



Edición 2022

# SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA

Referencial de requisitos para organizaciones turísticas

# ÍNDICE

Prefacio

Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Documentos referencia para el RF
3. Conceptos y definiciones
4. Contexto
5. Planificación
6. Procesos y actividades
7. Evaluación del desempeño
8. Mejora

Anexo 1: Proceso de implementación y evaluación de la conformidad

Anexo 2: Protocolo para la actualización y el mantenimiento de las distinciones

Anexo 3: Modelo para la realización de los informes de evaluación de la conformidad

Anexo 4: Equipo de revisión y validación del RF







# PREFACIO

El Foro de Profesionales en Turismo (FORO) es una asociación civil sin fines de lucro, creada en el 2003, que busca posicionar y jerarquizar a los profesionales en turismo, adhiriendo a los principios de un desarrollo turístico sostenible, plural e inclusivo.

La misión del FORO es nuclear a los profesionales del turismo, constituyéndose en un espacio de intercambio tendiente a facilitar la realización de proyectos y acciones que fortalezcan el entramado turístico de los destinos turísticos argentinos.

El FORO está comprometido con el desarrollo de la calidad de la oferta en los destinos turísticos del país, entendiéndola como un pilar fundamental para la mejora de la competitividad de las organizaciones turísticas y los destinos. Desde su constitución como asociación civil, representantes del FORO han participado de los organismos de estudio para normas de turismo en el IRAM. En el año 2009, a partir del convenio firmado con IRAM, se dictó el primer curso de especialización en gestión de la calidad turística entre ambas instituciones. A partir del año 2010, el área de capacitación de la asociación (ForoEduc), dicta cursos vinculados a la normalización y la implementación de sistemas de gestión de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad. En el año 2012 se publicó el libro “Normalización y Gestión de la Calidad Turística: un Enfoque Integral”, editado por la Biblioteca del Congreso de la Nación. En la actualidad, el FORO tiene firmados numerosos convenios con universidades, fundaciones, institutos y otras organizaciones del sistema científico y tecnológico mediante las cuales articula diversas acciones ligadas a la calidad turística.

En la provincia de La Pampa, el FORO ha participado de la elaboración del “Plan de Gestión Turístico 2019-2023”, actualmente vigente, el cual incorporó como propuesta al diseño e implementación de un “Sello Pampeano de Calidad Turística”.

El FORO está comprometido y acompaña todas las iniciativas que surjan desde el Estado, el sector privado y las instituciones sociales y comunitarias vinculadas abordar la calidad para cumplir con los principios incorporados en el artículo 2 de la Ley Nacional N° 25.997.

# INTRODUCCIÓN

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” promueve la mejora de la cultura de la calidad turística, la sostenibilidad y la competitividad de la oferta turística provincial, siendo el presente referencial, adaptable y aplicable en la totalidad del territorio pampeano.

El referencial promueve la implementación de herramientas para la mejora del desempeño, con la finalidad de que las organizaciones del sector turístico incorporen e internalicen la visión y la cultura de la calidad.

El “Sello Pampeano de Calidad Turística” se basa en herramientas modernas y validadas para la gestión organizacional, como lo son las normas técnicas ISO e IRAM y los modelos metodológicos del Sistema Argentino de Calidad Turística. Las organizaciones turísticas de la provincia, que adhieran a implementar el Sello Pampeano y demuestren cumplimentar sus requisitos, son reconocidas formalmente por Estado Provincial, mediante la entrega de una distinción.

En síntesis, el “Sello Pampeano de Calidad Turística” comprende:

- La asistencia técnica de las organizaciones turísticas pampeanas que adhieran al Sello.
- La capacitación al personal de las organizaciones para mejorar la gestión de la calidad de la oferta.
- La adopción de requisitos de calidad y sostenibilidad en los alojamientos turísticos.
- La evaluación de la conformidad de los sistemas de las organizaciones respecto a los requisitos del referencial.
- El reconocimiento formal mediante la entrega de una distinción a los alojamientos turísticos pampeanos que demuestren cumplir con los requisitos del referencial.

La primera cohorte de organizaciones turísticas, que participó del proceso de capacitación e implementación, inició las actividades en septiembre de 2022 y culminó en diciembre del mismo año, con el proceso de evaluación de los requisitos del referencial.





## CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente documento, denominado “Referencial” (RF), tiene por objeto establecer lineamientos de calidad y sostenibilidad para la mejora de las experiencias en los alojamientos y los servicios turísticos contempladas en la legislación provincial 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 y servicios turísticos 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).

Todos los requisitos del RF son genéricos y aplicables a todo tipo de alojamiento y servicio turístico, independientemente de su tamaño, tipo, características, procesos o ubicación dentro del territorio de la provincia de La Pampa. No se contemplan para el campo de aplicación del presente RF a las empresas intermediarias de servicios turísticos.

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.



## **CAPÍTULO 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA EL RF**

Los documentos de referencia enunciados en el presente apartado resultan útiles para comprender integralmente al RF del “Sello Pampeano de Calidad Turística”, así como para asegurar una implementación que se oriente a la mejora continua del desempeño.

### **2.1 Documentos legales y reglamentarios**

Legislación nacional

- Ley Nacional N° 24.240. Ley Nacional de defensa del consumidor.
- Ley Nacional N° 25.643/2002. Ley Nacional de turismo accesible.
- Ley Nacional N° 25.997/2004. Ley Nacional de turismo.

Legislación provincial.

- Ley N° 3092 de Turismo. Ley Provincial de turismo.



- Decreto Reglamentario 3257/2020. Decreto reglamentario de la Ley de turismo.
- Ley N° 1421. Ley del mercado artesanal.
- Ley N° 3260. Regulación de la actividad de guías de turismo.
- Resolución N° 015/22. Implementación de la marca “La Pampa Turismo”.
- Resolución 45/13. Reglamento de hotel “A” “sin categorizar”.
- Resolución 66/14. Cláusulas transitorias. Reglamentación alojamientos turísticos.
- Disposición 16/10. Aprobación de la reglamentación de alojamientos turísticos.

## 2.2 Documentos técnicos de aplicación voluntaria

Los documentos identificados a continuación son compatibles con los requisitos del presente referencial. Entre las normas técnicas internacionales y nacionales que se consideraron como criterios para la formulación de los requisitos del RF, se encuentran:

- Las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en sus versiones vigentes.
- Las normas técnicas para turismo IRAM serie 42000 (normas IRAM e IRAM-SECTUR).

Asimismo, se consideran los siguientes programas y modelos de gestión nacionales:

- Las “directrices sectoriales” incluidas en el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.
- El modelo de excelencia “Premio Nacional a la Calidad” establecido por Ley 24.127.

Por último, también se ha identificado como antecedente al “Sello La Costa de Calidad Turística”, metodología vigente en el partido de La Costa, provincia de Buenos Aires.



## CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones relativos a la gestión de la calidad y la sostenibilidad incluidos en:

- La norma ISO 9000:2015 para sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario.
- El capítulo 3 de las normas sectoriales para turismo IRAM e IRAM-SECTUR de la serie 42000.

Nota: En cada capítulo del presente documento se exponen definiciones de diferentes conceptos, a los efectos de clarificar sobre el objeto y el alcance de los requisitos.

Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).



## CAPÍTULO 4. CONTEXTO

### 4.1 Cumplimiento de la legislación vigente

La organización debe determinar los requisitos legales vigentes y aplicables para demostrar su cumplimiento. Debe considerar para esto:

- Productos y servicios.
- Procesos.
- Infraestructura.

#### Ejemplo de implementación del requisito

*Se propone la utilización de una tabla como la expuesta a continuación:*



| NOMBRE                               | TIPO         | FECHA DE REVISIÓN DE VIGENCIA | FECHA DE REVISIÓN DE SU CUMPLIMIENTO |
|--------------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Ley 24.240 de defensa del consumidor | Ley Nacional |                               |                                      |
|                                      |              |                               |                                      |
|                                      |              |                               |                                      |
|                                      |              |                               |                                      |

Cuadro: Ejemplo de listado para el control de la legislación vigente. Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 Análisis FODA

La organización debe analizar el entorno en el que realiza sus actividades, determinando:

- Las fortalezas y las debilidades actuales.
- Las oportunidades del contexto que pudieran ser aprovechadas por la organización.
- Las amenazas del contexto que pudieran impactar negativamente en su actividad.

La organización debe documentar un análisis FODA. Asimismo, debe determinar acciones tendientes a: aprovechar las oportunidades detectadas, solucionar o minimizar el impacto de las debilidades y prevenir o minimizar el impacto de las amenazas.

### Explicación complementaria

*Un análisis FODA es una herramienta para indagar, estudiar y exponer datos sobre la situación de una organización, centrándose en sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades). El*

objetivo de trabajar con esta herramienta es la planificación e implementación de diferentes estrategias definidas a partir de un estado de situación.

Es recomendable pensar a las debilidades como problemas, conflictos o carencias que suceden o son percibidos en la estructura o las personas que son parte de la organización. Pueden tomarse como referencia resultados obtenidos, quejas, comentarios del personal o de las partes interesadas (clientes, proveedores, organismos públicos), indicadores o análisis de la situación de la organización frente a sus competidores. Por su parte, las amenazas responden a variables no gobernables o externas a la organización, provenientes de factores políticos, económicos, sociales, culturales, tecnológicos, legales o ambientales. Estas deben ser identificadas para minimizar sus efectos negativos en caso de ser necesario, aunque la organización no tiene control directo sobre las mismas. A modo de ejemplo, debilidades pueden ser problemas de ausentismo de personal, la falta de personal con determinadas competencias, defectos en la infraestructura o falta de mantenimiento de equipos, la falta de mecanismos de comercio electrónico implementado, entre otros. Mientras que amenazas pueden ser los efectos del Covid-19 sobre la forma de relacionamiento social, la caída del poder adquisitivo del salario, un mayor índice de precipitaciones respecto al histórico, problemas en la conectividad de redes móviles e internet, entre otros.

### Ejemplo de implementación del requisito

Ejemplo de Análisis FODA para un **hotel tres estrellas**.

| FORTALEZAS   | DEBILIDADES  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buena ubicación, en un área céntrica y cercana a los atractivos turísticos.</li> <li>2. Experiencia en el mercado.</li> <li>3. Capacidad de adaptación del hotel para dar respuestas inmediatas a los clientes.</li> <li>4. Valoraciones positivas en redes sociales, en Google, TripAdvisor y Booking.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultad para retener empleados capacitados, lo cual genera una alta rotación de personal y mayores costos de capacitación.</li> <li>2. Elevados costos de mantenimiento de la infraestructura y las instalaciones del establecimiento.</li> </ol> |

5. Servicio de comidas y bebidas dentro del establecimiento.
6. Instalaciones modernas y funcionales para diferentes segmentos de la demanda.
7. Se cuenta con una infraestructura accesible, adecuada a las necesidades de personas con discapacidad.

#### OPORTUNIDADES

1. El sitio se está posicionando como un destino de eventos y convenciones
2. Un tipo de cambio más competitivo podría servir para ser 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.

#### AMENAZAS

1. La inflación de los costos en los servicios.
2. La caída del poder adquisitivo medio de la demanda.
3. Conflictos salariales.

Cuadro: Análisis FODA. Fuente: elaboración propia.



### 4.3 Organigrama

La organización debe elaborar un organigrama para determinar su estructura funcional y los niveles de autoridad involucrados.

#### Explicación complementaria

*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.*

### 4.4 Mapa de procesos

La organización debe:

- Establecer los procesos necesarios para gestionar la calidad en la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de dichos procesos.
- Documentar lo anterior en un mapa de procesos.

#### Explicación complementaria

*Un mapa de procesos es una descripción gráfica de la secuencia e interrelación entre los diferentes tipos de procesos de una organización y sus relaciones con el contexto. El ordenamiento de los procesos se realiza en función de la forma y el momento temporal en el cual agregan valor a un bien o servicio destinado a un cliente.*

En otras palabras, la organización debe identificar cuáles son sus procesos críticos. A modo de ejemplo, es útil citar:

- Para un hotel, los procesos de ingreso y egreso de huéspedes, de limpieza y armado de habitaciones, de prestación de servicio de desayuno.

Además, hay otros tipos de procesos, como los llamados procesos de soporte, que son aquellos que no son los principales, pero resultan indispensables para el funcionamiento de cualquier organización, como los siguientes: compras, de recursos humanos, mantenimiento, control de stock y administrativos.

### Ejemplo de implementación del requisito



Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO 5. PLANIFICACIÓN

### 5.1 Geolocalización

La organización debe asegurar que se encuentra geolocalizada en el lugar y la dirección correcta, dentro de las aplicaciones móviles o digitales utilizadas por la demanda turística. La organización debe mantener y gestionar el dominio de la geolocalización, a los efectos de su actualización periódica.

#### Explicación complementaria

*La geolocalización es la asignación de una ubicación espacial en un mapa, de tal modo de permitir su identificación por parte de un usuario.*



## 5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente

La organización debe determinar las necesidades y las expectativas de los clientes, así como también la forma específica mediante la cual da cumplimiento a las mismas.

### Explicación complementaria

Un establecimiento puede tener diferentes tipos de clientes (familias con hijos menores de edad, grupos de jóvenes, parejas sin hijos, tercera edad, organizadores de eventos, viajantes de comercio, entre otros). En función de lo anterior, la organización debe determinar a qué público orienta sus productos y servicios y cuáles son los requisitos de sus clientes. Por ejemplo: las familias pueden tener como requisito que los niños y adolescentes se entretengan; los jóvenes que viajan solos, la diversión; las parejas jóvenes, la tranquilidad.

Posteriormente, cada organización debe determinar cómo planifica su servicio para cumplir con los requisitos identificados.

### Ejemplo de implementación del requisito

Para cumplir con el requisito, se recomienda utilizar los siguientes cuadros:

| IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS PARA UN SEGMENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA |                                     |                                     |                                     |  |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Segmento de cliente   | 1º Necesidad o requisito de cliente | 2º Necesidad o requisito de cliente | 3º Necesidad o requisito de cliente | 4º Necesidad o requisito de cliente      |
| <b>a1=</b><br>Turismo familiar  | Entretención para los niños         | Seguridad                           | Cordialidad en la atención          | Cumplimiento de lo acordado y contratado |
| <b>a2=</b>  |                                     |                                     |                                     |  |
| <b>a3=</b>  |                                     |                                     |                                     |  |

Cuadro: Identificación de requerimientos de clientes según segmento de demanda.  
Fuente: Elaboración propia.

## FORMA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

### Segmento de clientes: Turismo familiar

| Necesidades del cliente identificadas por la organización | 1º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito | 2º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito | 3º Forma en que se cumple con la necesidad o requisito |
|---|--|--|--|
| 1º Entretenimiento para los niños                         | Persona a cargo de recreación                          | Sector para juegos de niños                            | Juegos de mesa   |
| 2º Seguridad  |  |  |  |
| 3º Cordialidad en la atención                             |  |  |  |
| 4º Cumplimiento de lo acordado y contratado               |  |  |  |

Cuadro: Forma específica mediante la cual la organización cumple los requisitos del cliente. Fuente: Elaboración propia.

### 5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad

La organización debe documentar y comunicar a su personal y a los clientes una política de la calidad y sostenibilidad, asegurando que:

- Resulta adecuada al propósito de la organización.
- Proporciona un marco de referencia para la planificación de objetivos.
- Es comprendida por todas las personas de la organización.
- Incluye compromisos con la mejora de la experiencia turística de los clientes, el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes, y la contribución de la organización al desarrollo sostenible.

### Ejemplo de implementación del requisito

Una política puede asumir la forma siguiente:

\_\_\_ **(Nombre de la organización)** \_\_\_\_\_ asume los siguientes lineamientos como política de la calidad y sostenibilidad.

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

Nos preocupamos para que nuestros procesos y servicios estén enmarcados dentro de la filosofía de la calidad y la sostenibilidad.

Tenemos el compromiso asumido de alcanzar la **excelencia**, asumiendo una estrategia de sostenibilidad que facilite el logro de los objetivos de desarrollo sostenible. Esto lo llevamos adelante con la **participación del personal, a quiénes formamos y capacitamos**.

Convencidos de la importancia de comunicar nuestra política, nos aseguramos de que resulte comprendida por todos los que formamos parte de la organización y por nuestros clientes.

Además, aseguramos su revisión periódica adecuándola a los nuevos desafíos que surjan en entornos tan dinámicos como el nuestro.

Cuadro: Política de calidad y sostenibilidad modelo para alojamientos. Fuente: elaboración propia.

## 5.4 Planificación de indicadores y objetivos

La organización debe:

- Identificar los indicadores que permitan verificar el desempeño alcanzado.



- Formular y documentar los objetivos de forma medible, asociados a los indicadores identificados.
- Mantener un registro de los resultados de los indicadores para verificar el cumplimiento de los objetivos.

### Explicación complementaria

*Se pueden considerar establecer objetivos referidos (entre otros) a los siguientes aspectos:*

- *Procesos comerciales de la organización.*
- *Desempeño de los procesos.*
- *La satisfacción de los clientes.*
- *Capacitaciones al personal.*
- *Mejoras concretas que se propongan en el corto, mediano o largo plazo.*

### Ejemplo de implementación del requisito

*Determinar los indicadores claves para la organización, favorece el planteo de objetivos, los que actúan como criterios para la lectura del indicador.*

*Los indicadores que contribuyen a evaluar el desempeño de la organización pueden estar referidos a procesos como:*

- *Índice de reservas.*
- *Ocupación.*
- *Cantidad de horas de capacitación recibidas por el personal.*
- *Calificación de la organización en Google, TripAdvisor o Booking.*
- *Cantidad de quejas recibidas.*
- *Comentarios recibidos en redes sociales.*
- *Niveles de avance en obras.*
- *Otros.*

Se recomienda utilizar una tabla como la expresada a continuación:

| OBJETIVOS | INDICADORES                             | RESPONSABLES | 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) |              |          |            |

Cuadro: Planilla de objetivos e indicadores. Fuente: Elaboración propia.



## 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:

- 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.

### Explicación complementaria

En primer lugar, la organización debe determinar cuáles son las competencias necesarias (formación, conocimientos, habilidades, actitudes y/o experiencia) para cubrir un determinado puesto de trabajo. Por ejemplo, para un puesto de atención al público se podría incluir dentro de las competencias: buen trato al público, conocimiento de los productos y servicios que la organización ofrece, otros.

Posteriormente, la organización debe evaluar el grado de cumplimiento de dichas competencias por parte de las personas que actualmente ocupan esos puestos o funciones.

Por último, en caso de que la persona no cumpla con todas las competencias identificadas, es recomendable, tomar acciones de capacitación que permitan mejorar el cumplimiento de los criterios. La capacitación puede ser externa (la persona toma un curso dictado fuera de las instalaciones de la organización) o interna (dentro de la organización, se selecciona a alguien para que capacite a sus compañeros de trabajo).

Se deben mantener registros de las evaluaciones de competencia al personal y de las capacitaciones recibidas.

### Ejemplo de implementación del requisito

Para cada uno de los puestos de trabajo identificados en el organigrama, la organización podría utilizar el esquema propuesto a continuación para la identificación de las responsabilidades y los perfiles del personal. También, puede utilizar una tercera columna para evaluar al personal y detectar necesidades de capacitación.

| PUESTO:   |  | Fecha ...../...../.....   |
|---|--|---|
| RESPONSABILIDADES<br>¿De qué debe ocuparse la persona y qué acciones debe realizar? | PERFIL<br>¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener para cumplir sus responsabilidades? | RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN<br>¿Cómo fue su desempeño durante la temporada? |
|   |  |   |

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

### 6.3 Capacitación

La organización debe planificar la capacitación para el personal ingresante, incluyendo a los empleados temporarios, considerando las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades, e incluyendo:

- Tiempo mínimo de explicación sobre la operatoria del puesto de trabajo.
- Tiempo mínimo que el ingresante debe permanecer como observador del trabajo.
- Tiempo mínimo en el cual la persona debe realizar su trabajo supervisado por otra persona.

### 6.4 Infraestructura

La organización debe identificar y demostrar cumplimiento de los requisitos de habilitación y de mantenimiento de la infraestructura establecidos en las leyes y reglamentos vigentes.



## CAPÍTULO 7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente

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 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

El seguimiento de la satisfacción de los clientes es un elemento clave de cualquier estrategia de mejora de la calidad. Las encuestas se pueden hacer de distintas maneras, por ejemplo: mediante entrevistas personales, dejándolas en una habitación, salón o espacio de uso común, adjuntándolas con la factura, o por correo electrónico, mediante el uso de herramientas digitales. La organización debe determinar el método que empleará para realizar el seguimiento, como también la cantidad de encuestas que deberá realizar como mínimo por período (temporada o año).



## 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.
- Otros.

La organización debe mantener registros de las evaluaciones estratégicas y de sus resultados.







## ANEXO 1: PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

La Secretaría de Turismo de la provincia de La Pampa programa anualmente la realización de acciones para que los alojamientos turísticos ubicados en la provincia puedan implementar el “Sello Pampeano de Calidad Turística”.

La metodología de implementación para que una organización pueda demostrar que ha aplicado los requisitos del presente documento y en función de esto, lograr la distinción correspondiente, se detalla a continuación:

- 1) Jornada de presentación del “Sello Pampeano de Calidad Turística”: en la misma, se presentan los fundamentos, objetivos, ejes de trabajo y metodología a organizaciones que estén interesadas en mejorar su gestión organizacional utilizando el modelo de calidad y sostenibilidad turística.
- 2) Sesiones de capacitación: se dictan dos sesiones de capacitación cuyo objeto es explicar cada uno de los requisitos del presente documento, presentando formularios y planillas que orienten a las organizaciones a la conformidad con el mismo. Las sesiones de capacitación incluyen el dictado teórico de los conceptos y contenidos del RF, como también la realización de actividades de aplicación bajo la modalidad taller.
- 3) Asistencias técnicas individuales: se realizan 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.
- 4) Evaluaciones de la conformidad: las evaluaciones o auditorías se realizan 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 son confidenciales, no difundiéndose la información o los datos de propiedad de la organización a terceros.
- 5) Actividades de actualización del sistema de gestión: siguiendo la misma metodología que en la realización de las evaluaciones, se realizan para asegurar que las organizaciones distinguidas en las ediciones precedentes del “Sello Pampeano de Calidad Turística” continúan implementando los requisitos del RF.



## ANEXO 2: PROTOCOLO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y EL MANTENIMIENTO DE LAS DISTINCIONES

### Objetivo

Explicar los mecanismos para que las distinciones otorgadas continúen vigentes, exponiendo la metodología para los procesos de actualización de los sistemas de gestión y las causales de la suspensión de una distinción por parte de la Provincia.

### Alcance

Organizaciones que han logrado la distinción según el “Sello Pampeano de Calidad Turística”.

### Descripción

#### 1. Duración de la distinción y metodología para el mantenimiento de su vigencia

Las distinciones otorgadas a las organizaciones, por haber sido evaluadas obteniendo puntajes iguales o mayores a los mínimos establecidos, tienen una duración máxima de un año.

Pasado el año, deben ser evaluados nuevamente para verificar el grado de conformidad con las pautas incluidas en el RF. Dicha evaluación permite actualizar la distinción y mantenerla vigente por un año más.

#### 2. Causales de suspensión o pérdida de una distinción

##### 2.1 Legales y reglamentarias

Serán causales de suspensión o pérdida de una distinción:

- El incumplimiento de la legislación nacional, provincial o municipal vigente, detectada por la autoridad de aplicación de la norma legal o reglamentaria, sin evidenciarse tratamiento orientado a asegurar el cumplimiento de ésta.
- Reiteradas sanciones por parte de una autoridad de aplicación de una norma legal o reglamentaria.

## *2.2 Incumplimiento de la metodología para la actualización de distinciones*

La no participación en las evaluaciones anuales de actualización ocasiona la suspensión automática de la distinción otorgada a la organización. La duración máxima de una distinción es de un año, con un margen de dos meses adicionales como máximo.

## *2.3 Puntajes menores a los establecidos en los criterios de evaluación del RF*

Las organizaciones adheridas y distinguidas según el RF deben mantener implementado el sistema de gestión, dando evidencias de ello a través de documentos y registros. Durante las evaluaciones anuales de actualización, para mantener la vigencia de la distinción, aquellas organizaciones que no alcancen el mínimo puntaje establecido en los criterios de evaluación deberán proceder al tratamiento documentado de los hallazgos, a efectos de alcanzar dicho puntaje. El tratamiento de los hallazgos debe ser enviado al evaluador, quién determinará la aceptación o no de éste.

### ANEXO 3: MODELO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

**Fecha de la auditoría:** (poner fecha)

**Criterio de auditoría:** Referencial técnico del Sello Pampeano de Calidad Turística.

**Auditor:** (colocar nombre y apellido completo del evaluador).

**Nombre del establecimiento:** (colocar nombre del establecimiento).

**Nombre del referente de calidad del establecimiento:** (colocar nombre y apellido completo de la contraparte).

**Tipo de establecimiento:** (colocar el rubro y el tipo de establecimiento).

**Localidad o área donde se encuentra:** (localidad o municipio donde se encuentra).

**Conclusiones en base al Anexo 1:** (determinar si el establecimiento se encuentra en condiciones de lograr un reconocimiento formal).

## Anexo 1

| Requisito | C | NC | OBS |
|-----------|---|----|-----|
|-----------|---|----|-----|

### Capítulo 4. Contexto (Total 20 puntos)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 4.1 Cumplimiento de la legislación vigente (7)                   |  |  |  |
| 4.2 Análisis FODA (7)  |  |  |  |
| 4.3 Organigrama (3)  |  |  |  |
| 4.4 Mapa de procesos (3)   |  |  |  |
| Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: |  |  |  |

### Capítulo 5. Planificación (Total 30 puntos)

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 5.1 Geolocalización (5)   |  |  |  |
| 5.2 Determinación y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente (10) |  |  |  |
| 5.3 Política de la calidad y la sostenibilidad (5)                                  |  |  |  |
| 5.4 Planificación de indicadores y objetivos (10)                                   |  |  |  |
| Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo:                    |  |  |  |

### Capítulo 6. Procesos y actividades (Total 30 puntos)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 6.1 Procedimientos operativos (10)                               |  |  |  |
| 6.2 Perfiles para la evaluación de puestos de trabajo (10)       |  |  |  |
| 6.3 Capacitación (5)   |  |  |  |
| 6.4 Infraestructura (5)  |  |  |  |
| Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: |  |  |  |

### Capítulo 7. Evaluación del desempeño (Total 10 puntos)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 7.1 Seguimiento de la satisfacción del cliente (10)              |  |  |  |
| Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: |  |  |  |

### Capítulo 8. Mejora (Total 10 puntos)

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 8.1 Evaluación estratégica (10)                                  |  |  |  |
| Puntaje alcanzado en el cumplimiento de requisitos del capítulo: |  |  |  |

**Puntaje alcanzado en el cumplimiento total de requisitos:** (colocar sumatoria lograda).

**Participación en capacitaciones y asistencias técnicas (20 puntos adicionales):** (Sí/No).

**Dictamen del auditor:** (recomienda distinción / no recomienda distinción).



Anexo 2. Foto/s de la reunión

(insertar fotos de la evaluación).

## **ANEXO 4: ORGANISMO DE ESTUDIO DEL RF**

### **Autoridades de la Provincia de La Pampa**

Sergio Ziliotto, Gobernador

Mariano A. Fernández, Vicegobernador

Jose Vanini, Secretario General de la Gobernación

Adriana Romero, Secretaria de Turismo

Ana Florencia Stefanazzi Arze, Subsecretaria de Desarrollo Turístico

Noelia Albornoz, Subsecretaria de Planificación

### **Autoridades de la Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo**

Nahuel Farberoff, Presidente

Gaspar Taboada, Secretario General

Mauro Beltrami, Tesorero

Giselle Di Nardo, Vocal

Soledad Pereyra, Vocal Suplente

Oscar Bustos, Revisor de Cuentas

### **Equipo técnico Consejo Federal de Inversiones – Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo**

Nahuel Farberoff

Mauro Beltrami

Daniel Beltrami

Oscar Bustos

Julián Cherkasky

Gonzalo Alfredo La Rosa

Sofía Menvielle

Jimena Roldán

Gaspar Taboada

Germán Treuer

### **Año de revisión**

2022.



**Edición 2022**

## **SELLO PAMPEANO DE CALIDAD TURÍSTICA**

Referencial de requisitos para organizaciones turísticas