICE DE SENSIBILIDAD	GERENCIA	ART	0
OCCUPACION HOTELERA	C.O.H	GERENCIA	SEER ANEXO V	34,06
RENTABILIDAD	E.R.I.T	CONTADOR	SEER ANEXO V	7,49
DÍAS POR FALTA	ESTADÍA PROMEDIO	GERENCIA	SISTEMA GRANDI	1,3
GATE HABITACIONES RESERVADAS	CURVA DE ESTACIONALIDAD	GERENCIA	SEER ANEXO V	321
BOOKING	PUNTUACIÓN	GERENCIA	BOOKING	8,0

11:35 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hotel E...

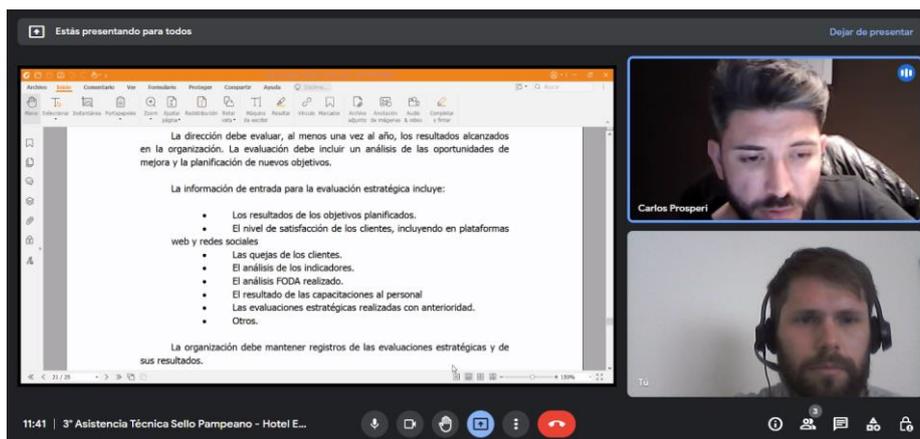


Estás presentando para todos

17. EVALUACIÓN ESTRATÉGICA
Ver INFORME DE GESTIÓN ANUAL

11:37 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hotel E...

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide with the following text:

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.
- El resultado de las capacitaciones al personal
- Las evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad.
- Otros.

La organización debe mantener registros de las evaluaciones estratégicas y de sus resultados.

On the right side, there are two video thumbnails. The top one shows a man with a beard and mustache, identified as Carlos Prosperi. The bottom one shows a man with a beard wearing a headset, identified as Tu. The Zoom control bar at the bottom shows the time as 11:41 and the meeting title as '3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hotel E...'. The status bar at the top indicates 'Estás presentando para todos' and 'Dejar de presentar'.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 27/10/2022.

Establecimiento: Hotel Euzko Alkartasuna.

Localización: Macachín.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Carlos Ariel Proserpi, Hotel Euzko Alkartasuna, Contador.

Hora de inicio / hora de finalización: 11:00hs / 13:00hs.

Temas tratados:

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados:

- Procesos y actividades.
- Procedimientos operativos.
- Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo.
- Capacitación.
- Infraestructura.
- Evaluación del desempeño.
- Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Mejora
- Evaluación estratégica.

Compromisos alcanzados:

Se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en la asistencia técnica anterior.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se acordó la fecha para la cuarta asistencia técnica, que será en formato presencial, el día jueves 3 de noviembre a las 09:00hs.

Los representantes del establecimiento se comprometieron a rectificar la observación realizada sobre el cuadro de objetivos e indicadores, particularmente en la columna de registro. Adicionalmente, completar la evaluación estratégica 2021, dado que esta tarea la realizan todos los años, pero posteriormente a la finalización de este.

El consultor se comprometió a enviar un documento consolidado con los requisitos sobre los que ya se ha trabajado hasta el momento.

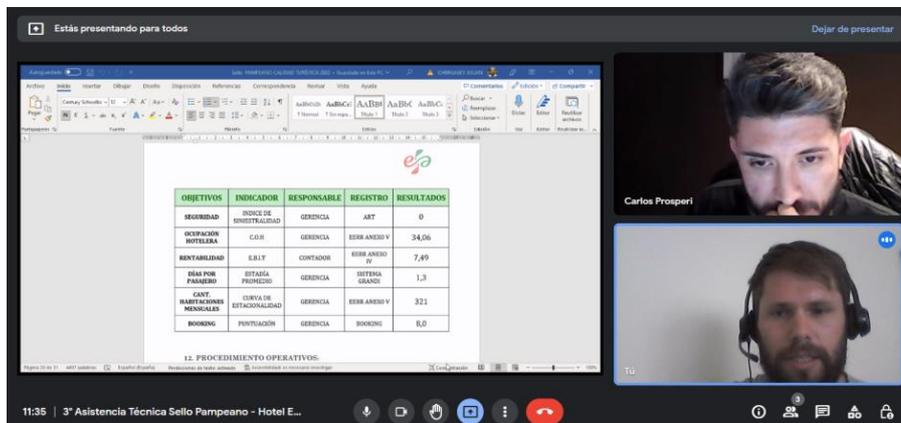
Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

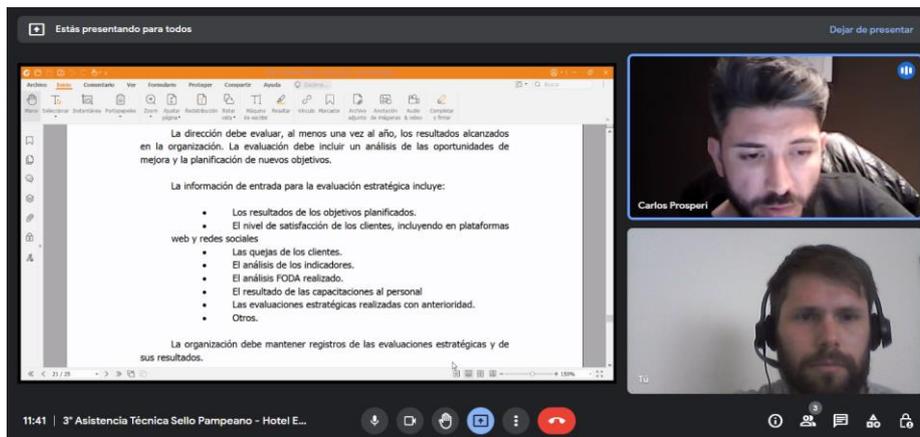
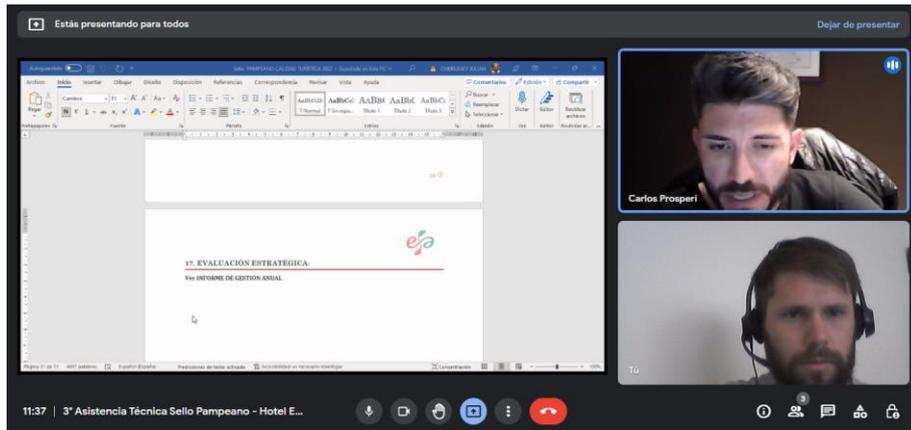
	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)					X
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



SubAnexo 8: Toay

**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 11/10/2022.

Establecimiento: Hostal Naico.

Localización: Toay.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.

Marina Jesica Pundang; Hostal Naicó; Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 17:00 hs / 19:00hs.

Temas tratados:

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la primera capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la primera capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados

- Objeto y campo de aplicación del referencial
- Documentos de referencia para el referencial
- Términos y definiciones del referencial
- Identificación de legislación vigente
- Análisis FODA
- Organigrama
- Mapa de procesos
- Geolocalización
- Segmentos de clientes, necesidades y formas de cumplir las mismas
- Política de la calidad y la sostenibilidad
- Planificación de indicadores y objetivos

Compromisos alcanzados:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en la asistencia técnica anterior.

Se acordó la fecha para la tercera asistencia técnica, que también será en formato virtual, el día jueves 27 de octubre a las 9 de la mañana.

La propietaria se comprometió a tener leídos los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 para antes de la fecha pautada.

El consultor se comprometió a enviar un documento consolidado con los requisitos sobre los que ya se ha trabajado hasta el momento.

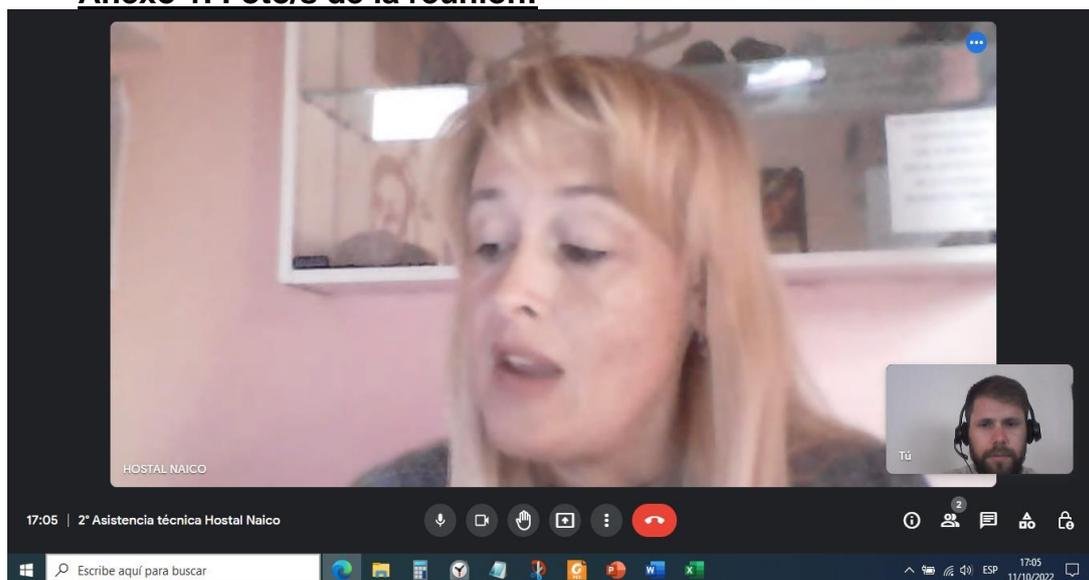
Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial		X			
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas: No se identificaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Forma de cumplimiento de los requisitos del cliente

Segmento de clientes: Turismo familiar de paso

Necesidades del cliente identificadas por la organización	Forma 1 ^a cumple con la necesidad o requisito	Forma 2 ^a cumple con la necesidad o requisito	Forma 3 ^a cumple con la necesidad o requisito	Forma 4 ^a cumple con la necesidad o requisito
1 ^a Buen descanso	Buenas condiciones de las camas			
2 ^a Tranquilidad				
3 ^a Seguridad				
4 ^a				

17:15 | 2^a Asistencia técnica Hostal Naico

Estás presentando para todos Dejar de presentar

CAPÍTULO 6. PROCESOS Y ACTIVIDADES

6.1 Procedimientos operativos

La organización debe elaborar procedimientos documentados para los procesos de prestación del servicio.

Nota 1: para los alojamientos turísticos se recomienda trabajar sobre los siguientes procedimientos:

- Reservas e Ingresos de los clientes.
- Atención al cliente durante la prestación del servicio.
- Pago y salida del establecimiento.
- Limpieza y mantenimiento.

6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo

17:48 | 2^a Asistencia técnica Hostal Naico

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 27/10/2022.

Localidad: Toay.

Modalidad: Virtual.

Autoridades presentes: No participaron.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Marina Jesica Pundang; Hostal Naicó; Propietaria

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00hs / 11:00hs.

Objetivo de la capacitación:

Capacitar a los colaboradores designados por la organización respecto de la implementación del sello de calidad.

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Perfil del grupo:

Participó una de las propietarias del establecimiento, quien además está a cargo de gran parte de las tareas que requiere el establecimiento.

Descripción del desarrollo de la actividad:

La actividad comenzó con la presentación de las actividades a realizar en la capacitación y dejó un espacio para consultas.

Luego se revisó de forma general los capítulos 4 y 5, reconfirmando los puntos ya trabajados y analizando la pertinencia de los puntos realizados previos a la presente capacitación.

Se realizaron observaciones y corrigieron aspectos que no coincidían con lo solicitado por los requisitos.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se presentaron y trabajaron ejemplos de cada uno de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.

Se propuso una metodología de trabajo para el próximo encuentro, el cual será presencial en los primeros días de noviembre.

Problemáticas detectadas: No se detectaron problemáticas.

Conclusiones y recomendaciones:

La participante demostró comprender el sentido del Sello y las acciones que deben seguir para alcanzar la distinción. Si bien manifestó ciertas limitaciones con el tiempo, la representante del establecimiento mantiene firme la voluntad por implementar el Sello.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación

The screenshot shows a Google Meet interface. On the left, a presentation slide is displayed, containing a table with the following content:

PUESTO: Fecha: 27/10/2022		
RESPONSABILIDADES ¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar?	PERFIL ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades?	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ¿Cómo fue su desempeño durante la temporada?

On the right, two video feeds are visible: the top one shows a woman with blonde hair, and the bottom one shows a man with a beard wearing a headset. The bottom status bar indicates the time is 9:19 and the session is titled "3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal ...".

The screenshot shows a Google Meet interface. On the left, a presentation slide is displayed with the following text:

Infraestructura
El establecimiento cuenta con todas las habilitaciones vigentes, las cuales exigen el cumplimiento de los requisitos asociados a infraestructura y mantenimiento.

Seguimiento de la satisfacción del cliente
La organización utiliza a la plataforma Google Maps como referencia para hacer un seguimiento a la satisfacción de los clientes. Actualmente, el establecimiento cuenta con una puntuación de 4.7 sobre 5 puntos. Entre los aspectos que más destacan quienes se alojan, podría mencionarse la atención en el servicio, la gastronomía y la naturaleza del entorno.

Evaluación estratégica

On the right, the same two video feeds from the previous screenshot are visible. The bottom status bar indicates the time is 10:15 and the session is titled "3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal ...". A notification at the bottom states "meet.google.com está compartiendo una ventana."

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide from a Microsoft Word document. The slide content is as follows:

CAPÍTULO 8. MEJORA

8.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.

Two video thumbnails are visible on the right side of the screen. The top one shows a woman with blonde hair, labeled 'HOSTAL NAICO'. The bottom one shows a man with a beard and a headset, labeled 'Tú'. The Zoom control bar at the bottom includes icons for mute, video, chat, and other functions. The status bar at the bottom left shows the time '10:26' and the meeting name '3° Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal...'. The top right corner has a 'Dejar de presentar' button.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 27/10/2022.

Establecimiento: Hostal Naico.

Localización: Toay.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Julián Cherkasky Rappa, Foro de Profesionales en Turismo, Consultor.
Marina Jesica Pundang; Hostal Naicó; Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00hs / 11:00hs.

Temas tratados:

Orden del día

1. Presentación del trabajo a realizar en la capacitación.
2. Espacio para dudas que hayan surgido producto de la segunda capacitación y asistencia técnica.
3. Indagación respecto de los avances realizados entre la segunda capacitación y asistencia técnica.
4. Análisis de los avances.
5. Explicación de los requisitos de los capítulos 6, 7 y 8 del referencial técnico.
6. Presentación de los próximos pasos a seguir.

Temas trabajados:

- Procesos y actividades.
- Procedimientos operativos.
- Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo.
- Capacitación.
- Infraestructura.
- Evaluación del desempeño.
- Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Mejora
- Evaluación estratégica.

Compromisos alcanzados:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes en la asistencia técnica anterior.

Se acordó la fecha para la cuarta asistencia técnica, que será en formato presencial, el día jueves 3 de noviembre a las 14:30hs.

La propietaria se comprometió a avanzar sobre los puntos observados, particularmente la redacción de los procedimientos operativos y la evaluación estratégica.

El consultor se comprometió a enviar un documento consolidado con los requisitos sobre los que ya se ha trabajado hasta el momento.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No se detectaron problemáticas.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Estás presentando para todos Dejar de presentar

07-10 Sello Pampeano de Calidad Turística - Hostal Naico

<p>Calidad y presentación de los platos. Tener el menú listo puntualmente.</p>	<p>¿Tienen conocimientos en cocina. Saber como elaborar el menú con la falta de algún ingrediente.</p>
--	--

PUESTO:
Fecha: 27/10/2022

RESPONSABILIDADES ¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar?	PERFIL ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades?	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN ¿Cómo fue su desempeño durante la temporada?
---	--	---

9:19 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal ...

Estás presentando para todos Dejar de presentar

07-10 Sello Pampeano de Calidad Turística - Hostal Naico

Infraestructura
El establecimiento cuenta con todas las habilitaciones vigentes, las cuales exigen el cumplimiento de los requisitos asociados a infraestructura y mantenimiento.

Seguimiento de la satisfacción del cliente
La organización utiliza a la plataforma Google Maps como referencia para hacer un seguimiento a la satisfacción de los clientes. Actualmente, el establecimiento cuenta con una puntuación de 4.7 sobre 5 puntos. Entre los aspectos que más destacan quienes se alojan, podría mencionarse la atención en el servicio, la gastronomía y la naturaleza del entorno.

Evaluación estratégica

meet.google.com está compartiendo una ventana. Dejar de compartir Ocultar

10:15 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal ...

Estás presentando para todos Dejar de presentar

07-10 Sello Pampeano de Calidad Turística - Hostal Naico

CAPÍTULO 8. MEJORA

8.1 Evaluación estratégica

La dirección debe evaluar, al menos una vez al año, los resultados alcanzados en la organización. La evaluación debe incluir un análisis de las oportunidades de mejora y la planificación de nuevos objetivos.

La información de entrada para la evaluación estratégica incluye:

- Los resultados de los objetivos planificados.
- El nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo en plataformas web y redes sociales
- Las quejas de los clientes.
- El análisis de los indicadores.
- El análisis FODA realizado.

10:26 | 3ª Asistencia Técnica Sello Pampeano - Hostal ...

SubAnexo 9: Victoria

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 6/9/2022.

Establecimiento: Hotel Sol Latino.

Localización: Calle 26 N° 369, Victorica.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Laura Correa, propietaria.
Héctor Romero, propietario.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización:

Temas tratados:

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Marco legal y reglamentario.
- Política.
- Determinación de necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores y objetivos.
- Revisión del mapa de procesos.

Compromisos alcanzados:

En unos veinte días corridos desde la fecha, proponen retomar contacto para analizar en conjunto el grado de avance en la implementación de las herramientas de calidad.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No poseen experiencia en calidad.

Los propietarios manifiestan que poseen poco tiempo, sumado al inicio de la temporada de octubre, para avanzar con las actividades propuestas. Tienen entre diciembre y marzo y vacaciones de invierno como alta. Por último, están en plena obra de mantenimiento de las instalaciones.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 6/9/2022.

Establecimiento: Hotel y cabañas La Aldea.

Localización: Av. Agustín, Av. A. Borthiri N° 260, Victorica.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Alfredo Leonardo Alejandro Abdala, propietario.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 10.00 horas.

Temas tratados:

- Presentación y explicación del programa.
- Descripción de los requisitos.
- Entrega del referencial.
- Orientación sobre cómo comenzar a trabajar el referencial.

Compromisos alcanzados:

El prestador se compromete a estudiar los contenidos dictados en la capacitación del día anterior, a la cual no asistió, para comenzar a elaborar un manual de la calidad conforme a los requisitos de referencia. De todos modos, no es probable su participación en el programa.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF		X			
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar		X			
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado		X			
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF		X			

Problemáticas detectadas:

- No poseen experiencia en calidad.
- No participó de la sensibilización ni de la capacitación inicial.
- Los propietarios poseen varios comercios en la zona. Entienden al hotel y complejo de cabañas como su segundo trabajo.
- No es probable que adhiera al programa de trabajo.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 17/10/2022.

Establecimiento: Cabañas Aitué.

Localización: Acceso Ruta 10, Victorica.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Carina Leonardi, propietaria.
Mauro Beltrami, implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 17.00 horas / 18.30 horas.

Temas tratados: Requisitos del capítulo 4 y 5 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

Tras el regreso de las vacaciones de los propietarios, la reunión virtual ha servido para sensibilizar nuevamente sobre el sello de calidad turística, su objeto y su alcance. La propietaria se compromete a avanzar con la elaboración del manual de la calidad, siguiendo un modelo de documento presentado por el consultor. Se acuerda que tendrá una primera versión para el día 24/10/2022, fecha en que se acuerda la próxima reunión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	
--	--	--	--	---	--

Problemáticas detectadas:

A los problemas identificados durante la primera visita, se suman las restricciones horarias para trabajar en el sistema de gestión. Por esto, se propone una asistencia más personalizada mediante intercambio de avances parciales vía WhatsApp.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 24/10/2022.

Establecimiento: Hotel Sol Latino.

Localización: Calle 26 N° 369, Victorica.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Laura Correa, propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 17.00 horas / 17.30 horas.

Temas tratados: Requisitos del capítulo 4 y 5 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

La reunión se realizó telefónicamente. Resultó complejo coordinar un encuentro por diversas razones vinculadas con las restricciones de días y horarios de los propietarios, los cuales están abocados a otros temas. La implementación la asumirá Laura Correa, con quién se acuerda hacer una visita presencial extendida directamente el día martes 1/11 a las 17 horas, dado que no pueden organizarse para reuniones virtuales. De todos modos, afirman estar avanzando con el manual de la calidad.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X		
--	--	--	---	--	--

Problemáticas detectadas:

A las restricciones identificadas anteriormente, se suman otras prioridades de los propietarios que implica que estén fuera de Victorica y se dificulte coordinar reuniones con ellos.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 24/10/2022.

Establecimiento: Cabañas Aitué.

Localización: Acceso Ruta 10, Victorica.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Carina Leonardi, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 17.00 horas / 18.00 horas.

Temas tratados:

- Revisión del manual de la calidad en sus apartados correspondientes a los requisitos de los capítulos 4 y 5 del referencial técnico.
- Requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

La propietaria ha presentado una primera versión del manual de la calidad, el cual es pertinente, aunque requiere ajustes en algunos apartados. En ese sentido, el consultor se compromete a enviar unos ajustes vinculados a la política de calidad y sostenibilidad, así como la propietaria se compromete a revisar determinados aspectos vinculados a los requisitos de los clientes y los objetivos para que resulten más convenientes en relación al establecimiento. Asimismo, se presentan los requisitos de los capítulos 6 y 7 para comenzar a trabajarlos en el establecimiento, realizando su correspondiente documentación en el manual.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura				X	

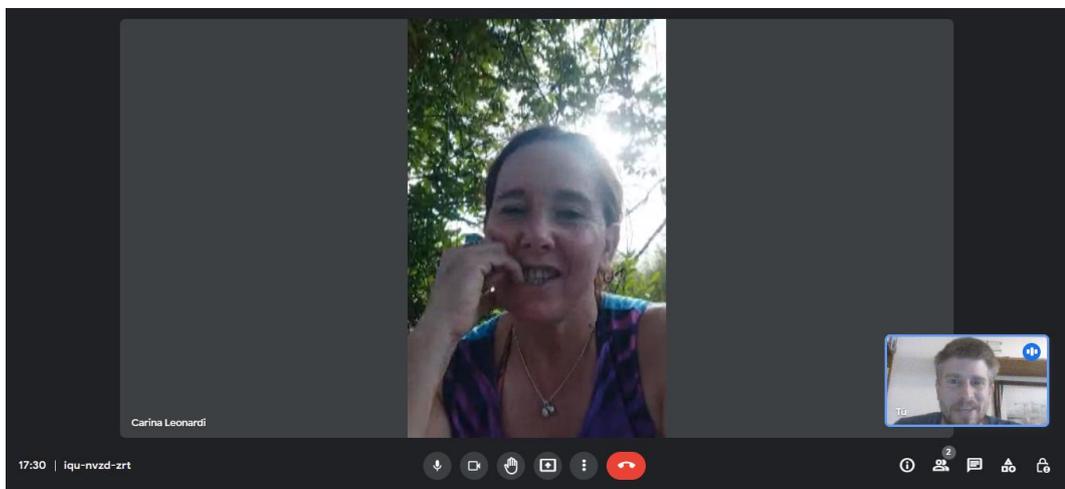
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No se han detectado problemáticas adicionales a las identificadas en los informes anteriores.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 31/10/2022.

Establecimiento: Cabañas Aitué.

Localización: Acceso Ruta 10, Victorica.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Carina Leonardi, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador

Hora de inicio / hora de finalización: 19.00 horas / 21.00 horas.

Temas tratados:

- Revisión del manual de la calidad.
- Evaluación de avances a la fecha sobre los capítulos 4, 5, 6 y 7 del referencial.

Compromisos alcanzados:

Los propietarios se comprometen a avanzar en la documentación de los procedimientos de limpieza y mantenimiento de las unidades funcionales, así como a documentar el mantenimiento preventivo de los equipos. Asimismo, realizarán encuestas de satisfacción de acuerdo con el modelo entregado por el consultor en la reunión. El prestador se encuentra en condiciones de lograr la distinción, previo ajuste de parte de la documentación. Se propone una reunión para monitoreo de avances a mediados de noviembre.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No se han detectado problemáticas adicionales.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 1/11/2022.

Establecimiento: Hotel Sol Latino.

Localización: Calle 26 N° 369, Victorica.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Laura Correa, propietaria.
Héctor Romero, propietario.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 17.00 horas / 18.30 horas.

Temas tratados:

Revisión de los capítulos 4 y 5 del referencial técnico.
Explicación de los requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

Dado que no ha habido avances significativos, se procedió a analizar las ideas y alternativas propuestas por los propietarios. Estos se comprometen a avanzar con las acciones pendientes, más allá de las complicaciones propias de la temporada que se avecina. Se acuerda retomar contacto a mediados de noviembre y enviar una versión preliminar del manual de calidad previo a la evaluación.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X		

Problemáticas detectadas:

No se han detectado problemas adicionales a los identificados anteriormente.

SubAnexo 10: Telén

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 6/9/2022.

Establecimiento: Hotel Paihuén.

Localización: Calle 9 de Julio entre San Martín y Nuestra Señora del Carmen, Telén.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Florencia Martínez Peirone, Administradora.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 17.30 horas.

Temas tratados:

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Marco legal y reglamentario.
- Política.
- Determinación de necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores y objetivos.
- Revisión del mapa de procesos.

Compromisos alcanzados:

El viernes 16 de septiembre de 2022 enviarán una primera versión del Manual de la Calidad.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No poseen experiencia en calidad.

Es el único hotel de Telén.

La propietaria tiene un trabajo en Victorica, lo que le dificulta avanzar con las acciones.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13/10/2022.

Establecimiento: Hotel Paihuén.

Localización: Calle 9 de Julio entre San Martín y Nuestra Señora del Carmen, Telén.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Florencia Martínez Peirone, Administradora.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.00 horas.

Temas tratados: Revisión de los avances del Manual de Calidad, capítulos 4 y 5 del referencial

Compromisos alcanzados:

El establecimiento ha avanzado satisfactoriamente, presentando una primera versión del manual de la calidad que es adecuado a los requerimientos del Sello Pampeano de Calidad Turística. Ambas partes revisan y ajustan parte de la documentación para que resulte más pertinente, conveniente y eficiente, pero en líneas generales se ha finalizado correctamente la etapa. Quedan ajustes menores pendientes para ser expuestos en la próxima reunión virtual, a desarrollarse el 27/10/2022.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas: No se han detectado problemáticas adicionales.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 27/10/2022

Establecimiento: Hotel Paihuén.

Localización: Calle 9 de Julio entre San Martín y Nuestra Señora del Carmen, Telén.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Florencia Martínez Peirone, Administradora.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.00 horas.

Temas tratados:

Ajustes al manual de la calidad ligados a los requisitos de los capítulos 4 y 5.

Avances con los requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados: El viernes 16 de septiembre de 2022 enviarán una primera versión del Manual de la Calidad.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X
--	--	--	--	--	---

Problemáticas detectadas:

No se han detectado. La propietaria del establecimiento viene avanzando muy eficientemente.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 1/11/2022.

Establecimiento: Hotel Paihuén.

Localización: Calle 9 de Julio entre San Martín y Nuestra Señora del Carmen, Telén.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Florencia Martínez Peirone, Administradora.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.30 horas.

Temas tratados:

Revisión final del manual de calidad, incluyendo cumplimiento de capítulos 4, 5, 6 y 7 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

La propietaria se compromete a actualizar el listado de leyes y reglamentos (incorporando las evidencias que demuestran dicho cumplimiento), a ajustar el procedimiento de mantenimiento y limpieza (incorporando el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones) y a realizar encuestas de satisfacción al cliente para su posterior análisis. De todos modos, el establecimiento se encuentra en condiciones de lograr la distinción.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

No se han detectado.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



SubAnexo 11: Santa Isabel

CTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 5/9/2022.

Establecimiento: Hotel Pehuenche.

Localización: Maestros Pioneros del Oeste N° 115, Santa Isabel.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Silvia Rodríguez, Propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 10.30hs.

Temas tratados:

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Marco legal y reglamentario.
- Política.
- Determinación de necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores y objetivos.
- Revisión del mapa de procesos.

Compromisos alcanzados:

Para el jueves 15 de septiembre, enviarán una primera versión del manual con los temas abordados en la primera capacitación.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No poseen experiencia en calidad.

Los propietarios trabajan a la tarde en el establecimiento. Por la mañana sólo hay una empleada.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 5/9/2022.

Establecimiento: Hotel Aquilina.

Localización: Las Malvinas N° 47 esquina Ruta Nacional N° 143, Santa Isabel.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Mario Miguel Domínguez, Hijo de la Propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 12.00 horas.

Temas tratados

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Marco legal y reglamentario.
- Política.
- Determinación de necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores y objetivos.
- Revisión del mapa de procesos.

Compromisos alcanzados:

Para el jueves 15 de septiembre, enviarán una primera versión del manual con los temas abordados en la primera capacitación.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados			X		
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura		X			

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

No poseen experiencia en calidad.

Hay humedad en las paredes del establecimiento.

La estética exterior debería mejorarse, aunque es adecuada a su público.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13/10/2022.

Establecimiento: Hotel Pehuenche.

Localización: Maestros Pioneros del Oeste N° 115, Santa Isabel.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Silvia Rodríguez, Propietaria.

Hora de inicio / hora de finalización: 9.30 horas / 11.00 horas

Temas tratados:

Revisión de los avances del Manual de Calidad, capítulos 4 y 5 del referencial.

Compromisos alcanzados:

El establecimiento ha avanzado satisfactoriamente, presentando una primera versión del manual de la calidad que es adecuado a los requerimientos del Sello Pampeano de Calidad Turística. Ambas partes revisan y ajustan parte de la documentación para que resulte más pertinente, conveniente y eficiente, pero en líneas generales se ha finalizado correctamente la etapa. Quedan ajustes menores pendientes para ser expuestos en la próxima reunión virtual, a desarrollarse el 24/10/2022.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

No se han detectado problemáticas adicionales a las identificadas en la primera visita.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13/10/2022.

Establecimiento: Hotel Aquilina.

Localización: Las Malvinas N° 47 esquina Ruta Nacional N° 143, Santa Isabel.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Mimí Vázquez, propietaria.
Mauro Beltrami, implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 11.30 horas /12.15 horas.

Temas tratados:

Explicación de contenidos a la propietaria.
Análisis del contexto de implementación.
Planificación de las próximas acciones

Compromisos alcanzados:

El hijo de la propietaria se había comprometido a avanzar. Sin embargo, las dificultades de salud de la propietaria impidieron poder continuar el proceso de trabajo, por lo cual, a la fecha de la reunión no se han manifestado avances. Tampoco la propietaria pudo comprender el alcance del trabajo ni su utilidad. Por lo cual, como compromiso, se acuerda ir intercambiando cualquier mínimo avance que pudieran tener en la elaboración de la documentación. La propietaria además manifiesta que hasta noviembre no podrá avanzar. Por lo cual, se acuerda que el día 31 de octubre de 2022, en el marco de la visita presencial del implementador, se hará una reunión extendida donde se realizará una capacitación integral con asistencia técnica para poder dar respuesta a las necesidades del programa.

Cabe aclararse que la reunión se realizó de forma telefónica por las dificultades de conectividad de la propietaria del Hotel Aquilina.

Evaluación del consultor

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF	X				

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar	X				
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado		X			
Calidad de la infraestructura		X			
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X		

Problemáticas detectadas:

La propietaria atraviesa problemas de salud que dificultan avanzar con la implementación. Asimismo, el trabajo de implementación no es prioritario para ella en esta instancia. De todos modos, se intentará continuar con el trabajo programado manteniendo una reunión presencial extendida el 30 de octubre de 2022.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 24/10/2022.

Establecimiento: Hotel Pehuenche.

Localización: Maestros Pioneros del Oeste N° 115, Santa Isabel.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Silvia Rodríguez, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.00 horas.

Temas tratados:

Cierre preliminar de los apartados del manual de calidad que refieren a los capítulos 4 y 5 del referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Primera explicación y orientación sobre la aplicación de los requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico en el manual.

Compromisos alcanzados:

El establecimiento ha avanzado muy satisfactoriamente con las actividades acordadas entre las partes. En el marco de la presente reunión, se presentan los requisitos del referencial técnico correspondientes a los capítulos 6 y 7. Particularmente, se profundiza en aquellos referidos a los procesos organizacionales, para facilitar la estandarización de algunos de estos. Se acuerda que se trabajará en los aspectos vinculados a la limpieza y mantenimiento de las unidades, así como también se realizará un seguimiento de la satisfacción del cliente en Google y otras aplicaciones. Por último, la propietaria circulará la información documentada y trabajada a la empleada de limpieza y a su marido, quién es copropietario del establecimiento para que todos los involucrados internalicen el sistema de gestión.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	

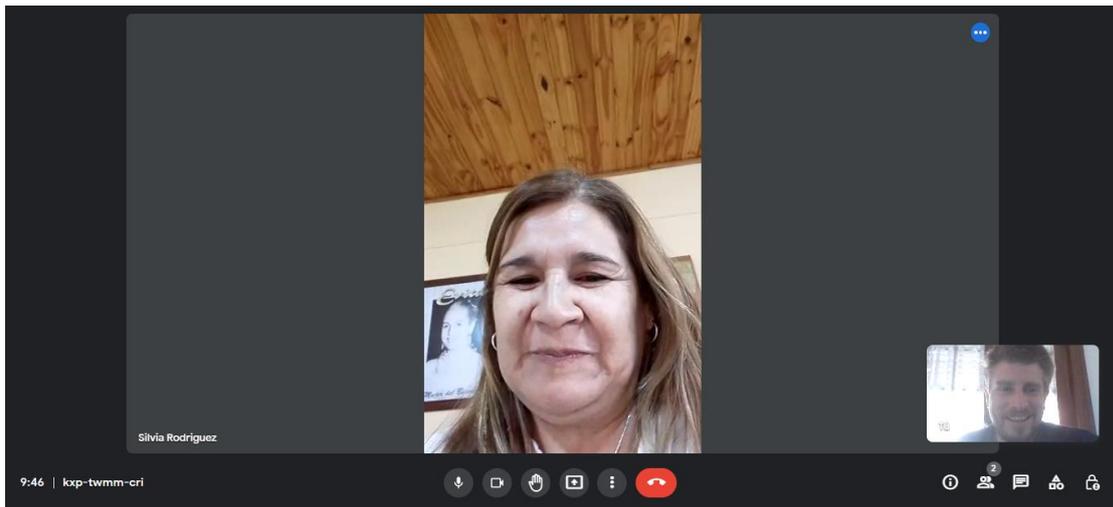
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

No se han detectado nuevas problemáticas a las identificadas en la primera visita presencial.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 31/10/2022.

Establecimiento: Hotel Pehuenche.

Localización: Maestros Pioneros del Oeste N° 115, Santa Isabel.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Silvia Rodríguez, Propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.00 horas

Temas tratados:

Requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico.
Ajustes al manual de la calidad.
Encuestas de satisfacción al cliente.

Compromisos alcanzados:

Se ha finalizado el diseño documental, que queda consolidado en el manual de calidad del establecimiento. Este se encuentra en condiciones de presentarse a la evaluación, encontrándose en situación de lograr el mínimo puntaje para distinguir. No obstante, se acuerda profundizar en el trabajo para poder mejorar el sistema de gestión que poseen. La propietaria realizará un inventario de bienes de las unidades, actualizará el FODA y los objetivos y ajustará el procedimiento de mantenimiento preventivo de la infraestructura. Asimismo, el consultor envía un modelo de encuesta de satisfacción que la propietaria implementará en el establecimiento, comprometiéndose a realizar un mínimo análisis para la evaluación final. Se acuerda una reunión en noviembre de repaso preevaluación para el día martes 15 de noviembre a las 8.30 horas.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

No se han detectado.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 31/10/2022.

Establecimiento: Hotel Aquilina.

Localización: Las Malvinas N° 47 esquina Ruta Nacional N° 143, Santa Isabel.

Modalidad: Presencial.

Participantes. Mimí Vázquez, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 11.00 horas / 13.30 horas.

Temas tratados:

Sensibilización y repaso de los capítulos 4 y 5 del referencial técnico.
Explicación del objeto y alcance del trabajo de documentación e implementación.
Planificación de un nuevo plan de trabajo intensivo.
Orientación sobre los requisitos 6 y 7 del referencial técnico.

Compromisos alcanzados:

La propietaria expresa su intención de continuar en el programa, comprometiéndose a avanzar en la medida que su estado de salud lo permita. En este sentido, la reunión fue positiva porque se acordó un plan de trabajo consistente en un monitoreo permanente de avances por parte del consultor, quién acompañará intensivamente en la elaboración del manual de la calidad. Asimismo, se explican nuevamente todos los requisitos, el sentido y el alcance. La propietaria irá enviando los avances al consultor, con quién se acuerda que se realizará una reunión virtual en noviembre, que compensará además la falta de una segunda reunión en octubre.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados			X		
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar		X			

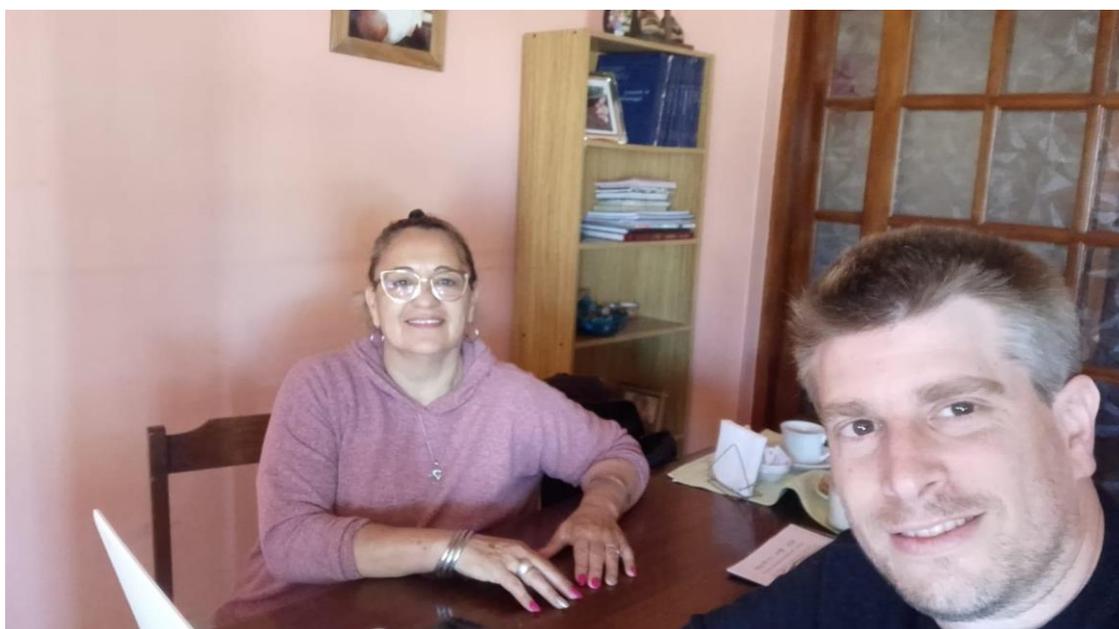
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X	
Calidad de la infraestructura		X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X	

Problemáticas detectadas:

No hay problemáticas adicionales, manteniéndose las detectadas anteriormente.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



SubAnexo 12: Carro Quemado

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 7/9/2022.

Establecimiento: La Holanda.

Localización: Área Rural s/n, Carro Quemado.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Alejandra Ortiz Echagüe.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 9.30 horas.

Temas tratados:

- Análisis FODA.
- Organigrama.
- Marco legal y reglamentario.
- Política.
- Determinación de necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores y objetivos.
- Revisión del mapa de procesos.

Compromisos alcanzados:

Se trabaja en el diseño del Manual de la Calidad, siendo entregada una copia en borrador al prestador turístico en base a lo acordado entre las partes. En este sentido, acuerdan entre las partes avanzar en la elaboración de la documentación requerida por el referencial, la cual será intercambiada y evaluada en las reuniones virtuales de avance previstas para el mes de octubre.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

Es un prestador turístico con alta potencialidad, aunque sin experiencia en programas de calidad.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13/10/2022.

Establecimiento: La Holanda.

Localización: Área Rural s/n, Carro Quemado.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Alejandra Ortiz Echagüe.
Nahuel Farberoff.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.30 horas / 10.00 horas.

Temas tratados:

Revisión de los avances del Manual de Calidad, capítulos 4 y 5 del referencial

Compromisos alcanzados:

El prestador ha diseñado parte de la documentación, pero no ha profundizado en todos los requisitos que debía trabajar a la fecha. La razón es que la empresa es de tipo familiar, gestionada en coordinación entre varios hermanos que no lograron ponerse de acuerdo en algunos puntos. De todos modos, está el compromiso de completar el manual (en esta instancia que abarca los capítulos 4 y 5 del RF) para la próxima reunión virtual.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados			X		
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X

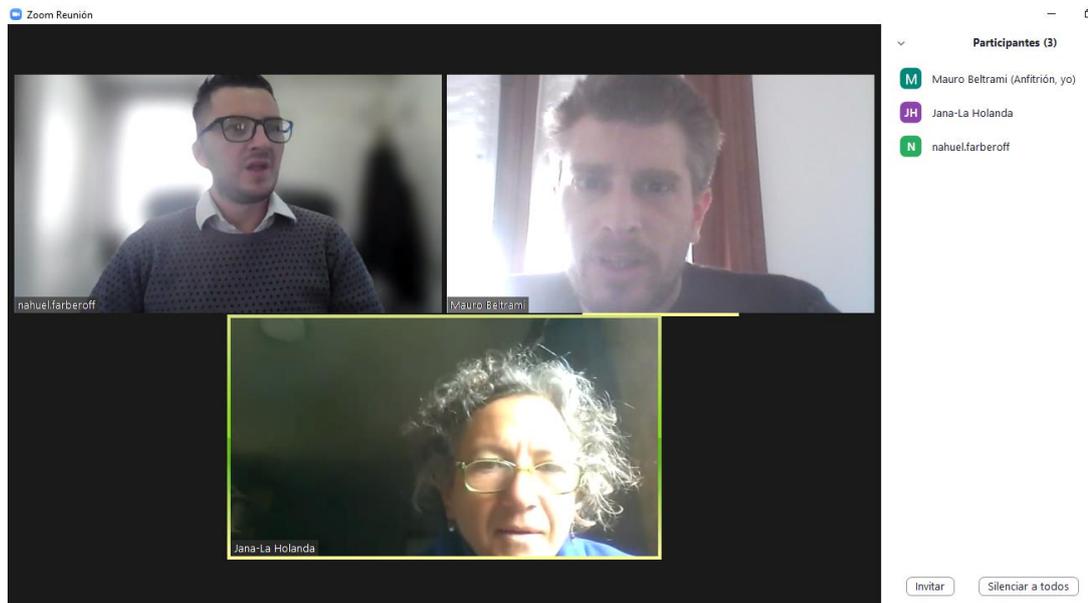
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

Es un prestador turístico con alta potencialidad, aunque sin experiencia en programas de calidad. Además, al constituirse como empresa familiar, tienen dificultades para acordar metodologías de trabajo. El sello puede ser una estrategia para favorecer el ordenamiento interno de los procesos.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 26/10/2022.

Establecimiento: La Holanda.

Localización: Área Rural s/n, Carro Quemado.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Alejandra Ortiz Echagüe, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 9.00 horas /10.30 horas.

Temas tratados:

Revisión y primera versión preliminar de la aplicación de los requisitos de los capítulos 4 y 5 en el manual de la calidad.

Primera explicación y orientación sobre la aplicación de los requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial técnico en el manual.

Compromisos alcanzados:

Se ha procedido a la resolución de dudas sobre lo expuesto en los diferentes documentos que se integran en el manual de la calidad, referidos a los capítulos 4 y 5 del referencial. Asimismo, se han observado avances sustanciales respecto a la reunión anterior, donde el prestador cuenta ya con una política de la calidad y sostenibilidad que, aunque aún se considera pasible de perfeccionamiento, es acorde a lo requerido por el Sello Pampeano de Calidad Turística.

Asimismo, se hace una presentación de los capítulos 6 y 7 del referencial, dando orientación para su aplicación. Esto se trabajará en la reunión presencial prevista para el miércoles 2 de noviembre de 2022.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	

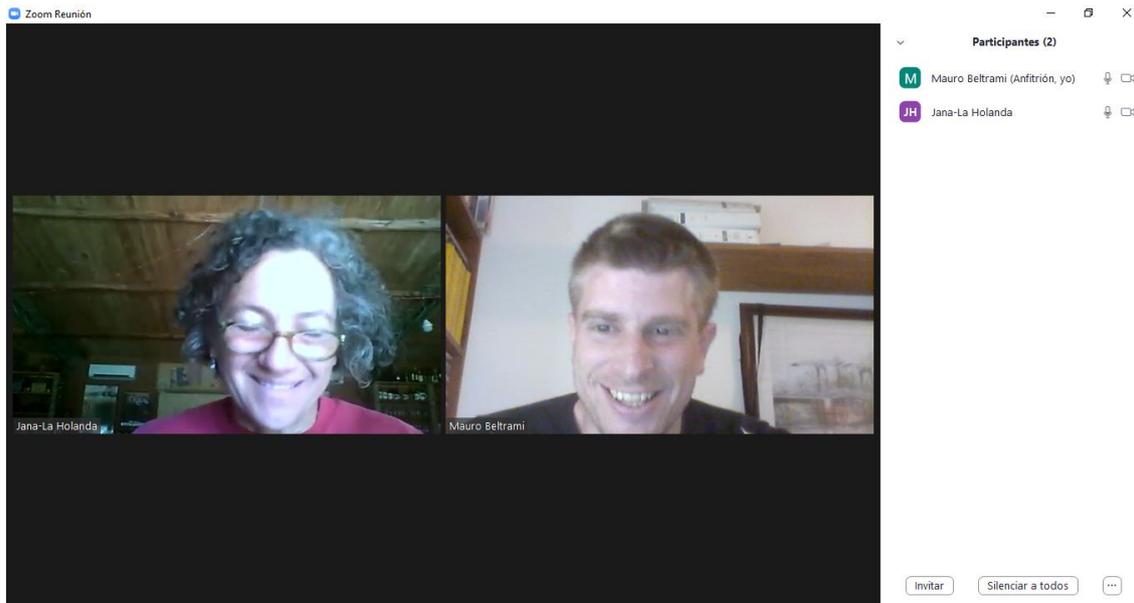
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

La falta de involucramiento del resto de los hermanos propietarios del establecimiento es un problema que se abordará en la reunión presencial, la cual incluirá una capacitación abierta a todos los propietarios para internalizar los conceptos que se vienen trabajando.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 2/11/2022.

Establecimiento: La Holanda.

Localización: Área Rural s/n, Carro Quemado.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Alejandra Ortiz Echagüe, propietaria.
Mauro Beltrami, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 8.00 horas / 10.30 horas.

Temas tratados:

Revisión del manual de la calidad correspondiente a los requisitos de los capítulos 4 y 5.

Análisis e intercambio sobre los requisitos de los capítulos 6 y 7 del referencial.

Compromisos alcanzados:

La propietaria presentó un avance del manual de la calidad en la reunión anterior. Sin embargo, se han realizado observaciones a este que no han sido salvadas en su totalidad a la fecha. De todos modos, la implementación aparece como bastante encaminada para un programa inicial de calidad turística. Asimismo, se acordó que para dentro de unos quince días, el manual incorporará los requisitos correspondientes a los capítulos 6 y 7 del referencial.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF			X		
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar			X		
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

Al ser una empresa familiar, surgen conflictos propios de este tipo de organización.

SubAnexo 13 : .General Acha

INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 01 de septiembre de 2022.

Localidad: General Acha – Villa Turística Casa de Piedras.

Modalidad: Presencial. Se llevó a cabo en el salón del SUM del Oeste (Martínez de Hoz y Alvear – General Acha).

Autoridades presentes: Director de Producción y Turismo, Sr. Ramiro Vignes .

Participantes: Beneficiarios

- Florencia Rebolini – Cabañas “Lago en el Cielo” (propietaria) - Villa Turística Casa de Piedras
- Jaquelina Alonso – Cabañas “San Antonio de Padua” (propietaria) – General Acha
- Oscar Bustos, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización. 09:00hs a 12:00 hs

Objetivo de la capacitación: Sensibilización y primera capacitación sobre el sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo: Participaron solo dos beneficiarios del programa, el director de Producción y Turismo y una persona del equipo técnico local (Anyi).

Fue muy dinámica la participación de los cuatro, realizando consultas y evacuando dudas a lo largo de la sensibilización y capacitación.

Contaron experiencias propias y manifestaron las dificultades locales en el desarrollo turístico local.

General Acha es turismo de paso, dado que es punto clave para el descanso de turistas y viajeros en la ruta del sur hacia Buenos Aires y viceversa. No hay mayores atractivos en General Acha, por lo que los turistas arriban al destino en horas de la tarde o noche, pernoctan y al otro día continúan su viaje bien temprano. Esto va en detrimento del desarrollo local dado que la estadía difícilmente supere de una noche. La gastronomía por lo general es nocturna y de paso.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Comprender la necesidad de trabajar con cultura organizacional de la calidad resulta muy complejo, dado que no se visualizan los beneficios de ello.

Descripción del desarrollo de la actividad

Se inició la capacitación con una demora de unos 20 minutos dado que el salón no se encontraba con los requerimientos técnicos adecuados y debió resolverse dicha circunstancia para poder dar inicio.

Se ofreció un desayuno a los asistentes y se comenzó con una dinámica de presentación con juego de roles.

Iniciada la sensibilización, se trató los temas previstos utilizando la presentación en ppt facilitado por el Foro de Profesionales en Turismo.

Luego se desarrollaron los temas previstos en el referencial en la búsqueda de que los prestadores turísticos asistentes incorporen la visión y la cultura de la calidad, desarrollándose los ejes 4 al 5 del sello pampeano. Asimismo, se expusieron los requisitos, las posibles metodologías para su instrumentación, sus beneficios y asimismo se presentaron otros insumos de calidad que podría facilitar y complementar los requisitos mínimos exigidos en el referencial.

Problemáticas detectadas:

La participación fue muy menguada debido a varios factores entre los que se pueden destacar:

- la falta de comunicación adecuada entre quienes debían convocar y los beneficiarios del programa (ejemplo, a algunos los citaron un día antes)
- la notable molestia entre el personal del área de turismo local, quienes se sintieron desplazados de la convocatoria y organización siendo ellos quienes tienen el contacto directo con los prestadores y conocimiento de las situaciones particulares de cada caso
- la falta de interés del prestador frente a un programa de calidad

Conclusiones y recomendaciones:

Se sugiere sumar activamente al equipo técnico local en la convocatoria haciéndolos parte activa en la organización de las sucesivas etapas, dado que ellos son los que tienen el conocimiento territorial y la cercanía con prestadores. Cuentan con buena predisposición.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



-Carpetas y manuales anillados entregados a los asistentes



-Director de Producción y Turismo, Sr. Ramiro Vignes, y el capacitador, Oscar Bustos

-Fotos de la sensibilización y capacitación.

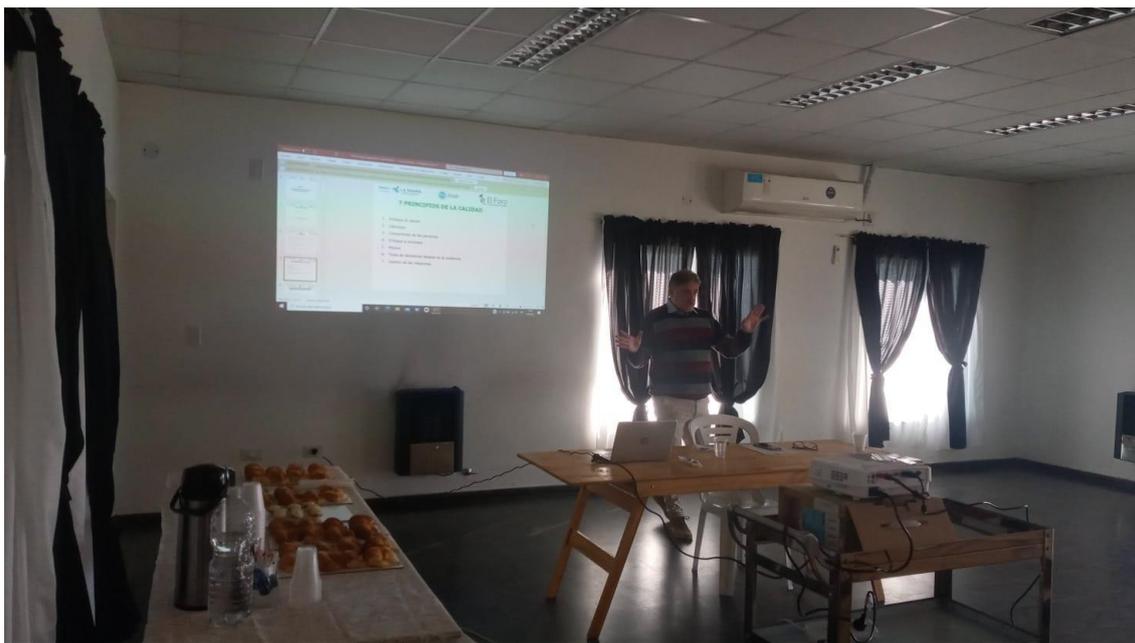
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Implementador: Oscar Bustos Navarta

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 01 de Septiembre de 2022.

Establecimiento: Hotel El Valle.

Localización: Ruta Nac. N° 152 – Km 29 - General Acha.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Laura Delus - propietaria.
Oscar Bustos Navarta, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 15:00 hs a 17:30 hs.

Temas tratados: Atento que Laura no había podido asistir a la presentación del programa, se realizó de manera abreviada una sensibilización y capacitación sobre los diferentes capítulos del referencial.

Recibió su manual impreso. Asimismo, suscribió la adhesión formal al programa (se acompaña como anexo)

A continuación, se llevó a cabo la Asistencia Técnica Individual del establecimiento, haciendo un recorrido de los diferentes capítulos y requisitos. Se trabajó en conjunto sobre el FODA de la organización, se trazaron bosquejos de los objetivos y se analizaron, sobre todo, las posibles debilidades.

Compromisos alcanzados: Hotel El Valle se encuentra estratégicamente ubicado sobre la ruta de mayor flujo, frente al acceso a la ciudad. Cuenta con 26 habitaciones bien equipadas para el tipo de emprendimiento (hotel 2 estrellas). Posee 60 plazas.

Actualmente trabajan en el emprendimiento 3 empleadas y la dueña.

Inicialmente manifiesta relativo compromiso con el programa. Manifiesta que ella tiene muy consolidado el emprendimiento, y la segmentación definida y clientes fidelizados.

No visualiza del todo los posibles beneficios que el esfuerzo de dedicarle tiempo a la instrumentación del programa pueda traerle.

Días después de concluida la visita (el día 03 de septiembre), se recibe un mensaje en los siguientes términos: “... te escribo para decirte que no voy a

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

realizar el curso; porque en realidad está bueno pero yo te digo la verdad no voy a poder cumplir ...porque tengo otras obligaciones ..muchísimas gracias”. Se realizaron dos intentos infructuosos de comunicación con ella.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)			X		
Nivel de compromiso / Motivación observado	X				
Calidad de la infraestructura				X	
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF	X				

Problemáticas detectadas:

La propietaria manifiesta estar muy cansada de la actividad. De hecho, planea dejar el establecimiento. Si bien hace muchos años que está vinculada a la actividad, el desgaste y lo agobiante del rubro le juegan en contra.

Manifiesta el desgaste de trabajar en un sector donde hay mucha clandestinidad, mucho alojamiento no registrado (departamentos en alquiler por día)

Se trabajó sobre el FODA, fijación de objetivos y la detección y fijación de metas estratégicas en base a dicho insumo.

También se inició el trazado del mapa de procesos internos.

No obstante, hay algunas cuestiones que la titular reconoce necesarias incorporar como mejoras. Entre ellas: la publicidad de los precios, optimizar el registro plasmado en el libro de huésped.

El emprendimiento se encuentra en muy buenas condiciones de infraestructura y ambientación, de conformidad con el tipo de alojamiento de dicha categoría.

La fachada del hotel está en muy buenas condiciones.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Se encontraron matafuegos con fecha de vencimiento correctas y carga adecuada. Asimismo, salidas de emergencia y mapa de evacuación correctamente colocados. Se mantiene información biosanitaria expuesta.

Sin embargo, en algunas zonas el cableado está expuesto con real peligro para los huéspedes.

En las habitaciones se presentan carteles con información básica necesaria.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



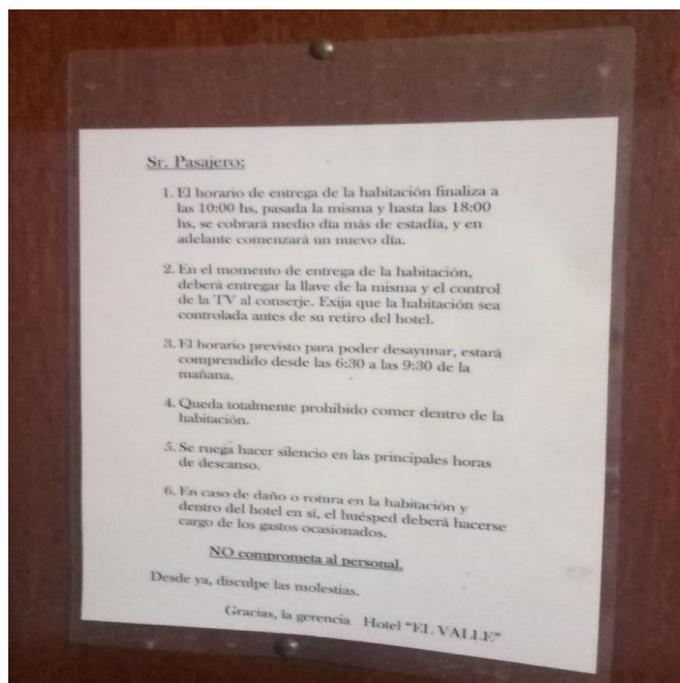
Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 01 de septiembre de 2022.

Establecimiento: Cabañas San Antonio de Padua.

Localización: Ruta Nac. N° 152 – Km 24,5 - General Acha.

Modalidad: Presencial.

Participantes: Jaquelina Alonso - propietaria.
Oscar Bustos Navarta, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 18:00 hs a 20:30 hs.

Temas tratados: Jaquelina es la única propietaria convocada que asistió a la capacitación brindada. Atento ello, la asistencia técnica individual se concentró en recorrer el emprendimiento para conocerlo, e iniciar el desarrollo de los capítulos del referencial.

Recibió su manual impreso. Asimismo, respecto a la adhesión formal al programa indica que oportunamente la había enviado en forma digital.

Se trabajó en conjunto sobre el FODA de la organización, se trazaron bosquejos de los objetivos y se analizaron, sobre todo, las posibles debilidades.

Compromisos alcanzados: Cabañas San Antonio de Padua se encuentra estratégicamente ubicada sobre la ruta 152, al inicio de la ciudad de Acha, por lo que su accesibilidad es muy positiva. Sin embargo, la señalética exterior hay que mejorarla. El municipio no les permite colocar carteles sobre la ruta lo que imposibilita su fácil visualización.

Cuenta con cuatro cabañas bien equipadas. Jaquelina heredó el negocio en el 2017. Luego llega la pandemia del COVID que la aleja de la actividad por motivos de público conocimiento. Por lo expuesto, y siendo que la propietaria no tiene formación ni experiencia en turismo, el desarrollo de la actividad le resulta complejo. No obstante ello, al momento de desarrollar la matriz FODA manifestó serios inconvenientes para la detección de debilidades propias del establecimiento.

Cuenta con una colaboradora como personal de limpieza (mucama). Soy una persona joven que contribuye con la actividad.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Las cabañas son amplias, salvo los baños. Cuentan algunas con paredes y techos de machimbre lo que las coloca en situación de riesgo frente a problemas de incendios. No obstante, posee matafuegos con fecha de vencimiento controlada y carga presión correcta.

El predio tiene mucho espacio para esparcimiento. Posee una piscina delimitada con cerco por seguridad. Por estas cualidades es muy elegida por familias, sobre todo en verano.

Piensa incorporar juegos infantiles para fortificar esas fortalezas.

Evaluación del consultor

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

El emprendimiento se encuentra en muy buenas condiciones de infraestructura y ambientación, de conformidad con el tipo de alojamiento de dicha categoría.

La fachada del emprendimiento está en buenas condiciones.

Manifiesta interés en el programa, sin embargo se encuentra temerosa por su falta de conocimiento y experiencia. Trabajamos en conjunto la fijación de metas, la determinación de condiciones que deberá contar el perfil de puestos y analizamos el organigrama y mapa de procesos. No cuenta con registros ni documentos en respaldo. Asume el compromiso de trabajar al respecto.

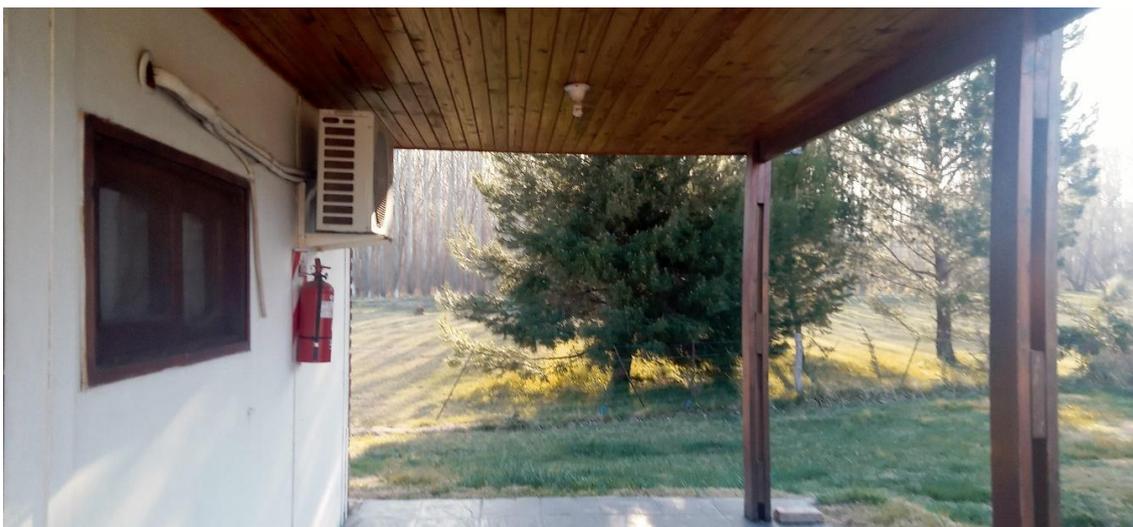
Posee una peculiar atracción: una cabaña transformada en capilla, en honor a su madre (anterior propietaria e impulsora del estableciendo) en donde se llevan a cabo esporádicas misas y es centro atención de locales y visitantes.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Implementador: Oscar Bustos Navarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Oscar Bustos Navarta".

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13 de octubre de 2022.

Establecimiento: Hotel Trafal.

Localización: Balcarce 53 - General Acha.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Omar De Meio - propietario.
Oscar Bustos Navarta, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 08:00 a 09:00 hs.

Temas tratados: Se inició con una revisión en conjunto de los requisitos legales requeridos por el sello.

Luego se analizó punto por punto los documentos de avances enviados.

Se acordó de que en los próximos días enviará los documentos más elaborados y fijaríamos nueva reunión virtual.

Compromisos alcanzados: A pesar de que el Hotel Trafal no había sido convocado para implementar el sello de calidad es quien mayor interés ha demostrado en la implementación del programa. De hecho, es el único que envió avances concretos por mail. Su instrumentación está en un nivel medio, con potencial interés en finalizarlo.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF					X
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar					X
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura					X
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo				X	

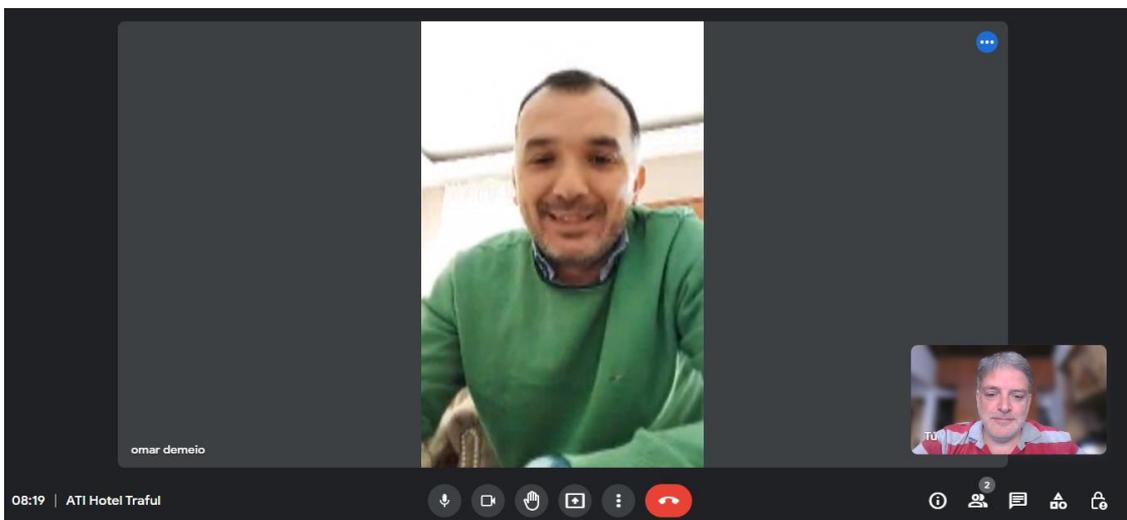
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial				X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF				X	

Problemáticas detectadas:

El principal problema sigue siendo el poco tiempo del propietario para dedicarle a la efectiva instrumentación del referencial, sumado a que cuenta con sus clientes fidelizados por lo que no visualiza que el incorporar herramientas de gestión de la calidad pueda traerle un mayor beneficio.

Anexo 1. Foto/s de la reunión



Implementador: Oscar Bustos Navarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Bustos Navarta', written over a light blue horizontal line.

ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 13 de octubre de 2022.

Establecimiento: Cabañas San Antonio de Padua.

Localización: Ruta Nac. N° 152 – Km 24,5 - General Acha.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Jaquelina Alonso - propietaria.

Oscar Bustos Navarta, implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 09:00 hs a 10:30 hs.

Temas tratados: La asistencia técnica individual se concentró en recorrer los puntos vistos durante la capacitación y nuevamente mostrarles ejemplos prácticos de cómo instrumentarse desde el capítulo 04 al 06.

Compromisos alcanzados: La propietaria manifiesta que estuvo abocada a otras cuestiones por lo que le ha sido muy difícil poder avanzar. No demuestra mayores avances, salvo el FODA.

Se encuentra sola en el emprendimiento, y si bien manifiesta interés en continuar, no encuentra el momento para dedicarle a la correcta instrumentación. Se la renueva el compromiso de contribuir con ella para una efectiva implementación.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados					X
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado			X		
Calidad de la infraestructura			X		
Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Relación percibida con el gobierno municipal y provincial			X	
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF		X		

Problemáticas detectadas:

Manifiesta interés en el programa, sin embargo se encuentra temerosa por su falta de conocimiento y experiencia. Asume el compromiso de trabajar al respecto.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Implementador: Oscar Bustos Navarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Oscar Bustos Navarta".

SubAnexo 14: Quehué

**INFORME DE CAPACITACIÓN
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 02 de septiembre de 2022.

Localidad: Quehue.

Modalidad: Presencial. Se llevó a cabo en el Hotel Municipal Quehué (Ruta Prov. 18 – Ingresó a la localidad) .

Autoridades presentes: Intendente de Quehue, Fernando Darío Tuñón.

Participantes: Beneficiarios

- Ivana Haag, Secretaria y Tesorera de la Municipalidad de Quehue y responsable del hotel
- Laura Fabiana González, recepcionista
- Mirta Ayala, recepcionista
- Juan José Gamarra, sereno

Hora de inicio / hora de finalización: 10:30 hs a 13:00 hs.

Objetivo de la capacitación: Sensibilización y primera capacitación sobre el sello Pampeano de Calidad Turística.

Perfil del grupo: Excelente participación activa de todos los asistentes. Se destaca la unión demostrada entre el personal y el involucramiento en el programa. Gran interés por optimizar la prestación del servicio.

El hotel es de gestión pública local. No hay servicios tercerizados ni personal privado que participe en el desarrollo de la actividad. De hecho, cuenta como proveedor a una panadería, casa de pastas y mermeladas también de gestión pública.

Excelente infraestructura, detalles del mobiliario y destaca ambientación.

Fue muy dinámica la participación de los asistentes, realizando consultas y evacuando dudas a lo largo de la sensibilización y capacitación.

Contextualizan la situación general de la localidad. Quehue es una pequeña población con cerca de 700 habitantes. Al igual que General Acha, Quehué es turismo de paso, dado que es punto de pernocte para el descanso de turistas y viajeros en la ruta hacia el sur o hacia Buenos Aires.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Como atractivo turístico Quehue es conocida como la capital de la caza. Sin embargo, esta actividad se ve dirigida a un público específico que se aloja y desarrolla su actividad dentro de los cotos de caza siendo su derrame en la localidad muy escaso. Por lo cual, el turismo por lo general es de paso. La gastronomía por lo general es nocturna y de paso.

Descripción del desarrollo de la actividad:

Se inició la capacitación a la hora pactada. Todo el personal se encontraba en el hotel con antelación al inicio de la capacitación, preparados y predispuestos. Gran interés por la actividad.

Se comenzó con una dinámica de presentación con juego de roles. Iniciada la sensibilización, se trató los temas previstos utilizando la presentación en ppt facilitado por el Foro de Profesionales en Turismo.

Luego se desarrollaron los temas previstos en el referencial en la búsqueda de que los prestadores turísticos asistentes incorporen la visión y la cultura de la calidad, desarrollándose los ejes 4 al 5 del sello pampeano. Asimismo, se expuso los requisitos, las posibles metodologías para su instrumentación, sus beneficios y asimismo se presentaron otros insumos de calidad que podría facilitar y complementar los requisitos mínimos exigidos en el referencial.

Problemáticas detectadas:

No se detecta.

Conclusiones y recomendaciones:

Gran capacidad y predisposición para la instrumentación del programa. Cuentan con el acompañamiento del intendente para poder incorporar los cambios necesarios.

Anexo 1. Foto/s de la capacitación:



-Fotos de la sensibilización y capacitación

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 26 de octubre de 2022.

Establecimiento: Hotel Quehué Municipal.

Localización: Lorenzo Molina N° 10 y ruta provincial N° 18 - Quehué.

Modalidad: Virtual.

Participantes:

Laura Fabiana González, recepcionista.

Mirta Ayala, recepcionista.

Oscar Bustos Navarta, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 14:30 hs a 16:00 hs.

Temas tratados: Se realizó una revisión sobre los capítulos tratados en la primera capacitación y relevamiento del nivel de implementación de los requisitos solicitados por el sello.

Compromisos alcanzados: Atento que la responsable de la coordinación del hotel, y quien llevaría a cabo la implementación, está de licencia, la implementación se ha visto demorado. Es prácticamente nulo el nivel de instrumentación real.

Sin embargo, el personal sigue demostrando gran interés en su instrumentación.

Asumieron el compromiso de avanzar con el desarrollo documentado de los principales ejes requeridos.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados			X		
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado					X
Calidad de la infraestructura					X

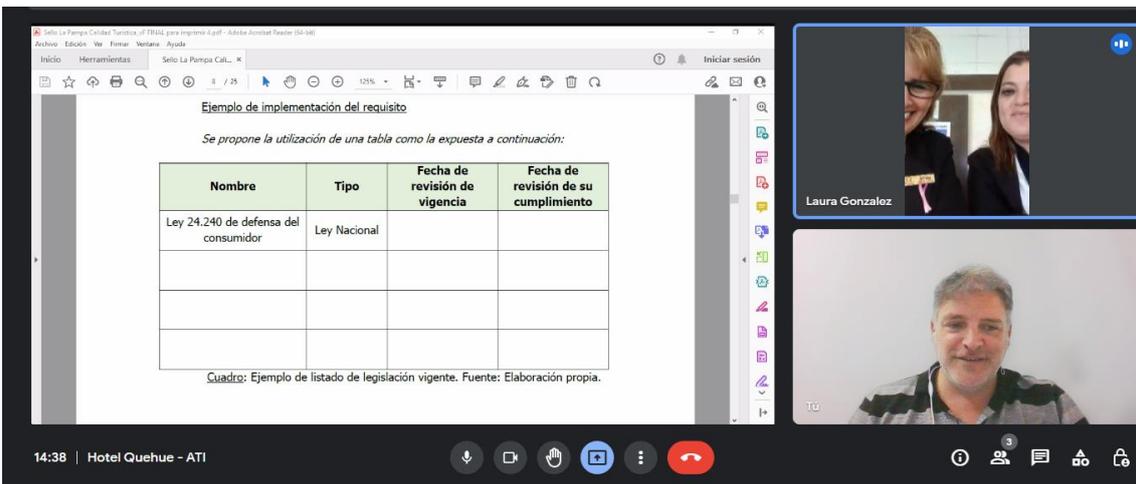
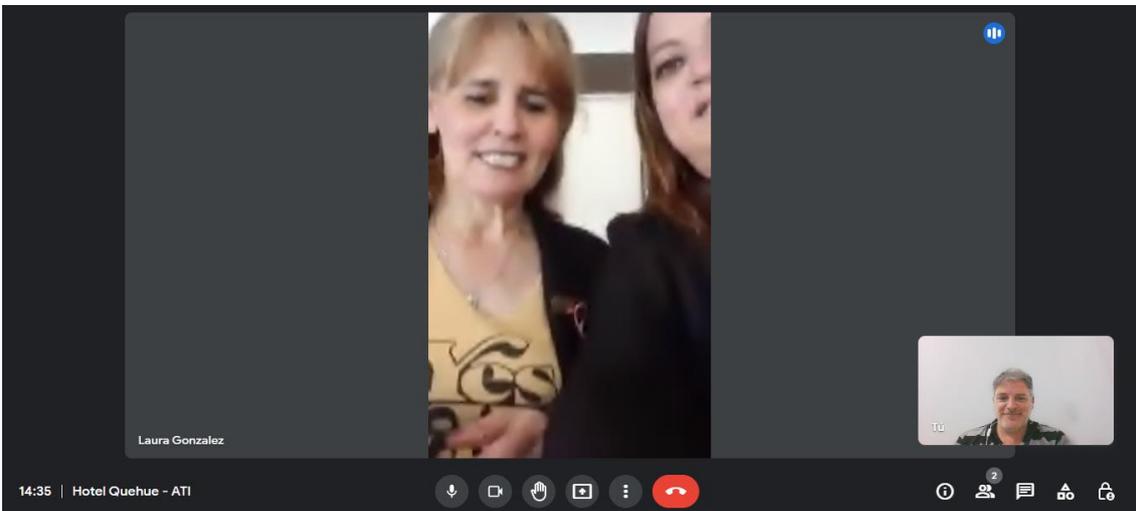
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo					X
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial					X
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF					X

Problemáticas detectadas:

En general no se detectan problemas. Se podría decir que el principal inconveniente es el factor tiempo, dado que ha pasado mucho desde que se los visitó y capacitó y el efectivo inicio en su implementación.

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Implementador: Oscar Bustos Navarta

SubAnexo 15:Casa de Piedras

**ACTA DE REUNIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

2022

ASOCIACIÓN FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO

Fecha: 14 de octubre de 2022.

Establecimiento: Cabañas Lago en el Cielo.

Localización: Calle 2 y 5 – Villa Turística Casa de Piedras.

Modalidad: Virtual.

Participantes: Florencia Rebolini - propietaria.
Oscar Bustos Navarta, Implementador.

Hora de inicio / hora de finalización: 08:30 hs a 10:30 hs.

Temas tratados: Nos reunimos con Florencia con quien revisamos todo el contenido, paso a paso, de los capítulos 04 al 06 e incluso comenzamos con el desarrollo del contenido del capítulo 07 del referencial.

Se trabajó en conjunto sobre el análisis de la legislación vigente que influye en la actividad, y sobre cómo desarrolló el FODA de la organización.

Compromisos alcanzados: Florencia manifiesta tener una situación problemática con salitre en el terreno que le está demandando toda la fuerza en vista de superar dicho obstáculo para antes del inicio de la temporada. Por dicho motivo es poco lo que ha podido trabajar. Se compromete a enviar avances vía mail.

Evaluación del consultor:

1: Muy Bajo - 2: Bajo - 3: Medio - 4: Alto - 5: Muy alto

	1	2	3	4	5
Nivel de autoridad de los entrevistados				X	
Nivel de comprensión del contenido del RF				X	
Nivel de comprensión de las acciones propuestas para implementar				X	
Grado de conocimiento y cumplimiento del marco legal y reglamentario (nacional, provincial, municipal)				X	
Nivel de compromiso / Motivación observado				X	
Calidad de la infraestructura					X

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Posibilidades reales de adecuación de la infraestructura a mediano plazo			X	
Relación percibida con el gobierno municipal y provincial		X		
Potencial del establecimiento para la adecuada implementación del RF			X	

Problemáticas detectadas:

- Salitre en la propiedad.
- Falta de tiempo adecuado
- Falta de RRHH para dedicarse a la instrumentación del referencial

Anexo 1. Foto/s de la reunión:



Implementador: Oscar Bustos Navarta.

Anexo 6: Auditorías.

INFORME DE AUDITORÍA
SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA
2022

Fecha de la auditoría: 8/12/2022.

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Mauro Beltrami.

Nombre del establecimiento: Departamentos El Mate.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Andrea Reinhardt.

Tipo de establecimiento: Departamentos.

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa.

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 20.		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 30.		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)	X	
6.4 Infraestructura (5)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 25.		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Puntaje alcanzado en el cumplimiento total de requisitos: 75 puntos.

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Sí.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. El establecimiento logró el puntaje requerido para el reconocimiento formal.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 6/12/2022.

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Mg. Mauro Beltrami.

Nombre del establecimiento: Departamentos Benja.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Fernando Rohwain.

Tipo de establecimiento: Departamentos.

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa.

Conclusiones en base al Anexo 1: Se recomienda la distinción del establecimiento.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)		X
6.3 Capacitación (5)	X	
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Puntaje alcanzado de cumplimiento total de requisitos: 70.

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Sí

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Recomienda distinción. El establecimiento logra un puntaje adecuado considerando la asistencia a la capacitación y el resultado de la auditoría.

Anexo 2. Foto/s de la reunión

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 7/12/2022.

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Mauro Beltrami.

Nombre del establecimiento: Hotel Caldén.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Hugo Carbonell.

Tipo de establecimiento: Motel.

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa.

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 20.		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 30.		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 25.		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Puntaje alcanzado en el cumplimiento total de requisitos: 75.

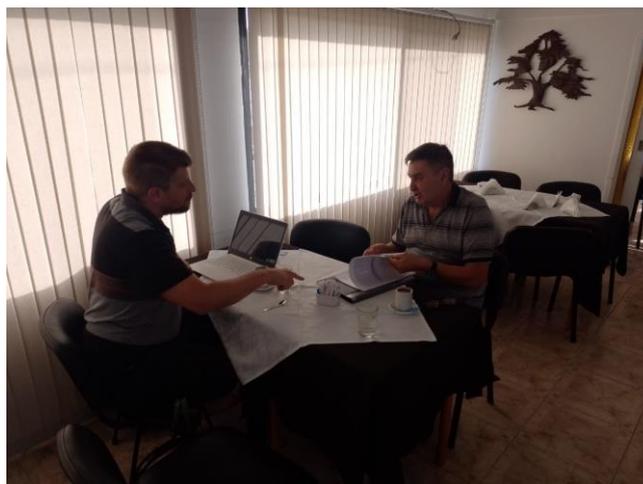
Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí / No): Sí.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. La organización cumple con el puntaje requerido para obtenerla.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 6/12/2022.

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Mauro Beltrami.

Nombre del establecimiento: Departamentos Villa Elisa.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Martín Evangelista.

Tipo de establecimiento: Departamentos.

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa.

Conclusiones en base al Anexo 1:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 20.		

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5)		X
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 25.		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 25.		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Puntaje alcanzado en el cumplimiento total de requisitos: 70 puntos.

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí / No): Sí.

Estudio *“Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”*.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. El establecimiento cumple con el puntaje requerido para poder lograr el reconocimiento formal.

Anexo 2. Foto/s de la reunión



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 6/12/2022.

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Mauro Beltrami.

Nombre del establecimiento: La Delfina.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Carlos Collar Arceu.

Tipo de establecimiento: Hotel.

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa.

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 20.		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)	X	
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 30.		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	X	
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 10.		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: 0.		

Puntaje alcanzado en el cumplimiento total de requisitos: 90 puntos.

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí / No): Sí.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. El establecimiento cumple con un porcentaje alto de requisitos del RF, así como también ha participado de la capacitación.

Anexo 2. Foto/s de la reunión

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 07/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gonzalo A. La Rosa

Nombre del establecimiento: Hotel Euzko Alkartasuna

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Carlos Ariel Prósperi

Tipo de establecimiento: Hotel

Localidad o área donde se encuentra: Macachín

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1			
Requisito	CF	NCF	Observaciones
Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)			
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	X		Cuentan con todas las habilitaciones municipales (bomberos, urbanístico) y SECTUR La Pampa (hotelería), nacionales (impositivas, legales). En la tabla está repetida la Ley 3092. Conoce perfectamente la legislación aplicable.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

4.2 Análisis FODA (7 puntos)	X		FODA documentado y correcto, conocido por las autoridades. Ha definido los objetivos en función de la mayoría de las cuestiones del FODA y plasmadas en objetivos, y también acciones específicas plasmadas y otras definidas verbalmente.
4.3 Organigrama (3 puntos)	X		El organigrama es correcto. Está desactualizado porque se creó una Departamento de RRHH hace 1 semana. Tienen una gerencia "compartida", que deberían diferenciar los roles y perfiles de ambos gerentes, estableciendo roles diferentes. Establece áreas internas y también tercerizadas.
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)	X		Tienen el mapa de procesos definido y correcto, y conocido por la dirección. Algunos procesos de apoyo están repetidos con los principales (ej. limpieza). Para ellos es estratégico, así que se debe sacar de apoyo. Realizan todos los procesos, incluso el de planificación estratégica contra el Plan de Negocios. Agrega un mapa de procesos del producto gastronómico.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20			

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)

5.1 Geolocalización (5 puntos)	X		Están geolocalizados en Google Maps, en TripAdvisor, y en Booking.
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X		Conoce perfectamente las necesidades y expectativas del cliente. Ya lo hacían pero no formalizado y documentado. Con la construcción del gasoducto va a cambiar el perfil de turista, quizás podrían agregar un cuarto perfil de turista.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)		X	La política está correcta, tomado el modelo propuesta. La política no está exhibida en el hotel, ni en portal web, ni comunicada a los clientes ni empleados. Deben mejorar la comunicación de la política al personal a través del nuevo Departamento de RRHH.
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X		La definición de objetivos e indicadores es correcta. Tienen registros de todos los indicadores, algunos hechos ad hoc y otros de terceros. En marzo tienen actualizar algunos objetivos para 2023.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25			

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)

6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X		Tienen los procedimientos operativos escritos.
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)		X	Tiene 40 empleados por lo que no tiene perfiles de puestos para todos, faltan 3 o 4 perfiles, pero sí están los más importantes. Deberían definir perfiles diferentes para los diferentes roles de los gerentes. Tienen previsto hacer una ambiciosa Matriz de Evaluación de Desempeño, que aún no está desarrollada.
6.3 Capacitación (5 puntos)	X		Cumple con las definiciones de capacitación para los ingresantes. Además cuentan con un Plan Anual de Capacitaciones, el cual es monitoreado y cumplido casi en su totalidad.
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X		Tiene la infraestructura adecuada de acuerdo a la normativa vigente. WIFI funciona perfecto.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20			

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X	<p>Analizan valoraciones de Booking y Google. Tienen redes sociales pero no tienen valoraciones o comentarios. La evaluación de la satisfacción es en función de las valoraciones y comentarios de Booking y Google, intentan contestar la totalidad agradeciendo, y todas las toman en cuenta. Cuentan con un Libro de Quejas y Sugerencias (exigido por SECTUR) en recepción, que se completa no tan frecuentemente. No hace encuestas. No tienen un registro unificado, tienen Booking y Google tercerizado, y el libro.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)	X	<p>Realizan todos los años en marzo una evaluación estratégica con el análisis de Plan de Negocio que incluye objetivos de negocio, Planes de Negocio anteriores, niveles de satisfacción, y van a incorporar objetivos del sistema de gestión. Se va a incorporar la evaluación de las capacitaciones y de las cuestiones detectadas en el FODA.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

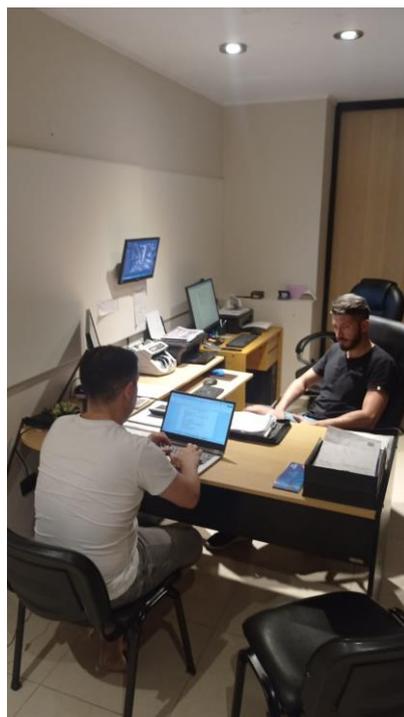
Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 85

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Si (20)

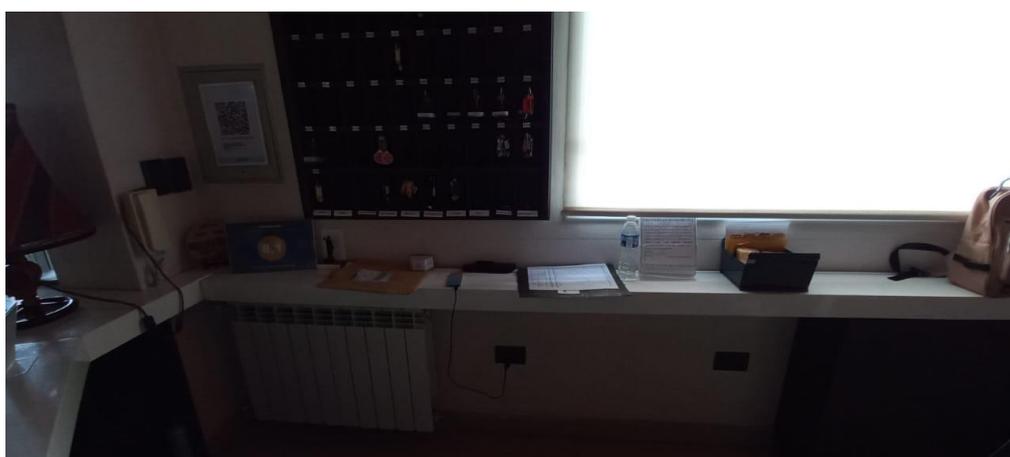
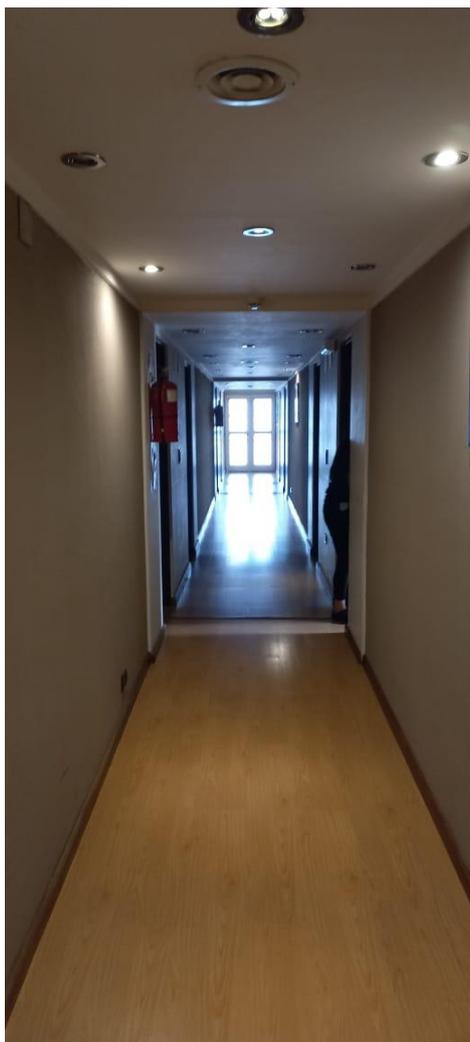
Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda la distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 07/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gonzalo A. La Rosa

Nombre del establecimiento:

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Pablo Campo, Romina Campo

Tipo de establecimiento: Departamentos por día (posible futuro Cabañas)

Localidad o área donde se encuentra:

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1			
Requisito	CF	NCF	Observaciones

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)			
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	X		Cuentan con todas las habilitaciones municipales y SECTUR. Tienen además cuestiones de sostenibilidad, monóxido de carbono, RSU sostenibles, que son municipales. Conoce perfectamente la legislación aplicable.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

4.2 Análisis FODA (7 puntos)	X		FODA documentado y correcto. Ha definido los objetivos en función de algunas cuestiones del FODA, y también acciones específicas.
4.3 Organigrama (3 puntos)		X	El organigrama es correcto. Tienen una gerencia "colegiada". Quizás deberían diferenciar los roles y perfiles de la gerencia porque claramente cada uno de los socios tiene roles diferentes. Establece áreas internas y también tercerizadas. No pusieron la contadora.
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)	X		Tienen el mapa de procesos definido y correcto. Algunos procesos no están definidos correctamente en cuanto a secuencia (ej. contacto inicial previo a reserva). Algunos procesos de apoyo están repetidos con los principales (ej. limpieza). Para ellos es estratégico, así que se debe sacar de apoyo. No conocen el proceso de planificación estratégica como tal, pero lo llevan a cabo.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17			

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)

5.1 Geolocalización (5 puntos)	X		Están geolocalizados en Google Maps y en Booking.
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X		Conoce perfectamente las necesidades y expectativas del cliente. Turismo de negocios debería especificarse mejor porque algunos tipos de perfiles no los están aceptando.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	X		<p>La política está correcta, tomado el modelo propuesta y adaptado a mascotas y sostenibilidad. En términos de digitalización debería agregarse algún objetivo o acción sobre los sistemas.</p> <p>La política está en las cabañas colgadas, no en recepción pero lo van a incorporar.</p> <p>Deben mejorar la comunicación de la política al personal.</p>
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X		<p>La definición de objetivos e indicadores es correcta, algunos son más acciones que objetivos.</p> <p>Tienen registros de la mayoría de los indicadores, algunos hechos ad hoc y otros de terceros.</p> <p>A futuro tienen actualizar algunos objetivos para 2023.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30			

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)

6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X		<p>Tienen los procedimientos operativos escritos.</p> <p>Los nombres no están alineados con el mapa de procesos.</p>
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X		<p>Están ok los puestos pero deberían definir perfiles diferentes para los diferentes roles de los gerentes.</p> <p>Las evaluaciones son correctas y objetivas.</p>
6.3 Capacitación (5 puntos)	X		<p>Cumple con las definiciones de capacitación para los ingresantes.</p>
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X		<p>Tiene la infraestructura adecuada de acuerdo a la normativa vigente, e incluso superior y de mayor calidad.</p> <p>Están planificando construir deptos. accesibles.</p> <p>WIFI funciona perfecto.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30			

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X	<p>Analizan valoraciones de Booking y Google.</p> <p>Tienen redes sociales pero no tienen valoraciones o comentarios. Cuentan con un Libro de Quejas y Sugerencias (exigido por SECTUR), tanto en recepción como en cada cabaña.</p> <p>La evaluación de la satisfacción se en función de los libros que están en los deptos. que son usados, y las valoraciones de Booking y Google.</p> <p>No hace encuestas.</p> <p>No tienen un registro unificado, tienen Booking y Google, el libro y valoraciones por WhatsApp.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)	X	<p>Hicieron una evaluación estratégica a noviembre 2022 con análisis de objetivos, satisfacción de clientes (comentarios Google), vinculación con FODA y análisis de los indicadores.</p> <p>Se recomienda analizar todos los indicadores con el registro adecuado en el caso del Puntaje de ocupación.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

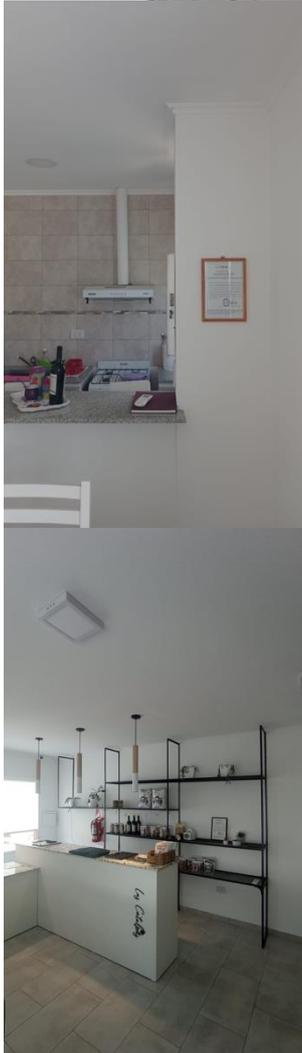
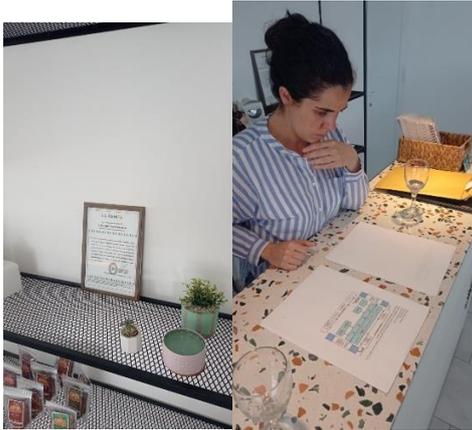
Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 97

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Si

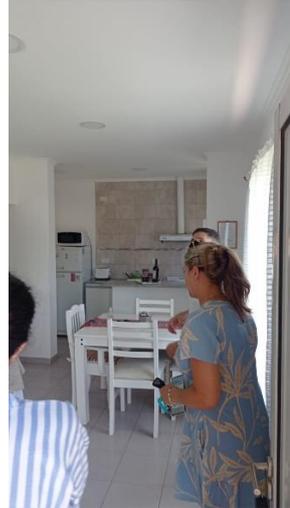
Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Recomienda distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

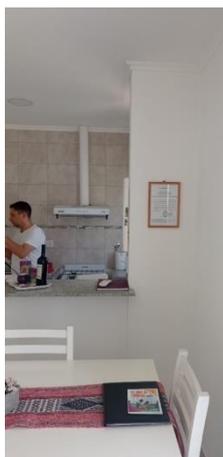
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 07/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gonzalo A. La Rosa

Nombre del establecimiento: Antumú

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Dora Nanci Contreras

Tipo de establecimiento: Departamentos Alquiler Temporario

Localidad o área donde se encuentra: Santa Rosa

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1			
Requisito	CF	NCF	Observaciones
Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)			
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)		X	Normativa provincial no conocida
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	X		Definió objetivos en base al FODA, pero no a todas las definiciones, sino a las más importantes.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

4.3 Organigrama (3 puntos)		X	No está definido el personal de soporte de recepción y administrativo. Mantenimiento tercerizado debería estar en el organigrama?
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)		X	No tiene herramientas ni soporte informático de gestión. No conoce los procesos de alto nivel (planificación estratégica, evaluación y mejora continua). El pago es al ingreso, no a la salida como figura en el mapa de procesos. La salida es un proceso que no tiene mucha intervención de ella.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 7			

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)

5.1 Geolocalización (5 puntos)	X		Está geolocalizada en Google. Envía la geolocalización a los huéspedes.
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X		Tiene total conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente, y de las necesidades de atención y satisfacción.
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)		X	Conoce la política. Está pegada en uno de los departamentos, en el otro no. No tiene aún definido el método de cómo trasladarle la política a su personal (matrimonio de edad). No sabe qué es sostenibilidad.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X	Definición de objetivos y acciones correcta. Quizás faltan algunas acciones vinculadas con el FODA. Algunos indicadores no tiene aún definida la metodología de medición, ni el registro que tiene que armarlo.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)

6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X	Procedimientos correctos.
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X	Están correctos los perfiles de puestos en términos de responsabilidades y perfil. Las evaluaciones deberían tener un proceso de actualización y ser objetivas.
6.3 Capacitación (5 puntos)	X	Capacita al personal ingresante de acuerdo a lo establecido en el procedimiento. Planifica capacitaciones a futuro.
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X	Tiene la infraestructura adecuada de acuerdo a la normativa vigente. Es accesible. WIFI funciona perfecto.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X		<p>La evaluación de la satisfacción se hace personalmente o en el Libro de Quejas y Sugerencias (exigido por SECTUR). Está haciendo una encuesta.</p> <p>Revisa las evaluaciones de Google, y las responde.</p> <p>Gestiona las evaluaciones para resolver y/o responder.</p> <p>No atiende las redes sociales, porque no las necesita.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10			

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)			
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		X	La evaluación estratégica la va a realizar Junio 2023.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0			

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 62

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Si

Puntaje total: 82

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Recomienda distinción

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 07/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gonzalo A. La Rosa

Nombre del establecimiento: Naicó

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Marina Jérica Pundang

Tipo de establecimiento: Hostal

Localidad o área donde se encuentra: Naicó, Ataliva Roca, Toay

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1			
Requisito	CF	NCF	Observaciones

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)			
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	X		Habilitación de Legislación Ataliva Roca (municipio) Depto. de Toay correcta, y habilitación de SECTUR visible. Conoce perfectamente la legislación aplicable.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

4.2 Análisis FODA (7 puntos)	X		FODA documentado y correcto. Ha definido los objetivos en función de algunas cuestiones del FODA, y contó acciones específicas a otras, que no están en la matriz de objetivos pero sí las aplica, incluso temas de sostenibilidad.
4.3 Organigrama (3 puntos)		X	El organigrama es correcto pero tiene más áreas que personas (1), es decir, no las tiene ocupadas, y repite las personas responsables en varias áreas. Hay que repensarlo porque la propietaria es directiva y cocinera, el propietario es directivo y a cargo de servicios excursiones. No establece cuáles áreas son internas y cuáles son tercerizadas. Falta alinearlos a los perfiles.
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)		X	Tienen el mapa de procesos definido y correcto. Algunos procesos de apoyo están repetidos con los principales (ej. limpieza). No conoce el proceso de planificación estratégica (dice que es informal pero no está documentado, pero sí está en el documento).
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 14			

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)			
5.1 Geolocalización (5 puntos)	X		Están geolocalizados en Google. Incluso detectaron que el camino en Google estaba mal, y lo corrigieron.
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X		Conoce perfectamente las necesidades y expectativas del cliente. Turismo de eventos está más orientado a eventos generados propios, pero no por eventos de otros, hay que revisar eso.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	X		La política está correcta, y está visible en la recepción, y conocida por la dirección. Conoce los aspectos en función de la sostenibilidad. El personal ingresó hoy.
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X		La definición de objetivos e indicadores es correcta, aunque un objetivo para más una acción. Debe mejorar los registros de los indicadores (informal). El objetivo de capacitación debería ser más achicar el índice de rotación, para vincularlo a debilidades y amenazas del FODA. Falta actualizar algunos objetivos para 2023.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30			

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)			
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X		Tienen los procedimientos operativos escritos. Los nombres no están alineados con el mapa de procesos.
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X		Están ok los puestos pero faltan los puestos de dirección. Falta alinear los nombres de los puestos del organigrama a las tablas de perfiles (ej. Servicio de habitaciones vs Mucama; Servicios gastronómicos vs Mozo/a y Cocinera). Falta actualizar, por la rotación se le fueron dos perfiles. Todo es satisfactorio.
6.3 Capacitación (5 puntos)	X		Cumple con las definiciones de capacitación para los ingresantes.
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X		Tiene la infraestructura adecuada de acuerdo a la normativa vigente. No todo es accesible por la condición de ruralidad, pero cumple con los requisitos mínimos. WIFI funciona perfecto.
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30			

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)			
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X		<p>Está en Google, además de redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), y revisa las valoraciones una vez al mes.</p> <p>La evaluación de la satisfacción se hace personalmente la alta dirección al cliente, o en el Libro de Quejas y Sugerencias (exigido por SECTUR).</p> <p>No hace encuestas.</p> <p>Los métodos de registro de quejas y sugerencias, son los comentarios de Google y de redes sociales, y el cuaderno de sugerencias pero que casi no se usa.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10			

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)			
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)	X		<p>Hicieron una evaluación estratégica a noviembre 2022 con análisis de objetivos, satisfacción de clientes (comentarios Google), vinculación con FODA y análisis de algunos indicadores.</p> <p>Además definieron objetivos para 2023 producto de la evaluación.</p> <p>Queda pendiente analizar todos los indicadores con el registro adecuado en el caso del Puntaje de ocupación.</p>
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10			

Porcentaje de cumplimiento total de requisitos: 94%

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales) (Sí/No): Si

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Recomienda distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

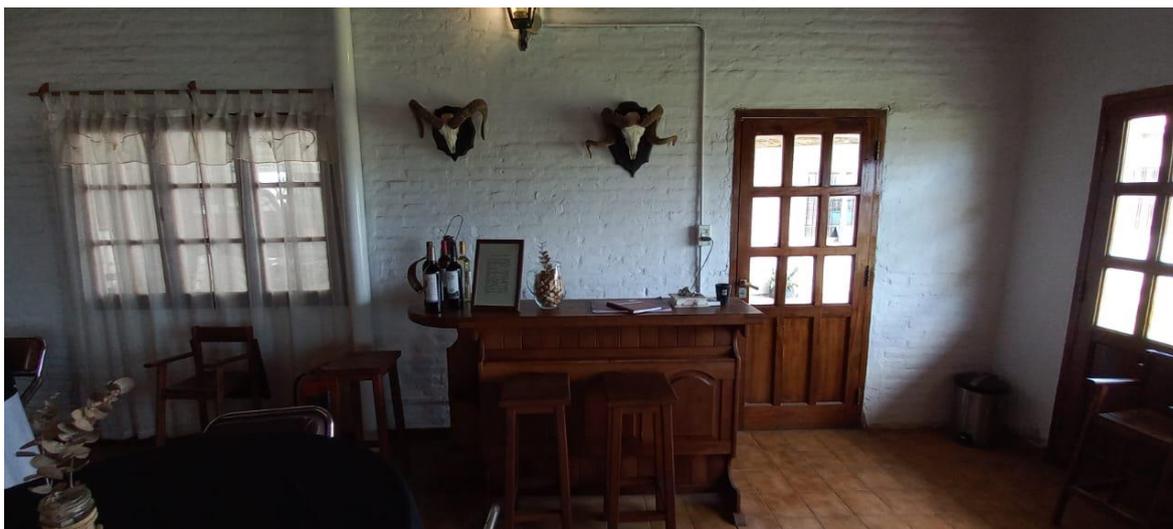
Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 23/11/22

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor:

Nombre del establecimiento: Hotel Wabi Sabi

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Silvia Guasardo

Tipo de establecimiento: Hotel 3*

Localidad o área donde se encuentra: E. Castex

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cumple con el puntaje 77 de los requisitos y participó de todas las instancias de implementación.

Demuestra comprensión y compromiso con el programa y la incorporación de la cultura de la calidad en su organización.

Tiene desarrollado todo el sistema documental vinculado a los requisitos del SPCT.

Se destacan los siguientes hallazgos:

- Requisitos 4.4: No conforme. Tienen el mapa de procesos que se incluye como modelo en el documento del SPCT, y si bien puede respon-

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

der al funcionamiento del Hotel, no se comprende su utilidad y no se explica. Después de conversar los aspectos técnicos y metodológicos, se asumió el compromiso de desarrollarlo.

- **Requisito 6.1:** No conforme. No hay ningún procedimiento documentado. El procedimiento lo conoce Silvia, ella lo explica a las personas que trabajan en el hotel y después ella controla. Se explicó la importancia y la utilidad de este requisito, se asumió el compromiso de documentar al menos 3 procedimientos, el de limpieza de habitaciones, el check in y Check out y el servicio de desayuno.
- **Requisito 8.1.** No aplica en esta etapa de la implementación. No obstante, no hay conocimiento del alcance y la importancia de este proceso.

Es para destacar el compromiso con el programa en general y con la política de calidad y sostenibilidad desarrollada por el Hotel.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)		X
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)	X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 77

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): Si.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. Demostró compromiso en todo el proceso y se comprometió a trabajar los aspectos que le faltaba, fundamentalmente la documentación de los procesos.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 23/11/23

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Nahuel Farberoff

Nombre del establecimiento: Los Abuelos

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Eugenia Funes

Tipo de establecimiento: Apart Hotel.

Localidad o área donde se encuentra: Gral. Pico.

Conclusiones en base al Anexo 1:

Eugenia Funes, la persona quien estuvo en la auditoría, no fue la que trabajó en el proceso de implementación. No tenía el conocimiento suficiente para poder abordar la etapa de auditoría.

Se destacan los siguientes hallazgos:

- **Requisitos 4.4:** No conforme. No hay registro de que se haya elaborado y documentado el mapa de proceso. No se comprende su importancia y utilidad.
- **Requisitos 5.2:** No conforme. Los clientes identificados en el documento que muestran, no se condice con los clientes que tienen. Se explica este requisito y se recomienda que se revea el documento que armaron.
- **Requisito 5.3:** No conforme. Si bien tienen redactada una política, no la comunican, y no se reconoce su importancia y utilidad.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- Requisitos 6.1: No Conforme. No tienen procedimiento documentados. Manifiesta que no tuvo tiempo para hacerlos. Se comprometen a desarrollarlos.
- Requisitos 6.2: No conforme. No se hizo, ni se hace, evaluación del personal. No elaborada ninguna ficha a estos fines. No está previsto hacerlo.
- Requisitos 6.3: No conforme. No se realizan capacitaciones al personal. Solo se le explica de forma verbal lo que deben hacer y luego es controlado por alguno de los dueños.
- Requisito 7.1: No conforme. No se hacen encuestas de satisfacción. No se trabajan los comentarios en las redes.
- Requisito 8.1. No aplica en esta etapa de la implementación. No obstante, no hay conocimiento del alcance y la importancia de este proceso.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)		X
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)		x
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)		x
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)		X
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 5		

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:0		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:0		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 37

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): No.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

No se recomienda la distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión: No hay fotos de la reunión.

INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 22/11/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Nahuel Farberoff

Nombre del establecimiento: Aires de La Pampa.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Jorge Amato
(Dueño)

Tipo de establecimiento: Apart Hotel

Localidad o área donde se encuentra: General Pico.

Conclusiones en base al Anexo 1:

La organización cumple con el cumplimiento del 70 de los requisitos establecidos en el SPCT. Se le suma el 20 por haber participado de todas las instancias de la implementación. Total 90.

Se destacan los siguientes hallazgos:

- **Requisito 4.2:** Observación. El FODA está documentada, presenta una sola debilidad. Se recomienda ampliar el FODA en función del contexto que describen y de los objetivos establecidos.
- **Requisito 4.4:** Observación. Tienen documentado el mapa de procesos. En la evaluación destacan el proceso de limpieza de blancos, se recorre el establecimiento y se ve el área y se explica cómo se llevan adelante las tareas, pero no está en el mapa. Se recomienda Incluir en el Mapa

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

de Procesos la limpieza de blancos. Es un proceso que llevan adelante en el establecimiento y es considerado fundamental para cumplir con los requisitos de los clientes.

- **Requisito 5.3: Observación.** La política está documentada y se comunica en un papel que está pegado en la recepción. El personal presente en el día de la auditoria no la conoce. El prestador se comprometió a mejorar la comunicación de la política de calidad y sostenibilidad, dándole un mejor formato a la presentada en la recepción y comunicándola de forma personal a cada uno de los empleados.
- **Requisito 6.1: Oportunidad de mejora.** La organización tiene un solo procedimiento documentado, el de limpieza y armado de habitaciones. Se recomienda documentar otros procedimientos, como el de limpieza de blancos y el de reservas.
- **Requisito 6.3: No conformidad.** No hay evidencia objetiva que demuestre una planificación sobre la capacitación del personal. Se entrega el instructivo de limpieza y armado de habitaciones al personal que se debe hacer cargo de estas tareas en los casos de que el personal estable no pueda hacerlo porque esta con algún tipo de licencia.
- **Requisito 7.1: No Conformidad.** No hay evidencia que demuestre que existe una identificación y seguimiento de los comentarios de los turistas y/o huéspedes en redes sociales y/o plataformas digitales. No hay seguimiento ni tratamiento de la queja o comentarios. En Trip Advisor hay comentarios de 2018 a 2020 sin responder. Crearon una encuesta de satisfacción, pero no fue implementada.
- **Requisito 8.1: Observación.** No aplica el requisito a esta instancia de evaluación.

En términos generales la organización cumple con el sistema documental que responde a los requisitos del SPCT, manifestando la importancia de mejorar en términos de calidad para el establecimiento y como impacta en Gral. Pico como destino turístico.

No obstante, si bien comprenden la importancia del proyecto, se puede mejorar con capacitación los aspectos técnicos y metodológicos que implica implementar un SGI.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	x	
4.2 Análisis FODA (7)	x	
4.3 Organigrama (3)	x	
4.4 Mapa de procesos (3)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)		x
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	x	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos:70

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. La organización cumple con los requisitos mínimos para ser distinguidos. Se recomienda abordar las observaciones marcadas en la conclusión.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 23/11/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Nahuel Farberoff

Nombre del establecimiento: Departamentos Boulevard

Nombre del referente de calidad del establecimiento: María Verónica Cabral

Tipo de establecimiento: Alojamiento extra hotelero. Departamento de alquiler temporario.

Localidad o área donde se encuentra: Gral. Pico.

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cumple con el 73 de los requisitos y participó de todas las instancias de implementación, por lo que se le suma 20 más.

Demuestra comprensión y compromiso con el programa y la incorporación de la cultura de la calidad en su organización.

Tiene desarrollado todo el sistema documental vinculado a los requisitos del SPCT.

Se destacan los siguientes hallazgos:

- **Requisitos 4.4:** No conforme. No tiene documentado el mapa de procesos. Se comprometió a trabajar para ello.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

- **Requisitos 5.2:** Observación. Tiene documentado los perfiles de los clientes/huéspedes, pero en la reunión menciona otros tipos de perfiles que no están documentados. Se recomienda actualizar la información, es fundamental para el abordaje del resto de los requisitos.
- **Requisito 6.1:** Observación. Tiene un documento para el armado y limpieza de los departamentos, pero se recomienda revisarlo y ajustarlo en función del procedimiento que llevan adelante. Tienen un reglamento interno documentado que se entrega a los huéspedes cuando se alojan.
- **Requisitos 6.3:** No Conforme. Tiene una sola persona en relación de dependencia a la que no se la capacita de manera formal en ninguna de las áreas, solo se le informa y ordena las tareas a realizar.
- **Requisitos 7.1:** No conforme. No realizan ninguna encuesta de satisfacción. Se manifestó el compromiso de desarrollar una encuesta para aplicarla a la brevedad. Solo consultan por WhatsApp, pero no hay registros de esto.
- **Requisito 8.1.** No aplica en esta etapa de la implementación. No obstante, no hay conocimiento del alcance y la importancia de este proceso.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	x	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	x	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	x	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

6.3 Capacitación (5)		x
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		0
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

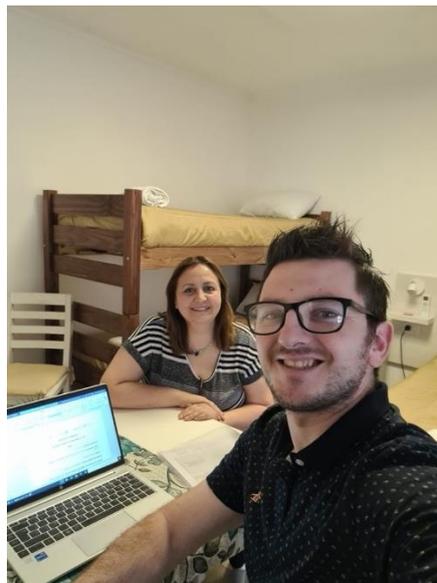
Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 73

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): Si.

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda distinción. Se observa un compromiso alto con el proyecto y una voluntad firme de incorporar la cultura de la calidad en la organización.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 22/11/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Nahuel Farberoff

Nombre del establecimiento: Apart Hotel Los Laureles

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Vanina Ferrero

Tipo de establecimiento: Alojamiento extra hotelero. Clase Departamento o casa de alquiler turístico.

Localidad o área donde se encuentra: Gral. Pico.

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cumple con el 85% de los requisitos y participo de todas las instancias de implementación.

Demuestra comprensión y compromiso con el programa y la incorporación de la cultura de la calidad en su organización.

Tiene desarrollado todo el sistema documental vinculado a los requisitos del SPCT.

Se destacan los siguientes hallazgos:

- **Requisitos 4.4:** Observación. Al momento de hacer la auditoria no estaba elaborado el mapa de proceso. Se comprometió a elaborarlo y enviarlo, cosa que hizo el mismo día. Se recomienda revisar y ajustar el mapa,

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

principalmente la identificación de los procesos principales y sus actividades.

- Requisitos 5.4: Observación. Los objetivos e indicadores están documentados. Se analizaron los objetivos y el segundo ya estaba cumplido. Se comprometió a revisar y reformular los objetivos.
- Requisito 6.1: Observación. Se redactó y documentó procedimiento de limpieza de los departamentos. Se recomienda desarrollar otros procedimientos como el de check in y check out.
- Requisitos 6.3: No Conforme. Tiene una sola persona en relación de dependencia a la que no se la capacita de manera formal en ninguna de las áreas, solo se le informa y ordena las tareas a realizar.
- Requisitos 7.1: Observación. Desarrollaron y ya implementaron una nueva encuesta de satisfacción para los huéspedes. No tienen presencia, ni gestionan, ningún tipo de plataforma web o red social.
- Requisito 8.1. No aplica en esta etapa de la implementación. No obstante, no hay conocimiento del alcance y la importancia de este proceso.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)		x
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 0		

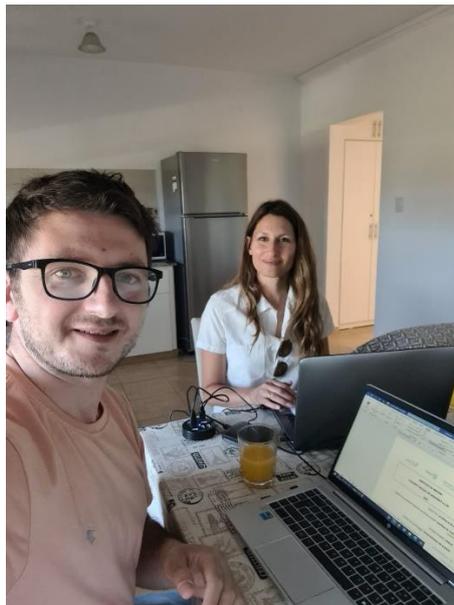
Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 85

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): Si

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Se recomienda la distinción, cumple con el 85 de los requisitos más el 20 adicional por su participación en todas las etapas de la implementación.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Hotel Pepa

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Norma Caivano de Pepa

Tipo de establecimiento: Hotel 2 estrellas

Localidad o área donde se encuentra: Int. Alvear

Conclusiones en base al Anexo 1:

La planilla de precios está en trámite. Tiene la anterior (la de septiembre).

No cuenta expuestos (y manifiesta desconocer su existencia y exigencia legal): los horarios desayuno, check in check out, habilitación de turismo, libro de registro de pasajeros ni libro de quejas.

Llevan una planilla de registro de pasajeros y fichas individuales de cada pax, modelos implementados por ellos sobre todo para contar con la información para control policial.

No cuenta con señalética salida emergencia. Matafuegos están ocultos detrás del mostrador.

Análisis FODA con escasez de debilidades y amenazas (el resto ok). Si planea acciones concretas sobre cada punto.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

La fijación de objetivos está bien planteada (aunque algunos objetivos son demasiados ambiciosos). Están bien desarrollados los registros, plazos, etc.

Procedimientos operativos son algo escuetos pero ajustados a la funcionalidad del hotel.

Perfil de puesto bien detallado de los cargos de limpieza, conserje y administración.

La infraestructura es óptima, muy bien cuidado los detalles de ambientación.

No lleva encuesta, sí pide los referencie el Google Maps.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	3	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	2	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 13		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	5	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	9	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 29		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	8	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	7	
6.3 Capacitación (5)		2
6.4 Infraestructura (5)	5	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 22		

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	4	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		4

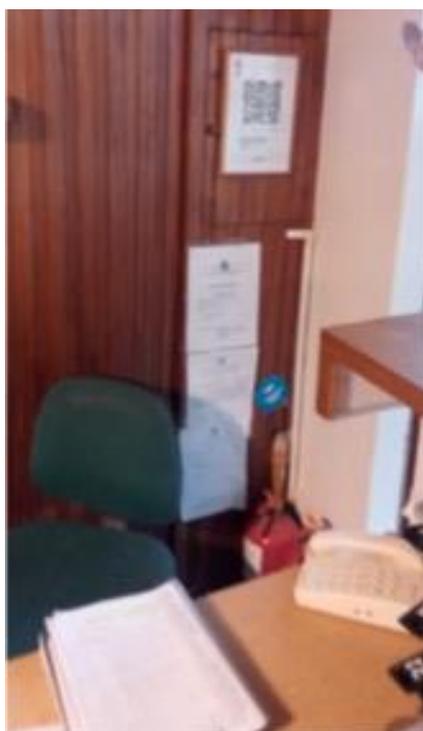
Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	8	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		8

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 91,20

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

TARIFAS VIGENTES

PEPA

HOTEL**

25 De Mayo N° 1141 – Int. Alvear (L.P.) | R.P.A.T. N° 27- 81- 027

SIMPLE	DOBLE	TRIPLE
\$3.000	\$5.000	\$7.500

INCLUYE DESAYUNO

Provincia de La Pampa
SECRETARÍA DE TURISMO
“Tarifas Vigentes a partir del 01 de Septiembre de 2022”

Turismo SECRETARÍA LA PAMPA Gobierno en Acción LA PAMPA PATAGONIA



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 23 NOV 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gaspar Taboada

Nombre del establecimiento: Cabañas Lago en el Cielo, Casa de Piedra

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Florencia Rebolini / Claudio Toro

Tipo de establecimiento: Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: Casa de Piedra

Conclusiones en base al Anexo 1: Dictamen favorable. La auditoría se llevó adelante con Claudio Toro, administrador de las cabañas quien proporcionó información correspondiente a los procesos y al cumplimiento de la normativa vigente. No obstante, no fue el quien estuvo presente durante las asistencias técnicas, sino Florencia Rebolini, quien proporcionó vía mail con posterioridad los documentos respaldatorios del Referencial Técnico, que evidencian el cumplimiento de los requisitos del Sello Pampeano de Calidad Turística. Además se evidencian objetivos estratégicos a mediano y largo plazo que involucran un aumento en la calidad de la experiencia del visitante, acompañando a la estadia con servicios complementarios. Por lo anterior, el dictamen es favorable.



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	x	
4.2 Análisis FODA (7)	x	
4.3 Organigrama (3)	x	
4.4 Mapa de procesos (3)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	x	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	x	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)		x
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)		x
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	x	
6.3 Capacitación (5)		x
6.4 Infraestructura (5)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (15 adicional) (Sí/No): 15

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 72

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Dictamen del auditor (**recomienda distinción** / no recomienda distinción)

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 23 NOV 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gaspar Taboada

Nombre del establecimiento: Cabañas San Antonio de Padua

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Jaquelina Alonso

Tipo de establecimiento: Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: Gral. Acha

Conclusiones en base al Anexo 1: Dictamen favorable. Jaquelina ha proporcionado la documentación respaldatoria de los capítulos del Referencial Técnico, sabiendo explicar su contenido y dando cuenta de la importancia de su cumplimiento, como así también justificar aquellos requisitos que por cuestiones circunstanciales son han sido cumplimentados al 100 (por ejemplo la estandarización de procesos para la evaluación de perfiles de puestos de trabajo, ya que es un emprendimiento familiar, llevado adelante por el padre de Jaquelina y una empleada de limpieza).

Ha evidenciado el cumplimiento de la legislación vigente, y argumentado la selección de objetivos a mediano y largo plazo, partiendo para su planteamiento del contexto post-pandemia.

Ha manifestado su intención de continuar con las capacitaciones tanto para ella como para la empleada doméstica que trabaja en las Cabañas.

Por todo lo anterior, el dictamen es favorable.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	x	
4.2 Análisis FODA (7)	x	
4.3 Organigrama (3)	x	
4.4 Mapa de procesos (3)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	x	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	x	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)		x
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	x	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)		x
6.3 Capacitación (5)		x
6.4 Infraestructura (5)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 82

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): 20

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

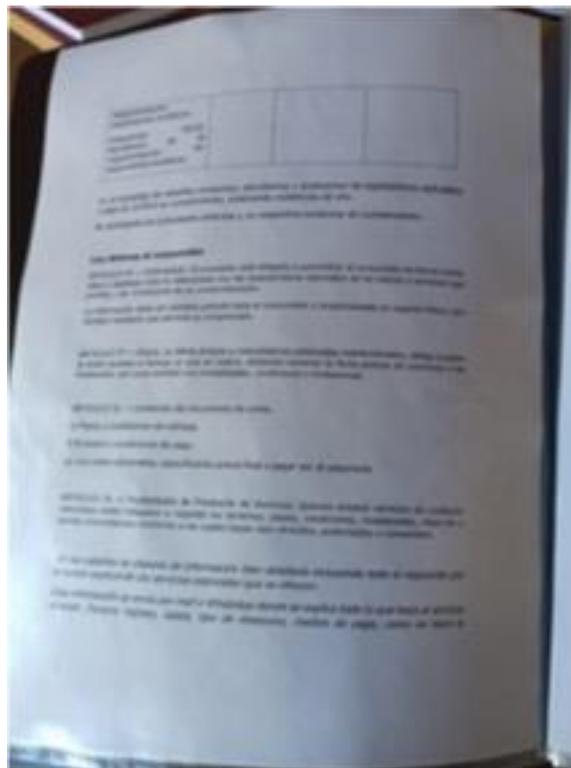


Implementación en San Antonio de Padua

Regulaciones y establecimientos

4.2 - Complementación de la legislación vigente

N. Resolución	Tipo	Fecha de sanción de vigencia	Fecha de entrada en funcionamiento
Ley Nacional N° 24.246	Ley Nacional	21 - nov	27 - nov
Ley Nacional de Defensa del Consumidor	Ley Nacional	21 - nov	27 - nov
Ley Nacional N° 25.000/2002	Ley Nacional	21 - nov	27 - nov
Ley Nacional N° 25.001/2004	Ley Nacional	21 - nov	27 - nov
Ley N° 2892 de Turismo de Provincia de Buenos Aires	Legislación provincial	21 - nov	27 - nov
Decreto Reglamentario 2271/2005	Legislación provincial	21 - nov	27 - nov
Resolución N° 202/02	Legislación provincial	21 - nov	27 - nov
Resolución 807/04	Legislación provincial	21 - nov	27 - nov



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 22 NOV 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gaspar Taboada

Nombre del establecimiento: Hotel Traful

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Omar De Meio

Tipo de establecimiento: Hotel 2 estrellas

Localidad o área donde se encuentra: Gral. Acha

Conclusiones en base al Anexo 1: Dictamen favorable. Omar, el dueño y administrador del Hotel, posee estudios formales concluidos vinculados al turismo y la hotelería en la Universidad de Córdoba, motivo por el cual, conoce la importancia de la gestión de la calidad y la mejora continua, con su impacto en el servicio y experiencia del cliente. Estos conocimientos se evidencian acompañados de una vocación adaptada al contexto en el que se encuentra el hotel (General Acha) y al respaldo documental correspondiente.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)	X	
4.4 Mapa de procesos (3)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)		X
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	X	
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 90

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): 20

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 22 NOV 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Gaspar Taboada

Nombre del establecimiento: Hotel Quehué

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Mirta Ayala

Tipo de establecimiento: Hotel 3 estrellas

Localidad o área donde se encuentra: Quehué

Conclusiones en base al Anexo 1: Se evidencia vocación por parte del personal en brindar un servicio estandarizado y de calidad hacia al huésped. Los servicios de desayuno y de restaurante son prestados de manera consistentes en distintos días, con la implementación de los procesos de check-in y check-out de acuerdo a procedimientos claramente estipulados. En contraste con esto, la falta de conocimientos respecto de capítulos específicos del Referencial Técnico visto durante la auditoría: motivo de ello es que Mirta no fue quién estuvo presente durante las Asistencias Técnicas por tanto no ha sabido justificar en detalle algunos de los requisitos. Se proporcionó la documentación solicitada y se procedió a auditarla en base a los requisitos del sello, cumpliendo así con el Puntaje mínimo estipulado, motivo por el cual el dictamen es favorable.

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	X	
4.2 Análisis FODA (7)	X	
4.3 Organigrama (3)		X
4.4 Mapa de procesos (3)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 14		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)		X
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)		X
6.3 Capacitación (5)		X
6.4 Infraestructura (5)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 74

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): 20

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción):

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Daniel Beltrami

Nombre del establecimiento: LA HOLANDA

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Alejandra Ortiz Echagüe

Tipo de establecimiento: Alojamiento rural

Localidad o área donde se encuentra: Carro Quemado. La Pampa

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	X	
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	X	
4.3 Organigrama (3 puntos)	X	
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)		X
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5 puntos)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X	
6.3 Capacitación (5 puntos)		x
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

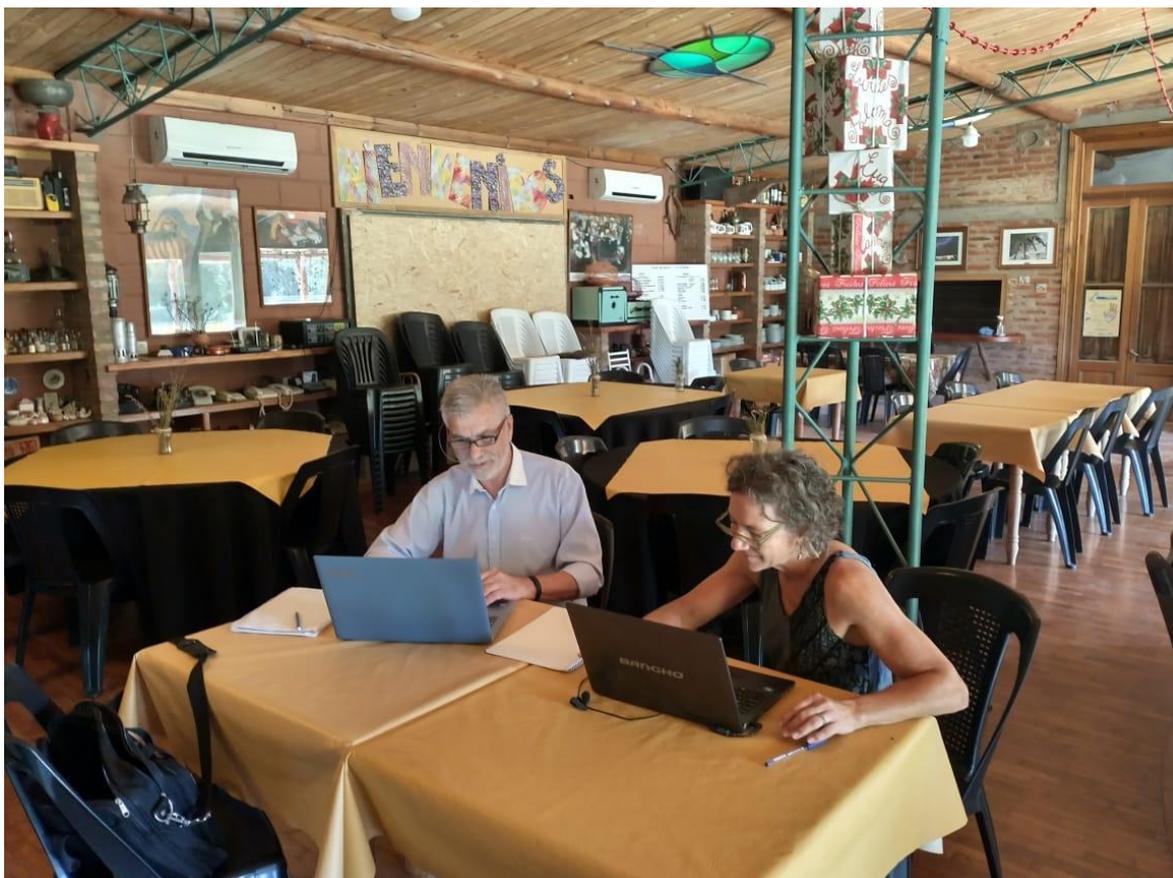
Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 82

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicional): Sí

Dictamen del auditor: el auditor recomienda se otorgue la distinción por haber logrado 102 puntos

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 05 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Daniel Beltrami

Nombre del establecimiento: HOTEL PEHUENCHE.

Nombre del referente de calidad del establecimiento: SILVIA RODRIGUEZ, propietaria

Tipo de establecimiento: HOTEL

Localidad o área donde se encuentra: SANTA ISABEL. LA PAMPA

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	x	
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	x	
4.3 Organigrama (3 puntos)	x	
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5 puntos)	x	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	x	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	x	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	x	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	x	
6.3 Capacitación (5 puntos)		x
6.4 Infraestructura (5 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		x
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

puntos de cumplimiento total de requisitos: 85 puntos

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicional): Sí

Dictamen del auditor. el auditor recomienda la distinción por haber logrado 105 puntos

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06/12/2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Daniel Beltrami

Nombre del establecimiento: PAIHUEN

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Florencia Martínez Peirone

Tipo de establecimiento:

Localidad o área donde se encuentra: Telén. La Pampa

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	x	
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	x	
4.3 Organigrama (3 puntos)	x	
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5 puntos)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	x	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X	
6.3 Capacitación (5 puntos)	x	
6.4 Infraestructura (5 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	x	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		x
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

puntos de cumplimiento total de requisitos: 90

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicional): Sí

Dictamen del auditor: el auditor recomienda se otorgue la distinción por haber alcanzado un puntaje de **110**

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 5 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Daniel Beltrami

Nombre del establecimiento: AITUE

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Karina Leonardí, propietaria

Tipo de establecimiento: Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: Victorica. La Pampa

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	x	
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	x	
4.3 Organigrama (3 puntos)		x
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)		x
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 14		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5 puntos)	X	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	X	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	X	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)	X	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X	
6.3 Capacitación (5 puntos)	X	
6.4 Infraestructura (5 puntos)	X	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 30		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	X	
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		x
puntos de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Puntos de cumplimiento total de requisitos: 84

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicional) Sí:

Dictamen del auditor: el auditor recomienda se otorgue la distinción por haber logrado 104 puntos

Anexo 2. Foto/s de la reunión: No hay.

INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 05 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Daniel Beltrami

Nombre del establecimiento: SOL LATINO

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Laura Correa, propietaria.

Tipo de establecimiento: Hotel Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: VICTORICA

Conclusiones en base al Anexo 1:

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7 puntos)	x	
4.2 Análisis FODA (7 puntos)	x	
4.3 Organigrama (3 puntos)	x	
4.4 Mapa de procesos (3 puntos)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)		
5.1 Geolocalización (5 puntos)	x	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10 puntos)	x	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5 puntos)	x	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10 puntos)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)		
6.1 Procedimientos operativos (10 puntos)	X	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10 puntos)	X	
6.3 Capacitación (5 puntos)		X
6.4 Infraestructura (5 puntos)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10 puntos)	x	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)		
8.1 Evaluación estratégica (10 puntos)		x
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 72

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicional): Sí

Dictamen del auditor recomienda se otorgue la distinción por haber logrado un puntaje de 92

Anexo 2. Foto/s de la reunión:

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: A Pasitos de las Termas

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Mariela Noemí Martínez y Rubén Camilo Vallejos (propietarios)

Tipo de establecimiento: Alojamiento Extra hotelero – Departamento o casa de alquiler

Localidad o área donde se encuentra: Larraudé

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cuenta con habilitación de provincia al día, libro registro pasajeros actualizado, libro de quejas y sugerencias (uno por cada mono ambiente). Solo le resta tarifas expuestas que está en trámite. No se evidencia data fiscal expuesto.

Cuenta con un cartel en el ingreso que fácilmente identifica al establecimiento.

No cuenta con señalética salida emergencia. Matafuegos con fecha vigente y carga adecuada.

Posee registro de ingresos de pasajeros en un libro confeccionado exclusivamente para tal fin.

Análisis FODA detallado, hecho a conciencia.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

El organigrama no cuenta con área de gerencia/encargado. El mapa de procesos es el mismo del manual NO siendo aplicable a la realidad de la organización.

La fijación de objetivos no está vinculada al FODA. Las debilidades y amenazas, no se encuentra reflejada en la fijación de objetivos. Falta optimizar su desarrollo.

Procedimientos operativos son algo básicos pero funcionales a la realidad del hotel.

Perfil puesto no funcional.

Han hecho algunos cursos del campus Mintur (atención al cliente y seguridad e higiene)

Cuenta con encuesta digital que han empezado a medirla. Tiene 9 cargas en su reciente medición. Visualizan los resultados.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	6	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	2	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 16		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	4	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	5	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 24		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	7	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	5	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

6.3 Capacitación (5)	3	
6.4 Infraestructura (5)		2
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	10	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 10		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	6	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 6		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 73

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): NO (no pudo participar, estaba en horario de trabajo)

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Centro Termal Francisco Spinelli – cabañas municipales

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Rolando Ughetti (encargado turismo Larraude. Responsable del complejo)

Tipo de establecimiento: Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: Larraude

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cuentan con libro de quejas, libro de registro de pasajeros, ficha de tarifas actuales y habilitación expuestas.

Análisis FODA muy detallado, con análisis a conciencia de cada uno de sus ejes.

Organigrama completo y detallado.

Mapa de procesos está copiado y pegado el del manual, no obstante, el encargado supo relacionar las partes de este al funcionamiento del complejo.

La georreferenciación no está del todo correcta. Google Maps te lleva atrás del complejo.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Segmentación adecuada, bien detallada.

Los objetivos están incompletos. Son amplios y abstractos. No hay bien identificadas las metas, no hay posibles resultados.

Procedimientos operativos son algo básicos, falta detalles. Ej.: Procedimiento de limpieza y mantenimiento: un reglón y medio.

Perfil puesto solo personal de limpieza sin descripción de experiencias, habilidades y algo del lado actitudinal.

La infraestructura es adecuada. Actualmente están en proceso de remodelación de las 6 cabañas. Asimismo, están mejorando el complejo termal en miras a la temporada de verano.

Cuentan con un borrador de encuesta que lo están actualizando para ser utilizado en todo el complejo termal, en Google Forms. Aún no lo están instrumentando.

Atento el alcance del sello pampeano de calidad, los avances observados desde antes de instrumentar el referencial y del compromiso asumido por el responsable de turismo al momento de implementar el mencionado sello, se recomienda el otorgamiento del sello de calidad.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	7	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	3	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 18		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	4	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 26		

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	7	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	7	
6.3 Capacitación (5)		1
6.4 Infraestructura (5)	4	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 19		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 7		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 7		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 92,4

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 06 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Cabañas Ruca Hueney

Nombre del referente de calidad del establecimiento: María Cristina Paso de García (encargada)

Tipo de establecimiento: Cabañas

Localidad o área donde se encuentra: Larraudé

Conclusiones en base al Anexo 1:

Cuenta con habilitación de provincia al día, libro registro pasajeros actualizado, libro de quejas y sugerencias (uno por cada cabaña). Solo le resta tarifas expuestas que está en trámite.

Cuenta con un cartel en el ingreso que fácilmente identifica al establecimiento.

No cuenta con señalética salida emergencia. Matafuegos con fecha vigente y carga adecuada.

Posee registro de ingresos de pasajeros en un libro confeccionado exclusivamente para tal fin.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Análisis FODA detallado, hecho a conciencia. Muchas debilidades detectadas

El organigrama es simple pero adecuado. Cuenta con descripción de roles.

El mapa de procesos es el mismo del manual NO siendo aplicable al 100% a la realidad de la organización.

Georreferenciación bien trabajada. Aparecen en primer lugar en la búsqueda. Cuentan con buenos comentarios.

La fijación de objetivos no está vinculada del todo a lo plasmado en el FODA. Las debilidades y amenazas, no se encuentra reflejada en la fijación de objetivos.

Procedimientos operativos son algo básicos pero funcionales a la realidad de las cabañas.

Perfil de puesto escueto de personal de limpieza (no de las otras funciones).

No cuenta con encuentras, tampoco manifiesta tenerla en borrador. Si cuenta con cuaderno de quejas y sugerencias en cada cabaña.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	7	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	3	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 18		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	5	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	8	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 28

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	8	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	5	
6.3 Capacitación (5)	3	
6.4 Infraestructura (5)	4	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 20		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		3
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 3		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	6	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 6		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 90

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 05 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Mamull Mapú

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Pablo Olguin

Tipo de establecimiento: Hostería – 3 estrellas

Localidad o área donde se encuentra: Rancul

Conclusiones en base al Anexo 1:

Análisis FODA incompleto. No hay detectadas debilidades salvo 1 (las otras 2 son amenazas mal ubicadas)

Mapa de proceso está copiado y pegado el del manual, no obstante, no pudo sostener el dueño que sea la misma estructura cómo funciona en la realidad.

Los objetivos están incompletos. Son amplios y abstractos. No hay bien identificadas las metas, indicadores, no hay posibles resultados ni asignación de recursos.

Procedimientos operativos son algo básicos, falta detalles. Ej.: Procedimiento de limpieza y mantenimiento: un reglón y medio.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Perfil puesto solo personal de limpieza sin descripción de experiencias, habilidades y algo del lado actitudinal.

La infraestructura es óptima. Muy bien armada, con cuidado en los detalles.

El principal problema del establecimiento es la falta de recursos humano capacitado y dedicado. No obstante, no hay armado un plan de capacitación. Este punto fue omitido. Tampoco supo expresar verbalmente que acciones se planifican hacer al respecto.

No lleva libro de quejas, ni tiene un procedimiento de que hacer al respecto.

No se evidenció ningún tipo de registro.

No obstante ello, y atento el alcance del sello pampeano de calidad, los avances observados desde antes de instrumentar el referencial y del compromiso asumido por el propietario al momento de implementar el mentado sello, se recomienda el otorgamiento del sello de calidad.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	5	
4.2 Análisis FODA (7)	5	
4.3 Organigrama (3)	2	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 13		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	5	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	8	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 25		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
--	--	--

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

6.1 Procedimientos operativos (10)	7	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	8	
6.3 Capacitación (5)		1
6.4 Infraestructura (5)	5	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 21		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	8	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 8		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 7		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 88,8

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Olivier', written in a cursive style.

INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 05 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Hotel Juan José

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Claudia Domínguez

Tipo de establecimiento: Hotel sin categorizar

Localidad o área donde se encuentra: Realicó

Conclusiones en base al Anexo 1:

Posee precios expuestos, horarios desayuno, habilitación de turismo, data fiscal expuesto.

Cuenta con señalética salida emergencia (no así en la puerta principal).

Matafuegos vencidos. Registro de pasajeros hasta junio (luego planillas por control policial diario)

Posee un sistema de facturación digital (no es sistema de reserva ni de manejo hotelero)

Cuenta con una política de calidad propia “Organícese” expuesta, comunicada.

Análisis FODA muy detallado, supo sostener lo que expresaba con lo allí volcado.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

La fijación de objetivos está vinculada al FODA, por lo cual se demuestra que ha hilvanado los temas trabajado. Sin embargo, falta optimizar su desarrollo.

Procedimientos operativos son algo básicos pero funcionales a la realidad del hotel.

Perfil puesto solo sin descripción de experiencias, habilidades y algo del lado actitudinal.

La infraestructura es adecuada, con cuidado en los detalles.

Cuentan con una encuesta digital aun no implementada.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	6	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	3	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 17		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	5	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 27		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	8	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	8	
6.3 Capacitación (5)		2
6.4 Infraestructura (5)	5	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 23		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)	8	

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:	8
---	----------

Capítulo 8. Mejora (Total 10)	
8.1 Evaluación estratégica (10)	7
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo:	7

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 98,4

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): SI

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



INFORME DE AUDITORÍA

SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

2022

Fecha de la auditoría: 05 de diciembre de 2022

Criterio de auditoría: Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

Auditor: Oscar Bustos Navarta

Nombre del establecimiento: Hotel Realicó

Nombre del referente de calidad del establecimiento: Diego Ferrero (encargado y conserje) – Diego Cintora (conserje)

Tipo de establecimiento: Hotel 3 estrellas (según categoría en provincia)

Localidad o área donde se encuentra: Realicó

Conclusiones en base al Anexo 1:

No posee precios expuestos, horarios desayuno, habilitación de turismo. Solo tiene expuesto data fiscal y libro registro pasajeros (sin la primera hoja donde está el sello que identifica que ese libro corresponde a ese hotel) Si registran todos los pasajeros en el libro de registro.

No cuenta con señalética salida emergencia. Matafuegos con fecha vigente, carga adecuada y acta de control.

Posee registro de ingresos de pasajeros en diferentes planillas y cuentan con una metodología interna (símbolos) para control de movimiento de clientes, pagos, etc.

Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.

Análisis FODA detallado, supo sostener lo que expresaba con lo allí volcado.

La fijación de objetivos está vinculada al FODA, por lo cual se demuestra que ha hilvanado los temas trabajado. Sin embargo, falta optimizar su desarrollo.

Procedimientos operativos son algo básicos pero funcionales a la realidad del hotel.

Perfil puesto solo sin descripción de experiencias, habilidades y algo del lado actitudinal.

No cuentan con plan de capacitación. Tampoco capacitaciones no planificadas.

La infraestructura es adecuada, con cuidado en los detalles.

No cuenta con encuesta. Habría una encuesta digital aún no implementada.

ANEXO 1		
Requisito	CF	NCF

Capítulo 4. Contexto (Total 20)		
4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)	4	
4.2 Análisis FODA (7)	7	
4.3 Organigrama (3)	3	
4.4 Mapa de procesos (3)		1
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 15		

Capítulo 5. Planificación (Total 30)		
5.1 Geolocalización (5)	5	
5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10)	10	
5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)	5	
5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)	7	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 27		

Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30)		
6.1 Procedimientos operativos (10)	7	
6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)	7	
6.3 Capacitación (5)		0

Estudio "Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha".

6.4 Infraestructura (5)	5	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 19		

Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10)		
7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)		3
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 3		

Capítulo 8. Mejora (Total 10)		
8.1 Evaluación estratégica (10)	6	
Puntaje de cumplimiento de requisitos del capítulo: 6		

Puntaje de cumplimiento total de requisitos: 70

Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 adicional) (Sí/No): NO (no pudo participar)

Dictamen del auditor (recomienda distinción / no recomienda distinción): Se recomienda su distinción, no obstante, a tener en consideración las observaciones vertidas a continuación.

Observaciones: Son nuevos en sus funciones (8 meses aproximadamente) teniendo muchos aspectos que mejorar (control de cumplimiento de requisitos legales, incorporación y mejora de procedimientos, capacitación del personal, etc.) Sin embargo, y según el nivel de puntaje alcanzo (en el mínimo fijado) se hacen acreedor de la distinción.

Anexo 2. Foto/s de la reunión:



Estudio “Programa pampeano de calidad turística. Diseño, metodología y puesta en marcha”.



Lic. Alberto Nahuel Farberoff
DIRECTOR DEL PROYECTO Y PRESIDENTE
FORO DE PROFESIONALES EN
TURISMO