



GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN

MINISTERIO DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO

NEUQUÉN
PROVINCIA

JUNTOS
PODEMOS
MÁS



PROVINCIA NEUQUÉN
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**DESARROLLO DE UN MODELO NEUQUINO DE DESTINO TURÍSTICO
INTELIGENTE**

ANEXOS DEL TRABAJO
TOMO II

MAYO 2023
EJIDO GLOBAL CUM DEO SRL



ANEXOS

ANEXO 1 - PAUTAS PARA ENTREVISTAS CON ACTORES CLAVES.....	4
ANEXO 2 - MINUTAS DE ENTREVISTAS CON ACTORES CLAVES.....	7
ANEXO 3 - MODELO DE INVITACIÓN Y MAILING CONVOCATORIA A ENTREVISTAS	86
ANEXO 4 - MINUTAS TALLERES DE VALIDACIÓN	88
ANEXO 5 - MODELO DE INVITACIÓN TALLERES DE VALIDACIÓN	118
ANEXO 6 - PRESENTACIÓN TALLERES DE VALIDACIÓN	120
ANEXO 7 – MINUTA TALLER DE TRANSFERENCIA.....	129
ANEXO 8 – PRESENTACIÓN TALLER DE TRANSFERENCIA	132

ANEXO 1 - PAUTAS PARA ENTREVISTAS CON ACTORES CLAVES

A priori los principales temas a abordar en las entrevistas serán vinculados a ideas, percepciones e impresiones sobre:

- La estrategia de desarrollo turístico.
- La incidencia del marco regulatorio para el desarrollo de los destinos turísticos.
- Fortalezas y debilidades de la gestión de destinos turísticos.
- Visión de futuro, oportunidades y desafíos para el desarrollo turístico de los destinos.
- Visión de un Destino Turístico Inteligente neuquino.
- Potencialidades del territorio para la implantación de un DTI en la provincia.

Sector público

A. Para la definición del modelo de DTI

Necesidades de la planificación

1. ¿Cuáles son los principales obstáculos para cumplir con la planificación urbana y turística?
2. ¿Qué temas no podrían faltar en una planificación turística?
3. ¿Qué ejes o temas considera que no pueden faltar en el modelo de DTI?
4. ¿Qué instrumentos normativos faltan? (temas o cuestiones que falta reglamentar)
5. ¿Cuál es el nivel de complejidad del marco normativo para el desarrollo de la actividad turística?
6. ¿Cómo visualiza el futuro turístico de la provincia de Neuquén?
7. ¿Tiene en cuenta para decisiones de inversión y planificación territorial cuestiones relacionadas con escenarios futuros de cambio climático y riesgos ambientales?

Gestión institucional

8. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la gestión turística provincial?
9. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la gestión turística municipal?
10. ¿Cómo visualiza la relación entre el sector público y privado?
11. ¿Qué herramientas podrían generarse desde el sector público para aumentar la participación de los privados en la estrategia provincial?
12. ¿Cómo ve la relación con las comunidades originarias y su integración con la gestión turística? (fortalezas/debilidades).
13. ¿Cuál es el grado de comunicación con los municipios, en cuanto a inmediatez?

14. ¿Poseen un sistema de atención a los reclamos de residentes en la provincia? En su caso ¿cuál o cuáles?
15. ¿Poseen un sistema de atención a los reclamos de residentes en los municipios? En su caso ¿cuál o cuáles?
16. ¿Poseen un sistema de atención a los reclamos de turistas en la provincia? En su caso ¿cuál o cuáles?
17. ¿Poseen un sistema de atención a los reclamos de turistas en los municipios? En su caso ¿cuál o cuáles?
18. Solicitar referencias de la/s normas provinciales sobre tierras fiscales.
19. Solicitar referencias de la/s normas provinciales sobre explotación de hidrocarburos.
20. Consultar a la provincia sobre el armado de disposición de servicios públicos (agua, energía y gas) a los residentes.
21. Solicitar referencias de la/s normas provinciales sobre derechos de consumidor, además de la ley 2.268.
22. Solicitar referencias de la/s normas provinciales sobre accesibilidad, además de la ley 1.634.

Aprendizajes post COVID-19 y la revolución tecnológica:

23. ¿Qué cambios llegaron para quedarse en las empresas del sector después del COVID-19?
24. ¿Identifica algún cambio de tendencia en la demanda de Neuquén luego de la pandemia?
25. ¿Cuáles considera que son las principales fuerzas que impulsan a la digitalización de las empresas del sector turístico?
26. ¿Considera que existe algún obstáculo para el desarrollo turístico de la provincia? ¿Y alguna fortaleza u oportunidad?

B. Para la implantación del modelo de DTI

1. ¿Qué región/es de la provincia considera que tiene mayor potencial turístico como destino emergente?
2. ¿Cuáles son los desafíos/amenazas de implantar el modelo de DTI en esa región?
3. ¿Qué instrumentos jurídicos deberían tenerse en cuenta para la implantación del modelo de DTI?

Sector privado

C. Para la definición del modelo de DTI

Necesidades de la planificación

1. ¿Qué información turística utiliza para tomar decisiones? ¿Cuáles herramientas quisiera utilizar?

2. ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que identifica para su sector que deben ser contemplados en una planificación sectorial?
3. ¿Tiene en cuenta para decisiones de inversión y proyección del negocio cuestiones relacionadas con escenarios futuros de cambio climático y riesgos ambientales?
4. ¿La provincia de Neuquén cuenta con capital humano capacitado para el desarrollo de la actividad empresarial turística?

Gestión institucional

1. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la gestión turística provincial?
2. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la gestión turística municipal?
3. ¿Cómo visualiza la relación entre el sector público y privado?
4. ¿Considera que la oferta de servicios turísticos se encuentra bien organizada? ¿Existe relación fluida entre los prestadores?
5. ¿La cadena de valor del turismo se encuentra bien estructurada? ¿Existen eslabones faltantes o deficientes?
6. ¿Qué apreciación puede realizar en relación a las organizaciones empresariales de Turismo de Neuquén?
7. ¿Cómo ve la relación con las comunidades originarias y su integración con la gestión turística? (fortalezas/debilidades)

Aprendizajes post COVID-19 y la revolución tecnológica:

1. ¿Qué cambios llegaron para quedarse en las empresas del sector después del COVID-19?
2. ¿Identifica algún cambio de tendencia en la demanda de Neuquén luego de la pandemia?
3. ¿Cuáles considera que son las principales fuerzas que impulsan a la digitalización de las empresas del sector turístico?
4. ¿Considera que existe algún obstáculo para el desarrollo turístico de la provincia? ¿Y alguna fortaleza u oportunidad?
5. ¿Cuáles considera que pueden ser los nuevos perfiles o puestos de trabajo necesarios en el sector turístico (o bien perfiles existentes que serán más demandados) en virtud de la transformación digital y uso de tecnologías exponenciales?

D. Para la implantación del modelo de DTI

6. ¿Qué región/es de la provincia considera que tiene mayor potencial turístico como destino emergente?
7. ¿Cuáles son los desafíos/amenazas de implantar el modelo de DTI en esa región?

ANEXO 2 - MINUTAS DE ENTREVISTAS CON ACTORES CLAVES

Fecha	12-12-2022	Hora Inicio	09.00h
Lugar	Neuquén	Hora Fin	10.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico
Marisa Lepin	Directora de Planificación Turística
Hernán Santarelli	Director Provincial de Inversiones

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó una reunión de inicio de viaje para terminar de definir la agenda, los objetivos concretos de cada reunión y los destinos a visitar.

-Se repasaron los actores claves a entrevistar y las cuestiones específicas a hablar con cada uno.

-Se habló sobre los objetivos principales del proyecto y las prioridades de la provincia con respecto a este. Los destinos que consideran los mejores para aplicar el nuevo modelo de DTI.

Fecha	12-12-2022	Hora Inicio	10.00h
Lugar	Casa de Gobierno - Neuquén	Hora Fin	11.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Sebastián González	Ministro Jefe de Gabinete
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente” y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

El Ministro Jefe de Gabinete comentó que el turismo tiene un rol cada vez más sustantivo en la matriz económica de la provincia. Si bien todavía es un sector pequeño a comparación de la industria hidrocarburífera, es importante que se desarrolle de manera inteligente.

-Se preguntó cómo manejan el proceso de planificación de la gestión pública en la provincia, cuáles son los conflictos y las ventajas:



La provincia tiene un mapa del modelo territorial deseado 2030. En este mapa se condensa la visión que tiene la provincia, hacia dónde van. En este figuran: los ejes de conectividad, principales proyectos a realizar, atractivos turísticos, zonas de explotación hidrocarburífera, zonas turísticas, áreas naturales protegidas, entre otras cosas. Este modelo territorial se fue construyendo a lo largo de décadas.

La planificación en Neuquén no es una práctica común a todos los sectores. No ha sido una práctica burocrática que se haya mantenido durante el tiempo. Primero se comenzó a planificar la política sanitaria, la política turística, el desarrollo forestal. Y luego de los años 2000, se comenzó a planificar la industria hidrocarburífera-energética.

Si bien no hay una norma que indique cómo planificar, la diferencia con otras provincias es que Neuquén siempre tiene en la mente la visión, las cosas que faltan concretar. El modelo territorial deseado 2030 se mantiene gobierno tras gobierno y se enriquece. Hay continuidad y estabilidad en la planificación. Esto permite que la visión futura sea sólida. Todos los funcionarios del gobierno tienen en claro el modelo, que está centrado en los intereses de la provincia. Tienen muy en claro el horizonte hacia el que van, hay una visión construida sobre el modelo de provincia y se transmite de gestión en gestión.

-Se preguntó cuál es el rol de los municipios y del sector privado en este modelo de gestión, qué participación tienen:

Con respecto a los municipios, el mayor desafío es involucrarlos. Los municipios son 57 gobiernos locales muy distintos. Los 13 más grandes han mejorado mucho su nivel de capacidades y el mayor desafío es que los medianos y pequeños empiecen a tener mayor protagonismo en la participación de la definición de las políticas públicas. Hay municipios que no han conseguido dotarse de esa capacidad para gestionar sus propios problemas: provisión de agua, de gas, alumbrado, barrido y limpieza, tratamiento de los residuos.

En cuanto al sector privado, todavía es muy pequeño para el crecimiento económico que tiene la provincia y para el que se proyecta. Hay un proceso natural de lucha entre el empresariado tradicional, que tiene mucha presencia en las cámaras empresarias y el empresariado joven que está intentando *aggiornarse* a lo que está sucediendo en el mundo. También hay una relación conflictiva con el empresariado de afuera. El sector privado considera que el gobierno debe proteger a los empresarios regionales de los empresarios que vienen de otros lugares.

Las actividades económicas más importantes de la provincia son el turismo y la industria hidrocarburífera. Hoy son productores primarios, pero buscan tener la posibilidad de invertir como provincia en nuevos negocios, tener más control sobre algunas variables que inciden en la industria hidrocarburífera, pero que ellos no controlan.



La provincia cuenta con un fondo anticíclico: el mismo se nutre de un porcentaje de los ingresos de las exportaciones de la industria hidrocarburífera.

-Se preguntó si el marco jurídico acompaña para esta propuesta, si los empresarios tienen más facilidades para invertir en Neuquén, con respecto a incentivos fiscales, regulaciones, habilitaciones:

El marco que tienen ahora está bien pero tienen que seguir trabajándolo. Ahora están con la ley de parques industriales, la ley de economía del conocimiento. No cree que el problema sea jurídico, la carga tributaria es baja con respecto a otras provincias. El problema está en el marco externo: las leyes nacionales. Neuquén es una provincia pequeña con grandes recursos y baja influencia nacional.

-Se preguntó cómo juega Vaca Muerta en el contexto general de las decisiones de gobierno y cuál es el peso del turismo:

Vaca Muerta es solo la tercera parte del territorio de la provincia, los recursos del petróleo y del gas permiten al tesoro provincial desarrollar obras en otras zonas. Por ejemplo: la ruta 23 es una ruta que se está haciendo con fondos externos y que está garantizado con Vaca Muerta.

El turismo es la segunda industria más importante. Luego sigue la agroindustria.

El objetivo de la provincia es independizarse de los fondos nacionales, con el fondo anticíclico. Van a tener un banco de desarrollo neuquino. El fondo se está acumulando, no se puede tocar hasta que se cumpla el plazo establecido.

-Se preguntó si la provincia tiene autonomía total sobre las decisiones de Vaca Muerta:

No. La provincia es propietaria de los recursos naturales del subsuelo. Quien fija la política energética es la nación. Las decisiones que tome la nación de acuerdo a esta política son cruciales para la provincia.

-Se consultó cuáles son las expectativas del gobierno con respecto al turismo:

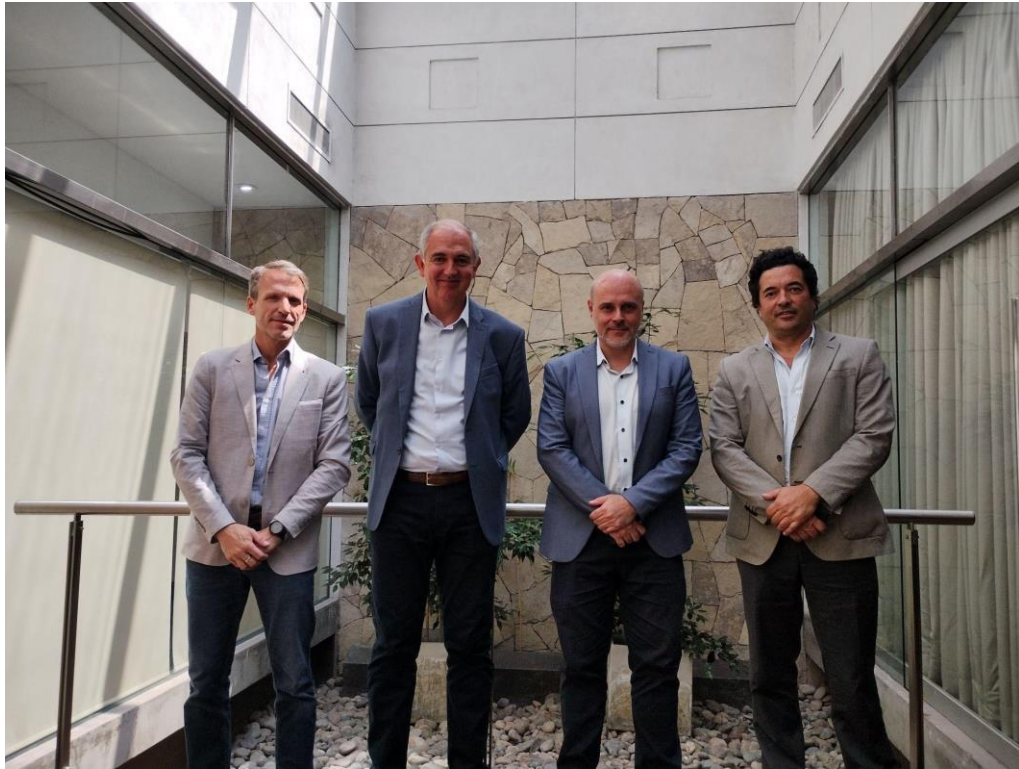
Muy buenas. Están buscando desarrollar nuevas zonas, el norte neuquino tiene mucho potencial. La zona de Vaca Muerta esconde un tesoro turístico muy importante. La provincia ve con buenos ojos el desarrollo turístico de esa zona.

-Por último, se preguntó sobre la conectividad en la provincia, si hay algún plan de desarrollo, dado que es un factor fundamental para el desarrollo de un destino inteligente:

Tienen hace unos años un plan que conceptualmente está bueno, pero quedó antiguo en el tiempo. Se han quedado con retazos de ese plan para que toda la provincia esté cubierta por soluciones de conectividad adecuada a los perfiles



geográficos. Hay zonas donde no se podría recurrir a la fibra óptica. Parte de ese esfuerzo lo están anclando al futuro, conseguir un préstamo del BID que permita terminar ese plan. Todavía hay mucho para mejorar. Hay localidades donde la conectividad es poco fiable.



Fecha	12-12-2022	Hora Inicio	11.00h
Lugar	Neuquén	Hora Fin	12.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Ana Pechén	Exvicegobernadora de la Provincia del Neuquén y exrectora de la Universidad Nacional del Comahue
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cómo se imagina el destino turístico inteligente en el futuro de Neuquén:

El turismo que la provincia ha intentado desarrollar tiene que ver con el Neuquén que no es capital. Tiene que ver con el medio ambiente, con la sustentabilidad, con esta nueva percepción pospandemia de ir a lugares más prístinos, de naturaleza. Estos destinos de la provincia necesitan *aggiornarse* al



número de turistas que vienen. Las termas de Copahue son un destino del futuro, son de calidad internacional, pero con un desarrollo incipiente. Hay que hacer foco en la conectividad aérea, redes, internet, es muy pobre, hay mucho para desarrollar.

En el norte, la provincia ha hecho esfuerzos importantes con la conectividad en las rutas. Están tratando de conectar desde el sur hasta el norte por carreteras. Eso va a llevar al norte a un estado que hoy no tiene.

El primer déficit del norte es la falta de concientización de los pobladores de lo que significa el turismo. No tienen conciencia turística, no se reconocen como destino. La trashumancia se utiliza en España como atractivo turístico, sin embargo acá está abandonada y va a desaparecer si no se hace nada al respecto. Se puede mejorar el aprovechamiento de las comunidades mapuches, integrarlas desde el momento cero. Lograr que participen del turismo y lo disfruten, que sean capacitadas para que el servicio sea de calidad.

-Se preguntó si hay factores regulatorios que habría que modificar, que atentan contra esta posibilidad de desarrollo:

Hay callejones de arreo previstos en la legislación. Está en mano de privados que están obligados a ceder el paso. Los temas de tierras en el norte son los más conflictivos, ya que hay tierras que pertenecen al ámbito provincial, otras al ámbito privado. Habría que regular el tema de tierras para que el desarrollo turístico surja con normalidad.

-Se preguntó qué cosas habría que considerar pensando en un futuro desarrollo turístico:

Habría que eliminar los grises en el tema tierras. Los conflictos tardan mucho en cerrarse e interviene la justicia. Neuquén desde la década del 60 reconoció comunidades y les otorgó sus tierras. Las comunidades se multiplican y van demandando más tierras. El gobernador está trabajando en un acuerdo con las comunidades para cerrar eso, regular bien el tema de tierras. Si un privado quiere comprar no está fácil. Deben modernizar la ley de tierras.

-Se preguntó si en Vaca Muerta hubo un problema similar:

En Vaca Muerta todavía no hay un problema porque solo está explotado un 10% del territorio.

-Se preguntó si es compatible el desarrollo de hidrocarburos con el turismo:

Debería serlo, pero no es lo que sucede ahora con Añelo. No se puede circular por las maquinarias de la industria, sería peligroso para los turistas.

Los principales desafíos en un futuro para el desarrollo de estos destinos turísticos son el tema de infraestructura y vivienda, lo cual está empezando a pasar

en el sur. Quedan chicos los terrenos. En San Martín y Villa La Angostura empiezan las relaciones conflictivas con las comunidades por las tierras. Quedan chicos los espacios, se limita el crecimiento del destino turístico.

-Se preguntó cómo es la gestión del conflicto, qué lugar ocupa en la provincia en general, teniendo en cuenta esa alta conflictividad con las comunidades locales:

La relación es bastante buena comparada con Chubut. La provincia ha tenido líderes políticos con muy buena relación con las comunidades, eso ha dado proximidad. La mayoría de los conflictos se han resuelto muy bien. En Aluminé hay un hospital con medicina mapuche y medicina tradicional. Hay diálogo y una forma de interrelacionarse muy satisfactoria.

Lo que hoy sucede es que hay mucha migración desde Buenos Aires y estos vienen sembrando el concepto de que los mapuches son terroristas y están en contra de Argentina. Eso no tiene nada que ver con la realidad que se vive en la provincia. Se castiga por lo que paso en Chubut y Río Negro, que no es lo que pasa en Neuquén.

La relación con las comunidades requiere de un proceso de negociación que no se resuelve con un marco legal. Hay que tener buenos protocolos de acuerdos y mucha paciencia. El turismo puede ser un aliado importante. Sumar esta interculturalidad en el modelo neuquino. La convivencia es armónica, los conflictos suelen solucionarse por mediación nacional, no suelen llegar a la justicia.

-Se preguntó si hay alguna norma en particular que debamos considerar con el asunto tierras:

La ley que hoy rige y está en curso es la N° 26.160.



Fecha	12-12-2022	Hora Inicio	12.00h
Lugar	COPADE	Hora Fin	13.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Juan Carrizo	Economista - Dirección Pcial. de Planificación
Romina Crozzoli	Arquitecta - Dirección Pcial. de Planificación
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cuánto influye la visión del modelo territorial 2030 de Neuquén en la visión de COPADE:

Comparten la misma visión de desarrollo que el gobierno. Focalizado en sostenibilidad y sustentabilidad.

-Se consultó si cuando piensan en sostenibilidad, usan de base los ODS:

Sí, se utilizan los ODS de base en cuanto a sustentabilidad y en cuanto a ordenamiento del Derecho a la Ciudad.

Desde el COPADE ayudan en la formulación de planes de ordenamiento territorial, pero los municipios son autónomos a la hora de implementarlos.

-Se preguntó cómo manejan los residuos:

La dinámica de los residuos está estipulada desde el Ministerio de Ambiente, pero lo maneja cada municipio. Se presentan opciones que tienen que ver con la mirada de residuos sólidos que plantea Ambiente, pero con alternativas que se adaptan a cada municipio. Tienen la visión de construir centros de tratamientos regionales, hoy son basurales a cielo abierto.

-Se pidió a cada uno que identifique los tres principales problemas de las ciudades o pueblos neuquinos

Juan Carrizo respondió:

1- Los municipios de segunda o tercera categoría no tienen recursos propios, dependen del gobierno provincial. Las políticas quedan condicionadas al presupuesto del gobierno de la provincia.

2- Hay poco recurso técnico, poca capacidad técnica en los municipios. En los últimos años ha mejorado un poco, pero hay mucho recurso técnico en falta, necesario para poder desarrollar políticas.

3- Hay una matriz productiva poco diversificada. Algunas localidades apuntan a una cosa, otras que apuntan a otra. El trabajo del sector turístico es el peor pago y vivir en las localidades turísticas es muy caro.

Romina Crozzoli respondió:

1- La falta de instrumentos para regular el uso del suelo. Hay ciudades que están segregadas. Puja inmobiliaria entre los residentes y el turismo.

2- Hay deficiencias muy grandes en la provisión de infraestructura. Redes que existen y no pueden ser utilizadas porque falta un dispositivo, la distancia a las escuelas, el equipamientos en las localidades. Hay que poner en valor los recursos naturales propios del espacio de cada localidad.

3- A nivel urbano, falta mucho en cuestiones de accesibilidad. Hay localidades con sistemas deficitarios de transporte público. Buscan desarrollar una visión inclusiva desde la infraestructura.

-Se consultó si existe un plan de ordenamiento territorial, de uso del suelo que sea general:

No, se hace específico sobre los municipios. El plan de ordenamiento es un instrumento que se enfoca sobre los usos de suelo. A veces también se desprende un código urbano, un código de edificación, directrices para esa localidad en relación al código urbano.

Están planificando un curso dedicado a los referentes de planificación de la provincia. Tendrá un componente fuerte de transferencia a los referentes claves, para que conozcan la batería de instrumentos disponibles y puedan identificar cuales aplicar en su localidad.

-Se solicitó si nos pueden enviar planes de ordenamiento que ya hayan realizado y los contenidos del curso, si están disponibles.

-Se consultó sobre las principales dificultades a la hora de planificar:

Tienen muchas localidades con amenaza climática, volcánica, derrame de petróleo. Desde COPADE generan mapas de riesgo a nivel local. La provincia tiene un registro de incidentes sistematizado. Otra de las principales problemáticas es el incendio urbano.

-Se preguntó cuáles son las normativas sobre las que se paran para el trabajo de planificación:

La Ley Provincial Nº 27.013 de gestión de riesgo. Para ordenamiento territorial no hay ley ni provincial ni nacional. Hay códigos de planeamiento urbano, códigos de edificación, son todos a nivel municipal, se van actualizando. Hay municipios más pequeños o comisiones de fomento que no cuentan con estos instrumentos.

El problema es que luego del armado de los planes de ordenamiento, en los municipios se pierde la capacidad de implementación por no tener los equipos técnicos.

-Se consultó cuál es la relación con los municipios:

Desde el ministerio y desde el COPADE trabajan en conjunto con los municipios y hay buena relación. Se les dificultan mucho las implementaciones, son muy pocos los municipios con equipo técnico de cuatro o más personas. El ministerio está empezando a trabajar en la implementación del plan.

-Se preguntó cuál es el rol del sector privado en este esquema:

En los planes de ordenamiento se trabaja mucho con el sector privado en cada instancia participativa. Dependiendo de la localidad es diferente la presencia, pero la relación es buena.

-Se consultó cómo manejan la relación con las comunidades indígenas a la hora de realizar un plan de ordenamiento territorial:

En general, no les ha tocado un plan con estas características. No suele haber problema.

-Se preguntó si hay algún plan o proyecto con respecto a la tecnología:

El plan de infraestructura de la fibra óptica provincial en proceso.

-Se consultó cómo ha cambiado la incorporación de los ODS en el trabajo:

Los ODS tuvieron mucho impacto al principio, pero después se diluyó con la pandemia. Se hizo un buen trabajo de incorporación de los ODS en la planificación estratégica. Después, a la hora de definir metas y construir los indicadores, hubo más dificultades. La política de sostenibilidad y sustentabilidad está basada en los ODS.

-Se preguntó qué impacto tuvo el tema Vaca Muerta:

Hay municipios que piden ayuda por grandes movimientos de migración, demográficas, de servicios. Se trata de realizar acciones para ayudarlos.

-Se consultó sobre el presupuesto para proyectos:

En general, el presupuesto para la implementación viene desde el municipio. Los planes de ordenamiento que realiza el COPADE son con presupuesto del CFI.



Fecha	12-12-2022	Hora Inicio	13.00h
Lugar	COPADE	Hora Fin	14.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Rocío Costallat	Directora Pcial. de Ciencia, Tecnología e Innovación
Verónica Güichal	Directora Pcial. de Ciudades Sostenibles
Magdalena Perini	Unidad de Enlace ante el Consejo Federal de Inversiones
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cómo trabaja cada área dentro del organismo:

Como organismo, cada área trabaja con una agenda propia. El área de ciencia y tecnología está en proceso de migración porque están creando la agencia ANIDE, Agencia Neuquina de Innovación y Desarrollo.

-Se consultó cuáles son los ejes que están viendo para trabajar, cuál es el objetivo del COPADE:

El objetivo, principalmente, tiene que ver con cambiar la matriz productiva. Neuquén es una provincia con un desarrollo económico regido por los hidrocarburos. Parte del plan es seguir desarrollando los no convencionales y agregar valor a las otras industrias.

La innovación tiene que atravesar a todas las industrias. El sector privado necesita financiamiento. Hay una necesidad de innovar en la actividad turística. En el norte neuquino los destinos son emergentes. El objetivo es poder agregar valor y generar una matriz productiva más diversificada.

-Se preguntó qué otras industrias hay en la provincia:

Hay actividad productiva: hortícola, frutícola, ganadera, foresto-industrial. Hay baja producción industrial.

-Se consultó si hay casos de combinación turístico-productivas, como sería el caso de las bodegas:

La de las bodegas es la única consolidada. Están intentando fortalecer el agroturismo. Tienen establecimientos agroturísticos con sello de distinción de gastronomía. Sobre todo Plottier y Centenario. Están incorporando otros más.

-Se consultó cómo es la relación entre turismo y Vaca Muerta:

Por cuestiones de seguridad, no se puede visitar. Los turistas quieren ver la producción del petróleo. Por ahora, es complejo, no se puede ingresar a las represas. Están trabajando en Añelo un plan de desarrollo turístico.

No hay mucho que se sepa localmente sobre el tema de ciudades inteligentes. En Neuquén capital quizás sí, pero en las otras localidades no. Hay que empezar a concientizar.

-Se preguntó cómo es la relación con los municipios:

Desde ciencia y tecnología ayudan en la implementación y capacitación en los municipios que no tienen la capacidad técnica para hacerlo.

-Se consultó cuáles son los principales obstáculos para el desarrollo de la planificación:

El COPADE es un organismo ágil, no ven obstáculos. Lo más importante para destacar es que el COPADE va al territorio y ve las problemáticas de manera personalizada y de allí asiste a los municipios.

-Por último, se preguntó si hay alguna norma, ley, decreto que consideren que tengamos que tener en cuenta:

Consideran que no. Desde COPADE se desarrolló un decreto N° 1320 de la obra pública sostenible.



Fecha	13-12-2022	Hora Inicio	08.30h
Lugar	Neuquén	Hora Fin	09.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

María Gabriela comenta que desde la provincia están iniciando paralelamente un nuevo proyecto de DTI para los destinos turísticos ya consolidados. La idea es realizar una adaptación neuquina del modelo SEGITTUR. La primera etapa es de diagnóstico y luego de diseño. A las cinco dimensiones que tiene este modelo se le suma la capa experiencias, diseño de experiencias.

Se propone que haya una retroalimentación de ambos proyectos. Se prevé armar una reunión para compartir visiones y trabajar en conjunto.

-Se preguntó cómo se desarrolla el área de DTI con la visión de la provincia, el modelo territorial 2030:

El área de DTI tiene dos grandes ejes: innovación interna e innovación externa. Se está trabajando en simultáneo para la innovación externa e interna. Lo primero que están haciendo para la innovación interna es el desarrollo de una plataforma de gestión para el ministerio, para digitalizar el registro de prestadores.

Para la innovación externa están trabajando en el modelo DTI. Desarrollaron la Red Neuquina de DTI, los municipios firman un convenio de adhesión donde se comprometen para trabajar en conjunto. Ya cuentan con 12 destinos adheridos.

-Se preguntó cómo combinan la digitalización con la fiscalización, si tienen autoridad para fiscalizar:

La fiscalización va a ser parte del proceso de innovación. Los fiscalizadores hoy van con formularios en papel, elaboran multas en papel. Con este nuevo sistema se manejará todo virtual. Más allá de simplificar el trámite, hay que actualizar las normativas, de lo que se solicita a los prestadores.

-Se preguntó cómo es la relación con los privados:

El objetivo es intentar seducirlos para que se sumen al modelo DTI. Están trabajando con los municipios, buscando estrategias para sumar al sector privado. Están trabajando en la propuesta para el check in digital y en el desarrollo de un observatorio de turismo, con estadísticas en tiempo real.

-Se consultó qué normativa van a tener en cuenta para desarrollar estos proyectos:

Tienen en consideración la Norma IRAM de sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes, la reglamentación vigente y cuestiones vinculadas a accesibilidad, ambiente, perspectiva de género.

-Se preguntó cuáles son los mayores obstáculos:

La brecha digital entre los destinos. La falta de innovación dentro de las reglamentaciones y del ministerio, la falta de conciliación con el privado.

Una de las estrategias es una línea de financiamiento para DTI. Para compra de equipamiento, para remodelaciones, para adquisiciones. Brindar financiamiento para los privados.

-Por último, se preguntó cómo es la relación con los municipios y con los privados:

Hay buena llegada a los municipios y a los privados, hay un ida y vuelta que se retroalimenta.



Fecha	13-12-2022	Hora Inicio	09.30h
Lugar	Neuquén	Hora Fin	10.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Sandro Badilla	Ministro de Turismo de la Provincia del Neuquén
María Gabriela Dupen	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se le preguntó al Ministro de Turismo cuáles son los lugares de la provincia que le parecen más interesantes para el desarrollo del DTI:

El gobernador de la provincia y el ministro viajaron a España, donde visitaron varios DTI y tomaron influencias para adaptar este modelo a Neuquén. Si bien no pensaron todavía específicamente en un lugar, hay algunos destinos que ya han

hecho algunas experiencias: Pehuenia, El Chañar, Aluminé. La prioridad está en el norte de Neuquén, donde hay destinos turísticos emergentes, con actividad turística incipiente. Un lugar a destacar es Nahueve: ahí la provincia está desarrollando la central hidroeléctrica multipropósito. En la actualidad, la gente va por el día, pero no hay lugar para hospedarse. A partir de esta central se va a desarrollar una oportunidad turística. Se va a inaugurar en mayo del 2023, es una represa pequeña con un lago de cinco hectáreas.

-Se preguntó cómo fue el caso de Villa Pehuenia, cómo lo manejaron:

Fue un caso exitoso, ordenado, que se fue desarrollando como se planificó. No se ha convertido en una ciudad, pudieron manejar la densidad poblacional. No se pueden subdividir las tierras, hay una unidad mínima de 1800m². Había una comisión provincial que estudiaba y otorgaba las tierras. La mayoría de las tierras siguen siendo de dominio provincial.

-Se preguntó si Villa Pehuenia enfrenta presiones para salir de ese modelo, si hay presión inmobiliaria:

El mayor problema hoy de Villa Pehuenia está dado por el límite de crecimiento. La actividad turística sigue creciendo y no hay tierra para que se desarrolle. En su momento, pensaban en Moquehue por la cercanía, pero es un caso que se complicó. Moquehue es un lote de 450 hectáreas, el dominio lo tienen en conjunto el estado nacional, provincial y las comunidades mapuches. La provincia no lo desarrolló y la gente lo ocupó sin planificación. Se han hecho intentos de ordenamiento territorial, pero todavía no funcionaron. Esto no permite que haya desarrollo de inversiones, porque no se puede acceder a los títulos de las tierras.

En Villa Pehuenia, cuando vos invertías, te adjudicaban las tierras, había más control.

-Se preguntó qué es lo que más les llamó la atención del modelo DTI de España:

Hicieron especial hincapié en cómo manejar el acceso a la información, cómo administrarlo para la toma de decisiones, cómo recopilaban la información. La Smart Office de Benidorm es un ejemplo a seguir.

-Se consultó cuál es la mayor dificultad para el desarrollo de este proyecto:

El principal problema es la deficiencia en temas de conectividad, sobre todo en el norte.

-Se preguntó si los pueblos tienen percepción turística:

Los pueblos tienen percepción y vocación turística, falta trabajar en la concientización. Por ejemplo: los domingos cierran todo, en el horario de la siesta

también. Hay buena predisposición para desarrollar el turismo, pero requiere de capacitación y concientización.

-Se consultó cuál es el principal reclamo del sector turístico:

Los temas de infraestructura y conectividad son el mayor reclamo del sector.



Fecha	13-12-2022	Hora Inicio	10.30h
Lugar	Centro PyME - ADENEU	Hora Fin	11.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Anabel Lucero	Gerente de Centro PyME - ADENEU
Germán Bakker	Subsecretario de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

El Centro PyME es la agencia de desarrollo económico de la provincia. Cuenta con un directorio público-privado. Es un ente autárquico, creado por ley y depende del Ministerio de Producción. Realiza programas de trabajos sectoriales y transversales. Es impulsor de la conformación de grupos empresarios como cámaras, clusters.

Ayuda con diferentes herramientas: capacitaciones, asistencias técnicas, misiones comerciales, rondas de negocios.

-Se consultó si han tenido experiencias con turismo:

Han interactuado en la ruta del Pehuén y promovido la Fiesta de la Cerveza en Aluminé. Tienen algunas experiencias, pero no es el sector principal con el que trabajan. Hay diferentes acciones que comenzaron desde el lado gastronómico y se fueron convirtiendo en turísticas. No tienen mucha llegada al sector. Trabajaron con la Asociación de Chefs de Restaurantes con productos neuquinos por el sello de distinción de gastronomía neuquina.

-Se preguntó en qué está el foco en el programa de transformación digital:

Busca generar un cambio en la cultura organizacional en vía a la transformación digital e incorporar la tecnología en todo el proceso de las empresas. Comenzaron por la digitalización y después empezaron a trabajar en algo más profundo, incorporar tecnología al manejo de datos, automatización en algunos procesos.

-Se consultó cuál es el objetivo de la creación de clusters:

Cada cluster tiene su propia impronta. Por ejemplo, el cluster caprino era un sector donde estaban interviniendo una gran cantidad de actores nacionales, provinciales y locales. Con el cluster formaron una mesa de trabajo conjunta, una planificación y se ayudó a eficientizar el trabajo.

En el caso del cluster de empresas de tecnología (Infotech), había un desarrollo muy incipiente de la actividad, se empezaron a juntar los actores y había mucha competencia, que generaba trabas. Con la creación del cluster se trabajó con los actores y lograron entender la importancia de cooperar entre ellos para el desarrollo. Esta metodología participativa se logró con reuniones individuales y grupales.

El cluster de Vaca Muerta fue casi orgánico, no hubo una metodología. Se hizo *networking* entre las empresas para ofrecer servicios de manera conjunta.

-Se preguntó sobre la problemática del capital humano en Vaca Muerta:

La problemática de Vaca Muerta es que absorbe cualquier mano de obra de otros sectores con valores que otros sectores no pueden competir.

El resto de los sectores lo sufre. Están ayudando a las empresas a tratar de mecanizar muchos procesos, que dependan menos de la mano de obra. Desde el Centro PyME tienen un programa de capacitación de jóvenes, para oficios que van detectando en conjunto con el Ministerio de la Juventud y los municipios que son necesarios (mucamas, mozos).

El sector hidrocarburífero absorbe los recursos de otras áreas. Buscan una diversificación productiva a otras actividades. Vaca Muerta tiene unos 20/30 años restantes, es una actividad con techo. Deben generar herramientas para que las empresas puedan mutar.

-Se preguntó qué importancia le dan al desarrollo de software desde el cluster de tecnología:

Bastante. Tienen una base de empresas que exportan servicios. No están tan desarrollados como en Buenos Aires y Córdoba, pero está en crecimiento.

-Por último, se consultó si el Centro PyME ha necesitado asistencia de estas empresas:

Permanentemente están generando acciones y pidiendo asesoramiento de estas empresas. Se retroalimentan mutuamente. El Centro PyME se involucra en todos los clusters.



Fecha	14-12-2022	Hora Inicio	11.30h
Lugar	Neuquén	Hora Fin	12.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Javier Rodríguez	Ministerio de Turismo de Neuquén
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

Alejandro Maureira y Darío Rubio son representantes de la delegación Zona Norte del Ministerio de Turismo de Neuquén. Se realizó un recorrido por localidades y atractivos de la zona mientras se les preguntó cuestiones relacionadas al proyecto.

Se visitó el Mirador La Puntilla, entre las localidades Las Ovejas y Varvarco, que cobró un gran impulso con el turismo ufológico (avistaje de ovnis). La zona norte considera a este tipo de turismo como futuro potencial.

-Se consultó sobre turismo invernal, si hay lugares donde podrían hacer actividades de nieve:

Había un parque de nieve en el Cerro Wayle, donde se podía realizar esquí alpino, nórdico, snowboard y paseos en moto de nieve. En la actualidad, este se encuentra inactivo.

El Llano, en Andacollo, también tiene potencial para realizar actividades invernales.

-Se preguntó cuál consideran que es el mejor lugar para efectuar la implantación de un DTI en la zona:

Consideran que Las Ovejas es el mejor lugar, por los atractivos naturales de la zona y la cercanía con las otras localidades.

-Se les consultó cuáles son las dificultades que tienen en la zona los prestadores de servicios turísticos:

La ley de turismo provincial permite que un prestador se habilite en solo una actividad en la misma temporada. Un guía de trekking no puede ser guía de pesca. Un prestador de kayak, no puede además ser prestador de cabalgatas. Esto reduce mucho las posibilidades para ofrecer servicios turísticos.



Fecha	14-12-2022	Hora Inicio	13.30h
Lugar	Varvarco	Hora Fin	14.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Gastón Fuentes	Presidente de la Comisión de Fomento de Varvarco - Invernada Vieja
Javier Rodriguez	Ministerio de Turismo de Neuquén
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cómo se vive el desarrollo turístico en Varvarco, cuáles son los problemas y oportunidades:

Ven al turismo como una solución para crecer. En la actualidad, un 75% de la población trabaja para el estado, no hay más margen de crecimiento. La otra actividad es la ganadera, pero es muy poca. No ven al turismo como una problemática, sino



como la solución para las generaciones futuras. Las inversiones que se hacen en la zona es porque hay expectativa turística.

-Se consultó cómo atenuar los riesgos del desarrollo del turismo:

Estos lugares tienen una particularidad, desde la cultura y desde la esencia de lo que son. Esa inteligencia tiene que ser desde la base que ya tienen. Varvarco no supera los 800 habitantes, y recién hace 3 años que tiene internet, que tiene escuelas secundarias.

El tema tierras es algo que sucede a nivel provincial, no considera que sea un problema de ellos, sino una falla estructural de la provincia. Las inversiones se complican si no se pueden dar títulos de propiedad de las tierras. Ellos dan soluciones momentáneas a las personas que quieren tierras.

La localidad tiene 120 plazas turísticas.

-Se preguntó cómo es la relación con las comunidades mapuches:

No hay, Los Miches es la única localidad que tiene comunidades mapuches en la zona.

-Cómo se manejan los residuos:

No tienen ningún tratado. Hacen recolección los lunes y viernes y tienen un basural a cielo abierto a 1,5km. En el norte todos los basurales están de camino a los atractivos. Crece mucho el nivel de residuos con la visita de los turistas.

-Se consultó cómo hacen para que las personas que vienen a Varvarco a vivir tengan el mismo criterio estético que ya tiene la localidad y lo respeten:

Trabajando y contagiando con trabajo. El empleado municipal cumple un rol fundamental, construye cultura. La clave es darle participación a quienes nacieron en la localidad.

No tienen plan de ordenamiento territorial. No han trabajado con el COPADE.

-Se preguntó si la población está creciendo:

Sí, crece, está aumentando la población. Hace tres años se instaló la secundaria y eso hizo que mucha gente se quede.

Es muy difícil hacer entender a la gente que tiene que aceptar a los inversores. Hay una cultura turística que hay que trabajar. La gente cierra los negocios en el horario de la siesta, no abre los domingos.

-Se preguntó cómo planean retener a los jóvenes, ya que solo hay hasta nivel secundario:

Tienen una propuesta para que cuando los graduados universitarios se reciban, vuelvan y tengan un terreno en Varvarco.

-Se consultó sobre la conectividad, quién provee la conexión a internet:

Tienen provisión del estado, pero falla bastante. Hay dos sistemas privados que son buenos, funcionan de manera satelital.

-Se preguntó de qué tamaño son los lotes que se entregan y si hay disponibilidad de tierras a futuro:

Son de 600m². Hay algunas condiciones a la hora de construir. Sí hay disponibilidad, aproximadamente, como para duplicar lo que hay ahora.

-Se consultó si tienen algún dato estadístico de turistas en la zona:

Se realizaron 1500 ascensos al Volcán Domuyo desde diciembre hasta abril.



Fecha	14-12-2022	Hora Inicio	16.00h
Lugar	Las Ovejas	Hora Fin	17.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Vicente Godoy	Intendente de Las Ovejas
Javier Rodriguez	Ministerio de Turismo de Neuquén
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

Una de las preocupaciones es que el turismo arrase con las capacidades de la localidad y que la población no esté preparada.

Desde Las Ovejas están trabajando en la apertura de un paso internacional con Chile, que va a permitir el flujo de turistas. No están preparados para recibir tanta gente. El desarrollo que tuvo Villa Pehuenia es el mismo por el que está yendo Las Ovejas.



El concepto de turismo es incipiente en la localidad, tiene 2.000 habitantes y 150 plazas. Hace poco implementaron asambleas públicas para discutir temas de manera participativa. En San Sebastián llegan a 20.000 visitantes. La gente está aprendiendo a adoptar al turismo, alquilando habitaciones en sus casas para los turistas.

Uno de los temas es definir como pueblo qué tipo de turismo quieren. El turismo aventura es una oportunidad por los recursos naturales. No quieren ser un destino de viaje de egresados.

El principal problema con el turismo es que no está definida la visión a futuro y falta el convencimiento de la población de que el turismo va a generar ingresos.

Una de las actividades importantes es la ganadería. Tienen 10.000 cabezas de ganado ovino, producción de lana que supera los 30.000 kilos y es de gran calidad. También tienen una buena producción de miel.

-Se preguntó si hay conflictos con habilitaciones de hospedajes, prestadores de servicios:

La gente no quiere habilitar. Hay situaciones que son complicadas con respecto a los requerimientos del Ministerio de Turismo.

Las localidades del norte Andacollo, Huinganco, Villa del Nahueve, Los Miches, Guañacos, Las Ovejas, Varvarco e Invernada Vieja y Manzano Amargo conforman parte del ente Minas, que tiene personalidad jurídica propia. El director está representado por uno de los intendentes y van rotando. Se juntan para discutir políticas públicas.

-Se consultó sobre las parcelas de tierra y el otorgamiento de títulos:

Han ido regularizando esos temas, quedan pocas situaciones que no se hayan resuelto. Las parcelas son de 12,50m x 25m. Hicieron el plan de desarrollo territorial en 2016 y están trabajando con eso, con la apertura de calles, hay lugares que no están conectados entre sí.



Fecha	14-12-2022	Hora Inicio	18.00h
Lugar	Villa del Nahueve	Hora Fin	19.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Florentino Poblete	Comisión de Fomento de Villa del Nahueve en Los Carrizos
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cómo ven al turismo en la localidad y cuáles son las principales dificultades que tienen a la hora de desarrollarlo:

Hay muy poca infraestructura. Cuesta concientizar a la gente con vocación turística. Hay demanda de alojamientos y de comida. Estos años creció mucho la demanda de gente que los visita.

-Se preguntó si tienen un ordenamiento territorial:

No tienen planificación urbana en este momento. Están con una consultoría para desarrollar el ordenamiento urbano. En Villa Nahueve son 500 habitantes aproximadamente.

-Se preguntó si la población tiene títulos de propiedad y cómo manejan las tierras:

Algunos sí y otros no. En la zona urbana, la mayoría de los terrenos miden 12m x 25m. Las tierras son provinciales y ellos tienen potestad para entregarlas. En general, se otorgan a familias del lugar.

Es difícil que lleguen inversores sin la titularidad de las tierras. Quieren invertir, pero esto es una dificultad.

-Se consultó sobre la represa, cuándo va a estar lista y las dimensiones:

La represa va a estar lista en un año, diciembre del 2023. La compuerta es de 8m de alto y el alcance es chico, 500m aproximadamente. La función de la represa será para riego y generadora eléctrica. Está planificada una hostería de Neuquentur también.

-Se preguntó qué actividad productiva hay en la zona:

Hay pastura para animales en las chacras. La mayoría de la población es empleada de la comisión de fomento.

-Se consultó sobre la conectividad:

El tema conectividad está bastante bien. Llega la fibra óptica, de la empresa Neutics. Por ahora, le dan servicio solo a las instituciones públicas. Los privados tienen servicio de la empresa Servired.

Las leyes provinciales delimitan los ejidos. El de Villa Nahueve es el más grande de la zona norte.

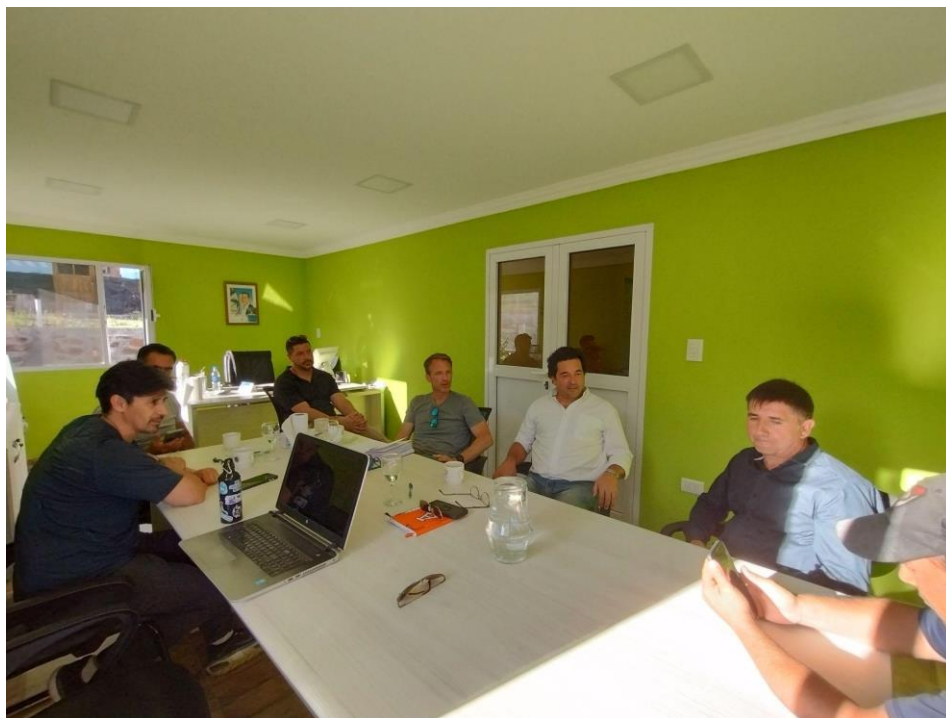
-Se preguntó cómo funciona el ente Minas:

Se armó hace muy poco. La idea es potenciarse en temas de calidad y servicio, que la gente que visite tenga más actividades y sea bien atendida, que haya señalización.

No tienen, por ahora, prestadores interesados en habilitarse en servicios turísticos. Seguro sucederá cuando se inaugure la represa.

-Se preguntó cómo ve la población local al turismo:

Los mayores están más reticentes, lo ven como negativo. Los más jóvenes sí tienen interés en su desarrollo.



Fecha	15-12-2022	Hora Inicio	08.30h
Lugar	Huinganco	Hora Fin	09.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Ceferino Moya	Intendente de Huinganco
Walter Banegas	Subsecretario de Turismo de Huinganco
Javier Rodriguez	Ministerio de Turismo de Neuquén
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

La localidad quiere adherirse a la Red Neuquina de DTI y empezar a capacitarse en el tema. Hay varias inversiones en el tema turismo.

Huinganco es el segundo destino más visitado dentro de la zona norte, después de Chos Malal. Tiene 140 plazas aproximadamente. Por lo general, está siempre a un 80%, 90% de su ocupación.

Los habitantes son 1200. Del total de la población, la gran mayoría trabaja en el sector público, mínimo un 60%. Hay empleados provinciales y municipales. La municipalidad tiene 120 empleados, 100 de planta permanente y 20 contratados. Son una municipalidad que administra el presupuesto, pagan ellos los sueldos.

-Se preguntó qué actividades turísticas hay para hacer en Huinganco:

A partir del 2020, se declaró capital del senderismo, están desarrollando ese turismo. Tienen aproximadamente 12 senderos de diferente característica y dificultad. El que más atrae es el ascenso al cerro Corona. También quieren refloatar un camping municipal y realizar desarrollo de productos, como fábrica de dulces, gastronomía.

-Se preguntó por las actividades productivas de la localidad:

La actividad forestal es la actividad productiva más importante.

-Se consultó en términos de actividad turística, qué dificultades ven para el desarrollo de la actividad:

Como localidad, no entienden bien qué es el turismo. Hay que concientizar, faltan herramientas para desarrollarse, faltan inversiones. Falta poder desarrollar algunas cabañas y habilitarlas.

Faltan inversiones en conectividad, hay un pedazo de asfalto sin terminar. Los turistas esquivan los caminos de tierra.

-Se consultó cómo es la relación con los privados:

Hay una asociación de prestadores de servicios turísticos, están trabajando en conjunto. Escuchan al sector privado y trabajan en lo que les van pidiendo. Hay un área de turismo en la municipalidad y una oficina de informes.

Tienen una asociación de productores rurales: FR. Tiene aproximadamente 50 socios activos. Está relacionada con la actividad ganadera, agrícola.

-Se preguntó por el otorgamiento de las tierras para las inversiones:

Tienen tierras fiscales y lugares con título de propiedad. En general, lo que hacen primero es tramitar las tierras fiscales, solicitar el lote a la provincia, traspasarlas al municipio y luego tienen autonomía para definir a quién se lo venden. Terminado el convenio de pago, les dan un deslinde para ir a provincia y escriturar.

Hay disponibilidad de lotes para expandir, para destinar a inversiones turísticas.

-Se preguntó cómo hacen con los jóvenes después de que terminan el secundario, si se van de la localidad, pero luego vuelven:

Los jóvenes después de estudiar en la universidad no vuelven a la localidad, porque no hay oferta de trabajo para las profesiones de las que se recibieron.

-Se preguntó si hay plan de ordenamiento urbano en Huínganco:

Hay uno de COPADE de 2007, pero no está aprobado.

-Se solicitaron datos sobre estadísticas de la localidad:

Van a enviarlos luego de la reunión.

-Se preguntó cómo es la cuestión de los residuos, si los pueden manejar cuando aumenta la cantidad de turistas:

Huínganco tiene política de tratamiento de residuos. Tienen separación de residuos, pero cuando vienen los turistas no lo saben y no lo respetan. Se le va a solicitar a las hosterías que realicen folletería y cartelería para que los turistas aprendan y lo respeten.

-Se consultó cómo es la conectividad a internet:

-Tienen Servired, Optic, Velostar. Tienen el cableado de fibra óptica. Por el momento es para las instituciones.



Fecha	15-12-2022	Hora Inicio	13.00h
Lugar	Andacollo	Hora Fin	14.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Manuel San Martín	Intendente de Andacollo y Presidente del Ente Minas
Javier Rodríguez	Ministerio de Turismo de Neuquén
Alejandro Maureira	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó si tienen un plan de ordenamiento territorial, del uso del suelo:

Desde el año 2004, tienen un plan de ordenamiento territorial y ambiental y se lo actualizó en 2020. Eso ordenó las actividades del pueblo, determinó las zonas a urbanizar, definió los sectores potenciales de desarrollo de infraestructura turística.

Cuando se hizo el plan de ordenamiento, surgió un barrio importante, Cañada de la Cabra, fueron los primeros lotes con servicios. Los lotes son de 400m² o 500m² y tienen factor de ocupación de acuerdo a las reglamentaciones.

Hay complicaciones para conseguir terrenos para invertir en emprendimientos turísticos. Gran parte de la infraestructura de Andacollo está colapsada. Algunos lotes tienen títulos y otros no.

Tienen algunos eventos, como la carrera Trail del Viento y no hay capacidad para hospedar a los participantes, tienen que alojarse en localidades vecinas.

-Se preguntó sobre la cantidad de habitantes:

La localidad tiene 5000 habitantes. Tienen tres escuelas primarias, una secundaria y un hospital propio. Un 70% de la población trabaja en dependencia del estado. Y el 30% restante en las otras actividades. Son proveedores de ropa, comida, para las otras localidades de la zona. Andacollo tiene una dimensión de 32.000 hectáreas.

-Se preguntó si hay participación local en la gobernanza:

En su momento, se habían realizado juntas vecinales para favorecer a la participación. El vecino tiene contacto directo con los gobernantes porque es un pueblo chico.

-Se consultó cómo es la dinámica del ente Minas:

El ente existe hace más de 40 años. Se creó porque permite tener una vinculación permanente entre la zona norte, que son pueblos muy cercanos. Tienen ciertas prioridades que van marcando la agenda de las reuniones y asuntos a tratar. Fue creado por la Ley Provincial N°3344, la cual establece su funcionamiento, estatuto.

Están pensando en la creación de un plan estratégico de desarrollo. Considera que puede ser un organismo para promover el desarrollo. Sirve para unificar criterios, pero la ejecución depende luego de los municipios.

-Se preguntó por la conectividad a internet:

Hay servicio de Movistar, Optics, Servired, Velostar. La provincia desarrolló un plan junto con nación y llegó la fibra óptica. De Andacollo se distribuye a Huigancó y Las Ovejas. Lo que están faltando son los datos móviles. Lo único que les estaría faltando en la actualidad es el 4G.

-Se consultó si identifica algún conflicto para desarrollar el turismo:

No ve amenazas fuertes en la actividad en la zona.

Todos los pueblos fueron desarrollando características que los diferencian del resto. En la zona de Andacollo y Huinganco hay mucha historia minera, explotación de oro y contacto con el basamento cristalino, quieren apuntar al turismo científico. Considera que sería una cuestión distintiva de estos destinos.

Los principales atractivos de la zona son la Laguna de Epulafquen y el Volcán Domuyo. Tienen que tener un plan de desarrollo, hay mucho potencial.



Fecha	19-12-2022	Hora Inicio	14.00h
Lugar	Virtual	Hora Fin	15.00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Claudia Núñez	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Andrea Gutauskas	Docente e Investigadora de la Universidad Nacional del Comahue

ASUNTOS TRATADOS

Ideas Principales

Andrea Gutauskas es Licenciada en Turismo de la Universidad del Comahue, con una maestría en Gestión de Destinos Turísticos Locales en la Universidad de Barcelona. Actualmente, es docente e investigadora de la Universidad Nacional del Comahue.

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó si el proceso de planificación en Neuquén tiene un orden o hay cuestiones más aleatorias, espontáneas:

Hay varias realidades en la provincia: ciudades grandes con poca planificación y destinos turísticos, como Villa La Angostura, San Martín de los Andes, Caviahue, Villa Pehuenia, en distintos grados de desarrollo. Considera que Neuquén a nivel general tiene buenas políticas de desarrollo turístico, hay recursos humanos calificados y recibidos en turismo. Algunos destinos van más rápido en desarrollo, otros más lento, y algunos como San Martín de los Andes están desbordados.

-Se preguntó cuáles son las dificultades para el desarrollo turístico:

Hay mala conectividad, lugares donde no tienen internet. Villa La Angostura realizó las obras, pero no terminan de desarrollarlo. En Copahue pusieron una antena cerca del volcán, pero en el pueblo no hay. Son cosas que se pueden resolver, pero hay que pensarlo como un limitante.

También es un limitante la conectividad a nivel rutas y a nivel de transporte. A Caviahue y Villa Pehuenia hay una sola línea por día y un solo horario. No hay forma de llegar con aviones, el mercado está limitado. Se le pidió en algún momento un estudio del aeropuerto de Zapala. Eso sería algo como para potenciar si se quiere llegar a otro tipo de mercado. Ese sería el centro de distribución.

En cuanto a los servicios básicos (agua, luz, gas) están bastante avanzados, llegan a todas partes.

Los recursos humanos es otra limitante. No es fácil vivir en la cordillera ni en el norte. Hay muy poquitos profesionales en el norte. Se hizo una tecnicatura en Andacollo, pero fue una sola camada. Ahora se está dictando la misma en Villa Pehuenia, Aluminé.

-Se consultó si esos profesionales se quedaron o migraron:

No se pudo constatar, pero hay varios de los recibidos que tienen cabañas. Por ejemplo, en Chos Malal.

-Se le consultó cómo considera que la tecnología puede ayudar a los servicios turísticos:

Puede ayudar de manera que gestiona, ordena y se obtiene información actualizada y sistematizada para la toma de decisiones. La información permite evitar tomar decisiones al azar, ayuda a la gestión del desarrollo.

-Se preguntó qué ideas o propuestas pueden aplicarse para disminuir la brecha digital:

Desde la universidad, hace tiempo vienen dando la materia de Gestión de la Información. La cátedra colabora con despertar habilidades en el manejo de la

información y hacer entender sobre la importancia de contar con información ordenada, relevada, correcta, que se pueda utilizar. Hicieron un estudio en 2020 y 2021, midieron las habilidades digitales y la conectividad a internet del sector turístico de Neuquén. Los resultados del informe dieron que el 95% tenía internet y lo utilizaban habitualmente. No era un limitante. Lo que no están desarrolladas son las habilidades para el uso de internet. Faltan capacitaciones.

-Se solicitó que nos envíen ese informe para poder analizarlo.

-Se consultó cómo le parece que se podría fortalecer el vínculo entre el sector académico y el público:

Desde la universidad tienen un buen vínculo. Muchos que trabajan en el ministerio dan clase en la universidad, así que la vinculación es casi permanente. Ellos están para enseñar, así que la manera sería haciendo cursos simples. Se necesita programar de alguna manera cursos más prácticos, como una diplomatura en el uso de datos.

-Se le consultó qué serían los procesos de digitalización para un destino:

Entiende que la digitalización no es solo estar conectada a internet, sino que es el uso de la información de una manera inteligente. A través de datos concretos, poder trabajar en desarrollos concretos.

-Se preguntó qué considera que caracteriza a un DTI:

Estar al servicio de los turistas, de la comunidad y de toda la gestión. Es una simbiosis de acciones, estar todos conectados y que esa información se comparta.

-Se consultó si hay alguna manera de imaginar en destinos pequeños un modelo de inteligencia analógica, con menos digitalización hasta que esta llegue:

Cuando asistió a la presentación de la Red de Destinos Turísticos de la provincia, pensó por qué eligieron Las Ovejas. Pero luego concluyó en que quizás es buena estrategia empezar desde un destino que no tiene nada desarrollado. No cree que sea imposible. Ellos trabajan mucho con que la comunidad esté involucrada en el proceso, si no sucede así, no lleva a ningún lado. En localidades chicas, los recursos humanos faltan.

-Se le preguntó qué considera que son buenas prácticas o métodos para trabajar con los residentes, con las comunidades originarias:

Los talleres funcionan bárbaro, la gente se prende en los talleres, cursos pequeños, reuniones, *focus group*. La gente está abierta, es bastante participativa; en general, no hay inconvenientes con eso.

-Se consultó si hicieron alguna acción de fortalecimiento con un destino en específico:



Con El Chocón han trabajado. Con San Martín de los Andes desarrollaron la nueva marca y hace poco realizaron el plan de astroturismo de Las Ovejas.

-Se consultó sobre la problemática con las comunidades originarias:

Están en el territorio y con una posición cada vez más fuerte. La universidad está muy comprometida con una universidad bicultural o multicultural. En cuestión de turismo, hay varias situaciones que se suceden, el desarrollo del centro de esquí está desarrollado por la comunidad mapuche. Es la comunidad que está más en simbiosis con la comunidad mapuche, en cuestión de turismo. Después hay inconvenientes graves en Villa La Angostura en cuestión de apropiación de terrenos. En Caviahue, que también hay una comunidad grande, no participan en el desarrollo turístico, aunque se hicieron propuestas. Hay distintas situaciones y niveles de participación.

-Se preguntó cómo ve al sector privado en términos de tecnología:

Es difícil generalizar. La industria turística tiene conectividad, la parte hotelera es quizás la más lenta. Las agencias tienen más rapidez para la transformación porque no les queda otra. Los hoteles de la provincia no estaban conectados, ni siquiera recibían reservas de ningún portal. Hasta hace pocos años antes de la pandemia eran solo por teléfono.

-Se le consultó cuál es la condición de los prestadores individuales con respecto a la conectividad:

Son los que menos utilizan sitios web o internet para conectarse porque la actividad no lo requiere. Se dice que lo último que uno reserva es la actividad porque lo reserva en destino cuando llega, entonces tienen la idea de que no hace falta estar en internet o utilizarlo. Están presentes, pero a un nivel muy básico, hay mucho para trabajar.

-Se le preguntó qué tendencias o cambios hay en la provincia, sobre todo, después de la pandemia:

Vemos que el turista está conectado desde antes del viaje. Ya desde la intención de viajar uno se conecta. En la previa, durante y después del viaje. Cada vez más se ve que lo están haciendo a través del celular. No como antes que se hacía a través de la computadora.



Fecha	20-12-2022	Hora Inicio	9.30h
Lugar	Virtual	Hora Fin	10:30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Adriana Otero	Exdecana de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue.
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico
Marisa Lepin	Directora de Planificación Turística

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se consultó sobre su experiencia en planificación dentro de la provincia de Neuquén:

Trabaja como consultora, pero últimamente no realizó ningún trabajo en la provincia de Neuquén. Hizo el plan de Villa Pehuenia en 1993. Hacen relevamientos desde la universidad muy puntuales. Su último relevamiento es del año 2021 que buscaba medir los impactos del COVID-19 en la provincia, eligieron San Martín de los Andes.

-Se consultó su perspectiva del trabajo en el norte de la provincia, cuáles son los grandes problemas en cuanto al desarrollo turístico:

Una de las cuestiones que los atraviesa en el territorio es el tema de no mirar al sector turístico como un sector aislado en el territorio. La primera cuestión es mirar el territorio. Hay grandes diferencias territoriales y de infraestructura en general en el país y en la provincia. El turismo inteligente tiene que tener cierta continuidad de acceso a la información, a los datos. No pueden tener una mirada sectorial sin comprender las limitaciones territoriales en los problemas de infraestructura. Uno de los mayores déficits es el problema de la conectividad, falta de infraestructura.

Considera que la inteligencia tiene que ver con la aplicación de ciertos criterios de racionalidad a lo largo del tiempo en los procesos. La falta de continuidad de políticas hace que a veces los gobiernos superpongan planes. Sin embargo, Neuquén tiene una continuidad de equipos y planificación.

Otro asunto es tener la posibilidad de contar con una masa crítica de gente que pueda implementar los proyectos.

Con respecto al tema de la digitalización, habría que enfocar más en qué es lo que está faltando. La relación entre redes, equipamiento de las pymes, es decir, si tienen el acceso a computadoras, y el saber que necesitan en términos de e-marketing.

En el sector público, en el año 2007, se realizó un proyecto que quedó trunco con un cambio de gobierno, que era un sistema de Información Turística de Argentina. El país todavía no puede dar información acerca de qué se puede hacer en las provincias. Ese sistema buscaba que hubiera una homologación de las bases de datos. Eso se avanzó muchísimo y se dejó de lado. Se integró en Yvera, pero no se actualizó. La provincia de Neuquén está rodeada de un territorio donde la gente necesita información, saber qué puede hacer y esa información no está disponible.

Tienen que lograr que los proyectos continúen y se implementen por más que cambie el gobierno. Lograr estabilidad en los proyectos.

-Se preguntó cómo ve el desarrollo e integración de Añelo y El Chañar con Vaca Muerta:

A nivel general, a las ciudades que usan este tipo de tecnología para perforar, en Estados Unidos las llaman *boom cities*, ciudades que terminan siendo un desastre

ambiental. Más allá de eso, Neuquén claramente es una provincia extractivista, lo que tienen que tratar es que haya sistemas de compensación previstos. Le gustaría que hubiera una política ambiental clara en relación al cambio climático. No hay inversión para el crecimiento. Y sin inversión van a ser extractivistas también en turismo, porque las ciudades crecen a un nivel que no dan abasto.

Considera que Neuquén capital, si tuviera una política de cluster, podría tener una mayor integración con El Chañar, que haya un entramado territorial incluso con ver Vaca Muerta. La ciudad de Neuquén tiene muchas cosas para visitar también. Potenciar sectores productivos que aumenten la estadia.

-Se preguntó si el turismo podría servir de compensación con el deterioro ambiental y social que genera Vaca Muerta:

Considera que sí. Hay un plan muy importante que se hizo para el área metropolitana, hay que ver en qué estado está. Las ciudades petroleras crecen mucho, a nivel de las ciudades europeas. Se resguarda valor en edificios. Esta zona va encaminada hacia eso. Van a tener problemas de ciudades globales.

El puente que conecta Neuquén capital con Cipoletti está roto hace un año y todavía no lo arreglan. Son problemas estructurales que deben solucionarse rápido.

-Se consultó si considera que sería posible orientar los excedentes de la industria hidrocarburífera al turismo, que haya políticas de inversión en desarrollo turístico:

Considera que sí, sobre todo en desarrollo territorial. También sería bueno que se ocupen del área productiva, inversión en riego. Hay necesidad de mejorar la movilidad. Tienen que pensar en entramados productivos, donde el turismo va a tener un rol muy importante. Cuestiones estructurales que deben ser resueltas antes del desarrollo turístico.

-Se consultó cómo ve al sector privado en relación al desarrollo turístico de la provincia:

Muy poco. Está poco en contacto con el sector. Ellos siempre están más cerca del estado en la mirada de desarrollo de destinos.

-Se preguntó sobre los efectos de la pandemia, si identificó alguna tendencia en particular:

La primera es el tema de la informalidad. El turismo tiene altos niveles de informalidad, incluso en destinos consolidados. La otra cuestión es que los niveles de exigencia en término de lo que los municipios piden en relación a protocolos son muy altos. Esto genera limitantes a los pequeños emprendedores para poder estar en blanco.

Respecto de la demanda, es fundamental entender que las formas de movilidad ya no son las mismas. Las estancias cambiaron, son más largas, hay nómades digitales, van a trabajar y visitar. Son importantes las condiciones de seguridad, condiciones urbanas. Es fundamental que tengan buena conexión.

Los nómades digitales van buscando lugares más baratos y bien conectados. Puede ser una oportunidad en la medida que el pueblo tenga otras oportunidades. Otra condición que tiene que tener la provincia de Neuquén es atraer gente joven diversa. Hay que generar masa crítica local. Eso después te genera cosas por sí mismo en lo cultural, social, desarrollo comunitario. Pero tenés que tener un buen sistema de comunicación y una ruta de acceso para que no sea difícil llegar. Si uno como estado genera eso, lo demás viene solo.

-Se preguntó si esa falta de infraestructura, sobre todo en la zona norte, hace estacional el desarrollo turístico:

Definitivamente, si uno habla con gente de Bariloche, el turismo se desestacionalizó, por los nómades digitales. La gente va a vivir, si tenés aeropuerto, buena ruta, conectividad.

-Se consultó sobre la falta de vivienda para quien quiera habitar la provincia:

Están estudiando eso. En el trabajo que está publicado, una de las entrevistas fue con el presidente de la cámara inmobiliaria de San Martín de los Andes. Es el sector que más ganó en la pandemia. Está lleno de gente que compró terrenos y ahora quiere construir.

-El gobierno debe desarrollar políticas para la zona norte, como las hosterías. El sur de la provincia está colapsado.



Fecha	20-12-2022	Hora Inicio	11.00h
Lugar	Virtual	Hora Fin	11:30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Elisa Gallego	Arquitecta - Villa Pehuenia

ASUNTOS TRATADOS

Ideas Principales

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se consultó sobre su experiencia en el desarrollo de los planes de Villa Pehuenia y Caviahue:

Cuando llegó a la provincia era la década del 70. Recién se estaba trabajando en la Dirección de Desarrollo Urbano. Se había elegido Villa Pehuenia para desarrollarse turísticamente. Nace como un lugar principalmente para hacer turismo. Luego, vino el golpe militar y hasta 1984 se paró todo. Hasta ahí estaban la mensura

y el código de urbanización aprobados. Luego, se empezaron a otorgar los lotes para los cuales había que postularse. Al principio, fue más lento, pero luego se fue poblando, consolidando, fueron surgiendo hoteles y se fue concretando. Después, se formó una Comisión de Fomento.

Luego, con la provincia, se hizo un plan de desarrollo turístico de todo el circuito Pehuenia y se incluyó a Moquehue. Alrededor de 1996 se hizo el ejido y después se fue ajustando con distintos planes estratégicos. A partir de ahí la provincia se retira y es el municipio el que toma las riendas del lugar, aunque siempre con apoyo de la provincia.

-Se le preguntó qué cuestiones ve que tal vez se podrían haber previsto que causaron algún efecto no esperado:

No hubo grandes problemas en cuanto a la implementación. Y lo mismo pasó en Caviahue. Se puede decir que el factor de éxito fue que fue un proceso interno del estado. La clave está en que se puedan implementar las cosas que se establecen.

-Se le consultó si la clave estuvo en esa delegación provincial que se formó antes de la Comisión de Fomento:

Manifiesta que sí y que se formó desde obras públicas, con gente muy progresista que le daba para adelante y todos los ministerios se ponían de acuerdo. Había decisión política en ese momento. Estaban los presupuestos y la decisión también.

-Se le preguntó si en términos de gobernanza hoy no es así:

No, ya en los últimos tiempos no es así. Cuando todo está tan politizado es muy difícil. En Caviahue pasó que había un director que entendía de turismo y puso a personas de cada ministerio. Se armó comisión para el desarrollo y comisión para el estudio, donde se formaban todos. Villa Pehuenia mantuvo la planificación, pero en Caviahue enseguida se formó un municipio y empezaron las excepciones al plan.

-Se le consultó qué diferencia ve hoy para plantear un desarrollo turístico planificado como pudo haber sido en ese momento Villa Pehuenia; si hoy es factible o encuentra dificultades para desarrollarlo:

Según su opinión, no sirven las consultorías que vienen, entregan y se van. La consultora dice una cosa y luego va el intendente y hace justamente lo contrario. En la provincia hay gente muy capacitada. Es muy difícil llevar adelante los planes. En los últimos 20 años no se ha implementado ningún plan en los que participó de la facultad. Hay consultoría, pero luego no hay para ejecutar. Cuando se consigue el presupuesto hay que hacer el plan de nuevo porque ya pasó mucho tiempo.



Fecha	21-12-2022	Hora Inicio	12.30h
Lugar	Virtual	Hora Fin	13:15h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Claudia Núñez	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Carolina Tkachuk	Directora Operativa Red de Ciudades Inteligentes de Argentina (RECIA)

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se consultó qué variables o componentes considera que son claves pensando en la planificación de una ciudad inteligente que, además, es turística:

Si se analizan las definiciones oficiales de ciudad inteligente y destino turístico inteligente, son bastante similares y permiten identificar ejes estructurantes comunes a ambos modelos. Por un lado, uno de estos ejes es la innovación, siempre como eje transversal a todas las áreas de gestión y a todos los agentes que comienzan a estar implicados en el desarrollo del territorio inteligente. Por otro lado, la concepción de la tecnología como medio y no como fin. La idea es que la ciudad o el destino turístico inteligente implementen tecnología en función de sus propios objetivos, recursos humanos y financieros y también en cuestiones socioculturales. Es importante la

capacitación de recursos humanos específicos para la función de determinadas tecnologías, habilidades específicas que hoy en día están ausentes.

Hay un eje muy relevante también en ambas que tiene que ver con la sostenibilidad, como valor transversal en la medida en que se defina la inteligencia del territorio bajo cánones de sustentabilidad. Es un valor que es una constante en todos los proyectos e iniciativas en los modelos de ciudad inteligente o destino turístico inteligente.

Otra cuestión muy importante, un eje estructurante, es la apertura de la gestión a distintos actores, tanto del sector público, como del tercer sector, (fundaciones, institutos de investigación), que comiencen a estar implicados en el diseño de políticas públicas.

Y después, una vez que están trazados o plasmados estos ejes estructurantes, comienza a ejercer una influencia bastante significativa, qué tecnología voy a utilizar y de qué manera la voy a estar utilizando. Comienza un proceso de transformación digital puertas adentro, en las áreas de gestión, una gobernanza inteligente.

-Se le consultó cuáles le parecen que son los desafíos o barreras, pensando en ciudades pequeñas del interior:

La conectividad y también los recursos humanos. El desafío está en la generación de espacios y participación, no solamente de la ciudadanía, sino también fundamentalmente la implicación del sector privado y del tercer sector. Es importante tener apertura a nivel regional y nivel internacional, abrirse a otras ciudades, para ver qué están haciendo frente a las mismas problemáticas y tratar de replicar soluciones. Abrir la gestión a distintos actores para generar inversiones. Y también abrirse al tercer sector (academia, distintas instituciones y organismos) para poder generar un flujo de capacitación y un flujo de habilidades necesarios para poder cubrir esa necesidad de aprendizaje que requiere el uso eficiente de estas nuevas tecnologías disruptivas.

-Se le preguntó qué es lo que en definitiva hace que un destino sea inteligente:

Cuando hablamos de innovación en lo que son los modelos de destinos turísticos inteligentes o ciudad inteligente, hablamos un poco de tecnología blanda. Innovación en el sentido de generar espacios de innovación abierta, o laboratorios de innovación ciudadana, donde comiencen a surgir nuevas ideas en función de las problemáticas más evidentes que tenga el territorio.

Hay muchas problemáticas, desafíos, que tiene un determinado territorio, que se terminan resolviendo no con tecnología dura, sino con innovación, apertura de espacios desde la gestión pública para implicar distintos agentes. Se pueden desarrollar laboratorios de innovación ciudadana desde donde surjan iniciativas para resolver problemas locales, por ejemplo, a través de hackatones.

A veces, pensar una ciudad o destino inteligente no tiene que ver con la implementación de big data o inteligencia artificial, sino que se pueden ir resolviendo algunas problemáticas o haciendo frente a ciertos desafíos a partir de pequeños pasos y pequeñas innovaciones. La idea de ciudad inteligente y destino como una cuestión paulatina. No es un modelo cerrado, depende de las problemáticas de cada ciudad y de los tiempos de implementación que son muy diferentes entre las ciudades. No pensarlo como un modelo cerrado, sino completamente abierto y flexible a las necesidades de cada territorio.

Con respecto a la premiación de la RECIA, en esta oportunidad lo que premiaron fue el proceso de transformación digital interna a la gestión pública. En el caso de San Patricio del Chañar se destacó un proceso de digitalización en muchas áreas de la gestión pública, del municipio, que viene generando impactos importantes.

-Se le consultó si evalúan los destinos cuando se asocian:

Es una red completamente abierta a todas las ciudades o municipios que estén interesados en iniciar un proceso de ciudad inteligente. No todas las adheridas a la red son ciudades inteligentes en un ciento por ciento. Cualquiera se puede unir a través de una carta de adhesión. El espíritu de la red es justamente incentivar el modelo y generar sinergia con otras ciudades que van implementando proyectos y con proveedores de tecnología y soluciones innovadoras.

-Se le preguntó si conoce algún ejemplo de ciudad inteligente pequeña dentro o fuera del país:

Es un desafío importante en ciudades pequeñas porque la dinámica de innovación es mucho más sencilla, porque la escala es pequeña y la vinculación es un poco más fácil, pero en términos de financiamiento a veces se complica y resulta más complejo. Como ejemplos, se le ocurre el caso de Benidorm, en España. Es un caso muy interesante porque es un destino de pequeña escala que hizo muchísimo hincapié en lo que es esta idea de apertura de espacios de gestión a distintos actores. Ellos trabajaron mucho con diferentes actores, implementaron información de manera paulatina, big data, hoy tienen un sistema implementado que le permite gestionar datos casi en tiempo real y genera un insumo bastante importante para la generación y el diseño de la política pública basada en evidencia. Tienen muchísimas iniciativas basadas en la sostenibilidad.

También menciona a Tequila, en México, es un caso bastante interesante que viene desarrollándose con la implementación de tecnología para destacarse como destino turístico inteligente.

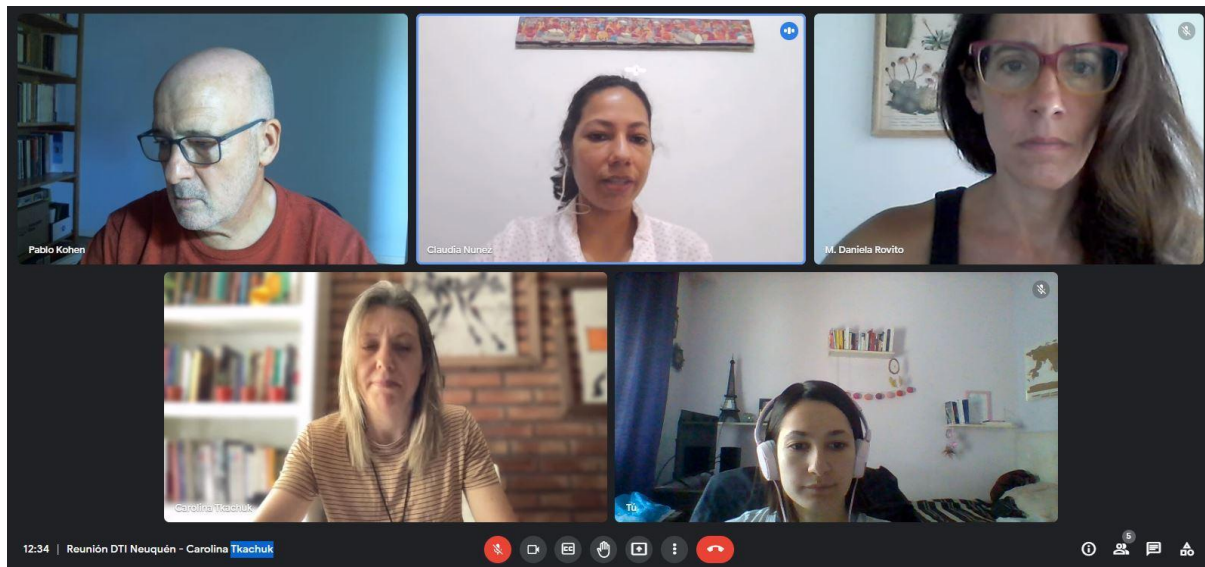
-Se le consultó si a partir del COVID-19 se han acelerado los procesos de ciudad inteligente o si cambió algo con respecto a lo que se entendía por ciudad inteligente, si se benefició o generó más barreras:

En la mayoría de los casos ha beneficiado, porque si bien había alguna necesidad que se demandaba antes de la pandemia, con la pandemia se hizo más evidente esta necesidad de incorporar los procesos de digitalización.

-Se preguntó si hay que generar algún instrumento normativo particular para que las ciudades empiecen a transitar este paso a inteligentes:

Hay un vacío importante en términos legales, no solamente en cuestiones vinculadas con la transformación digital, sino también en cuestiones básicas de innovación. Modelos como Uber, Airbnb, a nivel normativo no encuentran eco y ahí hay un desafío importante. Se juega mucho el grado de flexibilidad y de apertura que se tiene desde lo normativo para poder incorporar estos modelos de negocio. No hay una normativa del todo clara en muchos aspectos en la implementación de tecnología o de ciertas prácticas. En lo que es datos abiertos todavía no hay una ley nacional que lo ampare.

Algo que quiso destacar de Neuquén, es la creación de la red neuquina. Cree que da un marco importante, que es un marco institucional determinante. Porque abre un espacio de cooperación público-privado, esta red viene a cubrir esta apertura a distintos municipios y ciudades de la provincia de Neuquén que quieran orientarse a este modelo de DTI



Fecha	22-12-2022	Hora Inicio	10.30h
Lugar	Virtual	Hora Fin	11:30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Andrés Ziporovich	Director ejecutivo de Red Argentina DTI

ASUNTOS TRATADOS

Ideas Principales

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó sobre el surgimiento de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes:

Lanzaron la Red Argentina DTI en abril de 2020, en plena pandemia. En ese momento, surgió con la idea de constituir un espacio de intercambio entre varios destinos que querían trabajar en este tema. La red la pensaron con una idea de poder tener 20 destinos y empezar a trabajar, pero se generó una explosión muy grande y hoy tienen más de 230 destinos adheridos. Fue un *boom* dentro del cual tienen destinos consolidados y fuertes, y otros que recién están comenzando a dar los primeros pasos. Esta conjunción resulta interesante en cuanto a lo que se podría hacer.

Andrés y Oscar Bustos son los directores ejecutivos de la red, hay una comisión directiva y gestores de cada región. Hay también un equipo técnico que trabaja en términos de desarrollo de las distintas acciones.

-Se consultó cómo vio la incorporación de los destinos en estos dos años de desarrollo de la red, en qué situación los veían originalmente, cómo fue la evolución:

Cuando empezaron a adherir a los destinos, siempre se les aclaró que la incorporación a la red no significaba que ya sean destinos turísticos inteligentes. El primer paso fue capacitar a los gestores en términos generales sobre el tema inteligencia turística. Luego, adoptaron el modelo de SEGITTUR, de cinco ejes, pero lo que hicieron fue darle un toque local de acuerdo a las problemáticas de los destinos. Trabajan sobre siete ejes: marketing y transformación digital; tecnologías, información y comunicaciones; innovación; accesibilidad; transporte; sostenibilidad, todo en conjunto con el eje de gobernanza que es transversal.

Empezaron a capacitar a los gestores en cada uno de los ejes, después se les planteó el tema de llegar a la cadena de valor. Con apoyo del Ministerio de Producción, iniciaron un proceso para llegar a los territorios y capacitar. Cada uno de los destinos hace su autodiagnóstico de acuerdo a variables, eso les permitió ver en dónde estaba parado cada uno de los destinos, sus fortalezas y debilidades. Trabajaron mucho con IRAM para crear la norma DTI. La norma está basada en el modelo que trabajan desde la red.

-Se preguntó, en términos de desarrollo de los destinos, de los siete ejes que trabajan, cuáles son las principales problemáticas o fortalezas de los destinos más emergentes:

En términos generales, se ve una fortaleza en marketing y comercialización, porque muchos destinos lo ven como eje central. Los destinos más consolidados tienen mayor fortaleza en términos de gobernanza, de manejo de datos; y los destinos más emergentes tienen fortalezas en algunos de los ejes, por ejemplo accesibilidad. Al ser destinos más chicos hay cuestiones que son más fáciles de concretar. En términos de gobernanza, son más débiles, también la movilidad es un déficit muy grande de los destinos más emergentes.

-Se consultó cuáles son los recursos o posibles soluciones a la falta de acceso a datos e información:

Desde la red, trabajaron mucho en la importancia del relevamiento estadístico, la captación, procesamiento y analítica de datos. Hay muchos destinos que generan sus datos, pero no los analizan. Hay un déficit muy grande que es transversal. Hay destinos muy grandes con mucha problemática de procesamiento de datos y destinos chicos que están haciendo un trabajo impecable en procesamiento de datos. Una parte del déficit tiene que ver con el desarrollo estadístico. En los últimos años, se empezó a tomar conciencia de esto. Todos los destinos tratan de poder obtener datos, pero no los procesan y analizan.

-Se preguntó si esa falta de procesamiento es por falta de recursos o porque los gobiernos no entienden la importancia:

Ambas cosas. Hay destinos que tienen realmente muy buenos observatorios, pero esos datos no se utilizan habitualmente para obtener información que se transforme en conocimiento y que permita desarrollar estrategia. Hay déficit en términos de poder adquirir la tecnología necesaria y contar con cierto procesamiento de manera sistemática, poder hacer series históricas, poder analizarlas. También hay déficit en términos de recurso humano, cómo leer los datos.

-Se le preguntó si hay algún destino que tenga sensores para procesar determinados datos:

Hay destinos que han incorporado tecnología, en general concuerdan con las ciudades capitales. Algunos están empezando a utilizar Big Data, CRM, sensores. No es fácil acceder a ciertas tecnologías por parte de los destinos en términos económicos.

-Se preguntó si observa que los organismos de financiamiento le están prestando atención a la incorporación de tecnología:

Sí. Eso fue algo que ellos trabajaron mucho con los organismos nacionales, para que se presten a financiar proyectos y propuestas de este tipo. Cuesta muchísimo, pero hay un cambio de mentalidad en ese sentido, en términos de poder apoyar con financiamiento para el desarrollo tecnológico relacionado con la actividad turística. Sin embargo, cree que todo lo que hace a datos no es lo único que hace a un destino inteligente.

-Se le consultó, si tuviera que pensar en un destino nuevo, muy emergente, cuáles considera que son las variables claves a observar en términos de un futuro desarrollo de DTI:

El foco central es la gobernanza. Una parte de esa gobernanza tiene que ver con incorporar todo lo relacionado a la captación, procesamiento y analítica de datos, a extender la cadena de valor y trabajar asociativamente.

-Se preguntó si hay algún modelo de gobernanza o caso de éxito para destacar:

Hay un montón de casos interesantes. Hay destinos que tienen plan hace muchos años de transformación DTI, por ejemplo, Posadas. Una gran cantidad de destinos han avanzado hacia el modelo de gobernanza de articulación público-privada. No quiere decir que todos lo hayan implementado ni que haya sido exitoso. El gran objetivo a largo plazo es que se pueda trabajar en conjunto el sector público y privado.

-Gabriela Dupén menciona que el gobernador de Neuquén firmó una línea de financiamiento específica con el CFI para la provincia que se llama turismo inteligente. La idea con esa línea de financiamiento es poder encauzar a todo el sector privado e impulsarlo, seducirlo para que se vayan sumando a la red neuquina DTI. Hoy tienen 12 destinos.

-Se preguntó cómo ve la articulación con otros organismos de gobierno:

Es imposible pensar en la inteligencia turística sin articulación con otras áreas de gobierno. Los gobiernos municipales generan muchísimos datos y, en general, están guardados en cada área de gobierno. Es necesaria la articulación.

-Se consultó si considera que en los gobiernos locales falta un centro neurálgico, algún punto focal que nucleee esa información y la distribuya:

Es un tema interesante para charlar. Hay algunos gobiernos donde centralizan toda la información, pero como las áreas de gobierno no están priorizadas, después no fluye toda esa información. Cree que sería fantástico que haya un área que trabaje toda la temática de datos, siempre y cuando fluyan hacia el área de turismo. Hay que customizarlo a la realidad de cada destino.

-Se preguntó cómo llega este trabajo al sector privado, cómo se los incluye:

Es fundamental la articulación con el sector privado, trabajar en un modelo de gobernanza compartida.

-Se consultó si se comparte información entre los municipios que forman parte de la red:

Hay mucha articulación entre algunos destinos, no entre todos. A veces de acuerdo a la zona, a la cercanía. Todavía no hay una plataforma que articule toda la información de los destinos, cómo evolucionan.



-Se le consultó si la falta de procesamiento es por falta de recursos económicos o porque no entienden la importancia de tener este tipo de información:

Considera que la problemática está en ambos lados.



Fecha	23-12-2022	Hora Inicio	11.00h
Lugar	Virtual	Hora Fin	12:00h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Claudia Núñez	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Meier	Exdirector de Bosques Nativos.

ASUNTOS TRATADOS

Ideas Principales

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se consultó sobre cómo se podría pensar inteligentemente el vínculo con las comunidades originarias:

Cree que hay dos aspectos muy importantes. Uno de los principales conflictos con respecto al turismo es la mirada externa. Uno tiene una perspectiva desde afuera, sobre lo que es una comunidad, sobre lo que es el turismo comunitario. Uno tiene esa imagen de pensar que viven todos en paz con la naturaleza, una imagen distorsionada, no todos quieren trabajar en turismo. Enfocarse en los emprendedores dentro de la comunidad.

En Neuquén, hay mucha asistencia desde la provincia. Hay que mostrar cómo se integran a los que son emprendedores de turismo dentro de las comunidades.

La segunda cuestión en los lugares más aislados es la incertidumbre antes de llegar. Cómo pueden tratar de ser una herramienta para que baje la incertidumbre, que haya más información al turista sobre cómo llegar. Mapas interactivos con los emprendedores locales.

-Se consultó si hay una visión compartida donde todos se nuclean detrás de una posición determinada ante los nuevos proyectos, ante el turismo

Ahí es el trabajo fino. No es una visita de un día, sino un trabajo más integrado. Los dirigentes no tienen poder absoluto. El desafío es cómo hacer algo que revalorice a la comunidad y que beneficie a los emprendedores. Las intervenciones desde afuera a veces generan mucho conflicto. Lo fino es no ir en contra de los dirigentes, sumándolos en los trabajos, pensando en una herramienta para emprendedores.

Hay dos formas de poder dentro de las comunidades. La figura de autoridad es algo establecido por el estado, tienen que tener un presidente, una comisión, vocales. Esa es la figura formal y el estado reconoce eso y la gente se acomoda. Y después están sus propias figuras y valores comunitarios, como el machi o la machi, que son los curanderos. Los vínculos familiares son muy importantes.

-Se preguntó respecto al uso de territorio, cómo se entiende si ellos tuvieran que crecer, pero no tienen recursos para invertir, se consultó si aceptan inversiones:

En Neuquén, hubo un restaurante muy grande que hicieron en la base del cerro Chapelco, para una comunidad. Ese restaurante no funciona. La inversión fue de la provincia de Neuquén, pero se lo dio a la comunidad y no lograron integrarlo.

En Chile, en una comunidad mapuche, la inversión fue hacia los emprendedores, para cosas chicas en base a sus propias necesidades. Ejemplo: se les dio termotanques a leña para los campings.

-Se preguntó si el financiamiento viene siempre del estado:

Sí, siempre la inversión es o de las comunidades o del estado. Están abiertos a recibir ayuda o inversión pública desde el estado para construir o desarrollar lo que ellos emprendieron. Si se trata de un emprendimiento donde se involucre inversión privada no estatal, están abiertos en cosas pequeñas, siempre que no cambie la infraestructura, por ejemplo, que no se construya un hotel de inversión privada. Si son tierras comunitarias no lo pueden hacer, en muchos casos son tierras fiscales.

-Se consultó sobre la capacidad de las comunidades para detener o impedir que ese desarrollo suceda:

La realidad es que en estos lugares no se desarrolla el turismo a pesar de su gran potencial. El inversor privado busca los lugares más consolidados. Es poco probable que se interesen en la zona de las comunidades.

-Se preguntó pensando en el norte de la provincia, qué otros lugares le parece que tienen potencial para esta integración con las comunidades:

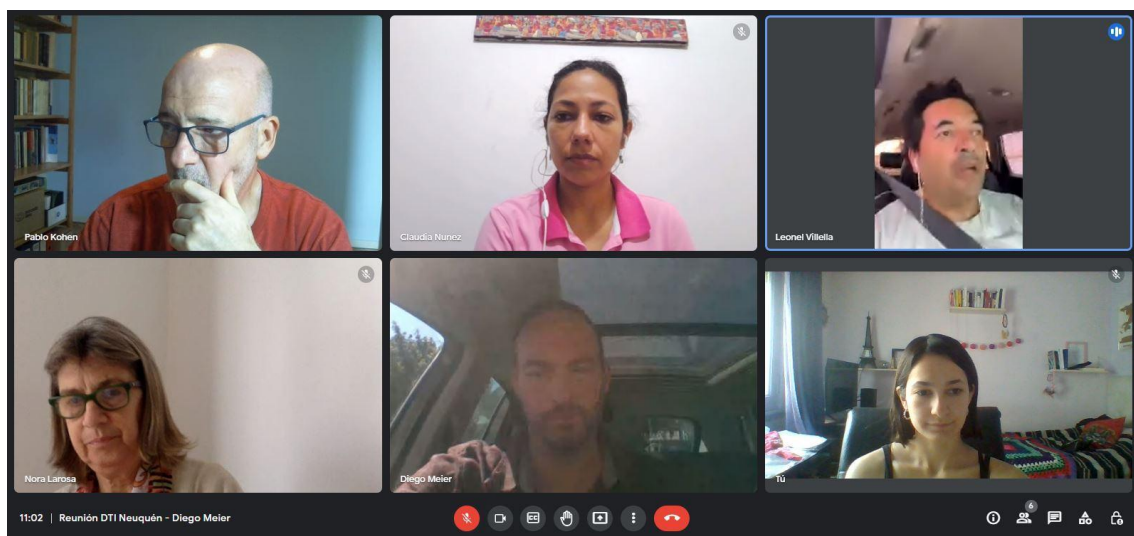
La integración con las comunidades es realmente el atractivo que tiene Neuquén más allá de lo paisajístico. El centro-norte de Neuquén, desde Chos Malal hacia el norte, por Las Ovejas, toda esa zona es un eje potencial muy grande.

Además, todo lo que implica el mundo Pehuén Araucaria tiene un atractivo muy grande que no está siendo valorado.

Destaca también la cuestión de los dinosaurios.

-Se consultó sobre los emprendedores en las comunidades, la tecnología, las redes los ha impactado o cómo la usan:

En general, la gran mayoría de las familias que viven en los lugares rurales tienen tecnología, manejan las redes. Existe integración con la tecnología. Conectividad hay en muchos lugares.



Fecha	28-12-2022	Hora Inicio	13.30h
Lugar	Virtual	Hora Fin	14.30h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico
Ezequiel Vélez	Intendente de Los Miches
Matías Castro	Director Gral. Norte Neuquino

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cómo ve a Los Miches en el contexto de desarrollo turístico:

Están iniciando. Se están acoplando a un proyecto que ya está en marcha. Hace un mes se hizo la inauguración de la hostería. Antes de eso, no había infraestructura para recibir turistas. A partir de ahora, empiezan a incorporarse a ese proyecto de desarrollo turístico. Desde hace mucho se está trabajando en la transformación de la localidad.

-Se consultó si hay plazas de alojamiento más allá de las que ofrece la hostería:

Quizás de manera informal. No hay nada habilitado. Había una persona trabajando con eso, pero no lo orientó al lado turístico. Hay mucha demanda de alquileres de los que van a trabajar en obras.

-Se preguntó si hay gastronomía:

También hay una persona trabajando en eso (en un comedor) para poder ofrecer el servicio.

-Se consultó sobre la conectividad a internet:

Hasta hace dos años, la principal dificultad que tenían era la conectividad, la comunicación. Y a partir del año pasado se instaló un mástil de conexión de internet de fibra óptica, llegó la empresa Neutics. Está distribuyendo a toda la zona. Lograron un convenio con la empresa Claro para que cubra la telefonía celular. Actualmente, no tienen telefonía celular. A partir de que realicen la conexión, van a tener señal de telefonía. Hace ya casi tres años, un prestador privado llegó e hizo la conexión a internet, Servired. La empresa Neutics también es proveedor privado para la gente.

-Se preguntó si se estudió qué cobertura va a dar esa compañía:

Hasta la parte rural, pero desconoce el alcance concreto.

-Se consultó cómo gestionan las tierras, cuál es la situación actual con respecto a estas:

Están acotados en la posibilidad de desarrollo con las tierras que tienen. Hay cantidad limitada de espacios, ya no queda terreno. No hay más tierras fiscales. Tienen que ir a la negociación con privados.

Están por empezar un plan de 14 viviendas nuevas y van a utilizar casi todos los terrenos restantes. Se llegó a déficit cero habitacional. Dentro del departamento Minas son los únicos que tienen comunidades mapuches. Tienen tierras otorgadas a ellos.

-Se preguntó cómo es la convivencia con las comunidades:

Con la comunidad la relación es excelente. Tanto desde el punto de vista de gobierno, como desde la convivencia, que se da de manera natural. Quizás hay episodios aislados, pero la relación en general es muy buena.

-Se consultó si la comunidad mapuche participa de las decisiones de gobierno o están al margen

De manera legal no, pero de forma indirecta sí. El capataz de él es el Lonco de la comunidad. Se incorporan de manera natural.

-Se preguntó cómo relacionar a las comunidades con el turismo:

Dentro de la comunidad, tienen un artesano platero. Y después es interesante todo lo que tiene que ver con las cuestiones culturales, como las tejedoras. En la comunidad hay lugares, atractivos, se pueden organizar cabalgatas, hay lagunas. Considera que tienen potencial para ofrecer actividades.

-Se consultó cómo es el estado de la ruta, si hay problemas de acceso en invierno:

El estado no es óptimo, pero tampoco intransitable. En invierno se complica.

-Se preguntó sobre el tema empleo, la matriz productiva, cómo está constituido en Los Miches:

Principalmente, empleados públicos, en conjunto con la actividad criancera. Gran parte de los empleados públicos son también crianceros. El principal empleador es la municipalidad, después educación y salud. Tienen jardín, primaria y, en 2022, empezó el secundario.

-Se consultó cómo se abastece el comercio:

Hay comercios locales, pero la gente sigue consumiendo de los lugares cercanos, de Andacollo, sobre todo.

-Se preguntó qué dificultades y posibilidades hay para desarrollar actividades emprendedoras:

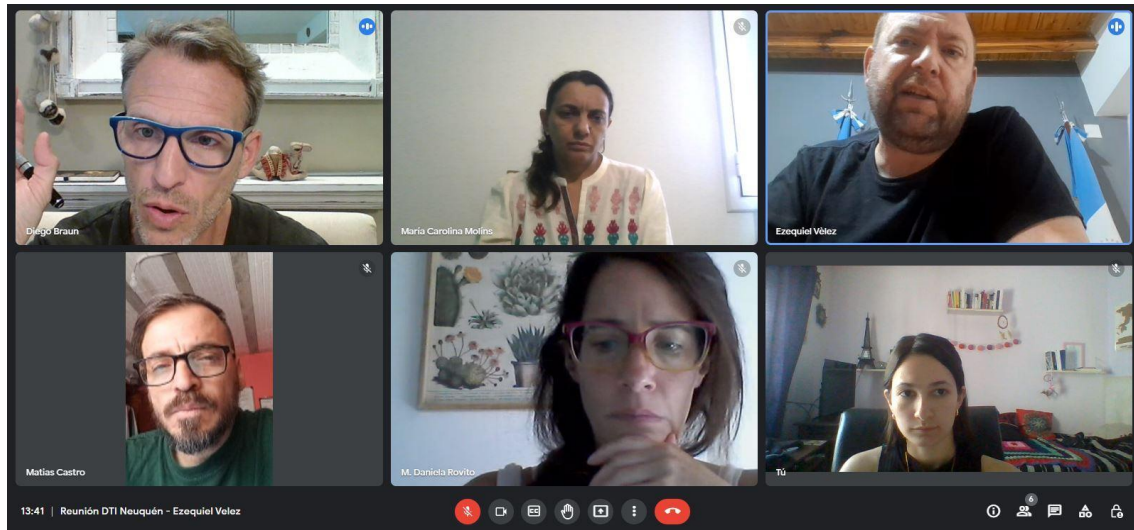
Lo más complicado es el tema de los espacios, tierras.

-Se consultó cómo es el tema de los profesionales:

Hay, pero pocos, es difícil que se instalen en Los Miches. Las distancias y caminos juegan en contra. Se recurre a Chos Malal. La demanda supera mucho a la oferta.

-Se preguntó si tienen un plan de ordenamiento urbano:

Se hizo hace unos años, pero se ha ido modificando.



Fecha	29-12-2022	Hora Inicio	10.00h
Lugar	Virtual	Hora Fin	10.50h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Claudia Núñez	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Nicolás Warren	Gerente de Sustentabilidad de Consultatio, Puertos Escobar.

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó cuál es su rol en Puertos de Escobar y experiencia:

Nicolás Warren es Gerente de Sustentabilidad de Consultatio. Es Licenciado en Ciencias y Ambiente, con experiencia en consumo masivo, construcción y desarrollos urbanos. Específicamente, en Puertos de Escobar, tratan de incorporar distintos criterios de sustentabilidad.

-Se consultó cuáles eran esos criterios de sustentabilidad:

Lo primero que hacen es una evaluación de impacto ambiental y piden los permisos correspondientes. A partir de eso, el organismo ambiental de la provincia de Buenos Aires les otorga una declaratoria de impacto ambiental, que los habilita.

De estos criterios de sustentabilidad, algunos tienen que ver con la infraestructura y otros tienen que ver con la operación:

Explicó que Puertos tiene 1400ha, que en este momento se está construyendo el barrio número 10 y que arrancaron en el 2011. Deben quedar todavía como 10 o 15 años de proyecto. Dentro de las cuestiones de infraestructura, una es que tienen una reserva natural de 60ha. Parte del predio es costa del río Luján, por lo cual les indicaron que tenían que dejar esa costa como corredor biológico. Realizan un uso de la reserva para generar un nexo entre los habitantes y la naturaleza, generar concientización. La reserva está abierta también a personas que viven fuera de Puertos, con un sistema de turnos, ya que esta tiene una capacidad de carga.

Consultatio también está a cargo de Nordelta, con lo cual, tienen toda la experiencia previa. En Puertos, una de las particularidades es que las lagunas están interconectadas, lo que trae diferentes beneficios. Se pensó en diferentes formas de poder moverse dentro de Puertos y teniendo estas lagunas y al tener todo conectado con puentes, los vecinos se pueden mover sin utilizar el auto. En el agua pueden utilizar remo, vela o motor eléctrico, no está permitido el uso de embarcaciones con motor a combustión para reducir la contaminación del aire. Para ir a pie, hay sendas, uno se puede mover en bici, monopatín, caminando. Y tienen un sistema de alquiler de bicicletas, tanto para los que viven ahí como para la gente de afuera. Tienen cargadores para autos eléctricos y también para embarcaciones eléctricas. Aunque, por ahora, la normativa no permite vender energía eléctrica.

Tienen dos redes de agua independientes, una de agua potable y una de agua de riego. Esto se piensa para que no se esté potabilizando agua que luego se va a malgastar para riego. El agua se toma del río Luján. A cada casa o edificio llegan dos servicios, hay dos entradas de agua diferenciadas en cada casa.

Tienen una planta de afluentes propia. En Puertos van a vivir 40.000 habitantes aproximadamente.

-Se le consultó si tienen alguna política de accesibilidad:

No específicamente, pero a todos los lugares se puede acceder con cochecitos o silla de ruedas. Sin embargo, no tienen una política específica ni trabajan en un eje particular sobre eso.

En cuanto a la parquización, utilizan preponderancia de especies nativas del delta del Paraná. Pero también lo hacen extensivo a otras especies de Argentina que se adapten bien a este hábitat. Algún lugar hay con especies no nativas, pero la mayoría lo son.

Con respecto a los criterios de operación y gestión de residuos, los vecinos, desde que se mudan, tienen que hacer separación de los residuos entre reciclables y comunes. Cuentan con un contenedor negro y uno verde en cada casa. Los residuos comunes van al CEAMSE y los reciclables van a lo que se llama un destino sustentable, normalmente son cooperativas.

Realizan compost con los restos de poda y material vegetal de los lagos, ellos usan una parte para el mantenimiento de zonas verdes y otra parte les devuelven a los vecinos. Y con los leñosos hacen chips de madera para los canteros.

Las casas las construyen quienes compran el terreno. Y ellos dan un puntaje de acuerdo a los criterios de sustentabilidad que usa cada propietario. Es un puntaje de 0 a 100 y, dependiendo del número, las casas se dividen en A, B, C y D. Dependiendo de esa calificación, te premian económicamente. Pero a lo que apuntan es a que los vecinos quieran incluir más criterios de construcción sustentable en sus casas. Al momento, tienen 580 casas clasificadas. Cuando empezaron a clasificar las casas, todas eran D. Entonces, se dieron cuenta que no estaba funcionando. Se preguntaron por qué no estaba funcionando y resulta que encontraron dos grupos: los que no les interesaba y los que no tenían la información. Entonces, a partir de esto, crearon el Centro de Sustentabilidad para dar información, realizar talleres, etc. Es un espacio físico donde hay información de proveedores, muestras de paneles, de termotanques solares, etc.

-Se preguntó cuál es el sistema de gobierno de Puertos de Escobar, cómo se organizan:

Cuando se termina la infraestructura de un barrio, ese barrio se cede a la Asociación Vecinal Puertos, compuesta por un Gerente General, otro de Operaciones, Legales, etc. Funciona como si fuese una mini municipalidad. Tiene administración propia. Esa administración ejecuta todo bajo un presupuesto sin aporte externo, solo con las expensas de los vecinos.

-Se consultó si hubo resistencia de los vecinos de Escobar, y cómo es el diálogo con los que viven afuera y están en contra del desarrollo:

Es algo que trabajan hace mucho tiempo. Se hizo la evaluación de impacto ambiental con consulta pública. En ese momento, 2008/2009, ese proceso duró 3 o 4 años. Hubo muchas vueltas con asociaciones de vecinos que estaban en contra de este tipo de desarrollos. El canal de comunicación fue a través de la municipalidad. Más allá de eso, un vecino puede venir con un reclamo o propuesta y tienen un circuito de recepción de consultas. A través de eso, lo reciben, se dirige al área que corresponde y se contesta. La parte fuerte fue en el proceso de evaluación de impacto ambiental. Algo muy importante es que cumplieron con todos los procesos y habilitaciones exigidos por la normativa, eso les da el respaldo ante cualquier consulta.

-Se le preguntó acerca de la energía:

La energía es de red en los edificios de uso común: oficinas, accesos a los barrios y clubhouses, tienen kits fotovoltaicos. Paneles solares es lo que menos se ve en las casas porque es caro.

El gas también es de red.

-Se le consultó si hay algún tipo de actividad comercial o profesional:

Hay un sector de 20 manzanas y otro de aproximadamente 15 manzanas. En uno de ellos, hoy, hay un edificio de oficinas y, además, restaurantes, florerías, proveeduría y vivienda. Es de uso mixto. En breve, se incluirá una estación de servicio, un supermercado, y a futuro un sanatorio.

Actualmente, hay 800 casas en construcción.

-Se consultó si tienen tecnología, sensores:

Hacen monitoreo de los niveles del agua. En febrero, estarán instalando los primeros sensores para tener datos online de oxígeno disuelto, ph, temperatura, entre otros.

-Se le preguntó si tienen algún tipo de gestión de datos:

Sí, pero no es su área, no cuenta con información.

Con respecto a la conectividad, tienen fibra óptica.

Todas las reservas y gestiones los ciudadanos las manejan a través de una única aplicación móvil.



Fecha	30-12-2022	Hora Inicio	09.00h
Lugar	Virtual	Hora Fin	09.55h
TEMA			
DTI Neuquén			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Antonio Bernabé	Director Visit Valencia

ASUNTOS TRATADOS

-Se realizó la presentación del equipo y del proyecto, se explicó que el objetivo es desarrollar un modelo de destino turístico inteligente que se adapte a la provincia de Neuquén. Se habló sobre el concepto de “Destino Turístico Inteligente”, y que este implica la capacidad de poder tomar decisiones basadas en información confiable en el momento en que se necesita, teniendo en cuenta variables como accesibilidad, legislación, tecnología. Se explicó que el desarrollo del proyecto implica, primero, identificar la modelización; y, luego, elegir dos lugares de la provincia donde podría realizarse.

-Se preguntó si tiene injerencia en el INVATTUR:

Dijo que no, que el INVATTUR es un organismo de la región, y se dedica a los temas de innovación. Y que Visit Valencia es el organismo de turismo de la ciudad.

-Se consultó sobre el modelo de gobernanza, si es público-privado:

Dijo que sí, y que funciona bastante bien. Tiene la experiencia de dirigir el turismo de España y tiene una perspectiva más grande de lo que es su espacio. Él se encontró con una fundación de formato público-privado cuyo problema era que había muy pocas empresas miembro, en un sistema donde se planteaba que las empresas participaran económicamente del trabajo en la fundación, pero no todas tenían muy

en cuenta lo de pagar. Entonces, cambiaron el modelo de participación. Siguieron mucho más otros modelos, modelo de participación muy centrado en programas de productos. Donde tengan más posibilidades de participar. Se incorporó a empresas que nunca habían trabajado con turismo, como del mundo deportivo, de la cultura, de la educación, etc. Las empresas forman parte de la fundación en la medida en que se adhieren a un programa. Por lo tanto, hay unas asambleas que trabajan los temas del programa, eligen un comité ejecutivo 100% empresarial donde el único público que hay es el staff, y ellos ponen una persona como mínimo al frente de ese programa. Pero todas las decisiones las toman las empresas que forman parte del programa a través del comité ejecutivo. Eso ha permitido que las empresas se sientan más implicadas con el trabajo de la fundación. Por ejemplo, ahora con la pandemia, exoneraron de cuotas a las empresas, pero este año volvieron a cobrarlas. Y más del 90% de las empresas han vuelto a pagar. Y seguramente algunas más van a volver a pagar.

-Se preguntó si el aporte económico se limita a la cuota o hay algún otro establecido por la fundación:

Sí, se limita a la cuota. Pero luego puede haber actividades que exijan un pago. Ejemplo, publicidad. Además, se cobra también (aunque con la pandemia lo han dejado estar) una comisión del 2% sobre todos los eventos que se hacen en la ciudad, pero esto no se ha llegado a poner en marcha aún.

-Se consultó si aplican el modelo valenciano de INVATTUR de inteligencia turística:

Ellos se auditan tanto con el modelo de SEGITTUR como con el modelo de INVATTUR. Pero ellos plantearon su estrategia desde el 2015 que él se puso al frente de la fundación pensando en que deben ser un destino acorde con el momento, con las tendencias, con lo que pide el sector y el mercado en general. Se plantearon cambiar el modelo de gobernanza y para eso crearon el modelo de los programas, pero también en ese modelo de gobernanza no es solamente la participación con el sector privado, es el trabajo con el resto de las administraciones y con el propio ayuntamiento. Al final, los actores que participan en el desarrollo turístico de un destino son múltiples, hay un montón de áreas municipales que no tienen que ver con el turismo en sí, pero todo lo que hacen afecta indirectamente: urbanismo, temas de gestión de residuos, de medioambiente, de movilidad, la parte de educación, cultural, deportiva. Todas las áreas tienen que ver. Entonces, crearon un marco que les permitiera crear una gobernanza más eficaz.

-Se indagó acerca de cómo se maneja esa integración de la gobernanza con todas las áreas:

Son una fundación que está financiada especialmente por el ayuntamiento, pero también por las privadas. No son administración pura, tienen cierta

independencia. Se le planteó al ayuntamiento (y fue lo primero que se hizo) crear una comisión de coordinación turística municipal. Donde estuvieran todas las áreas que de algún modo u otro afectan a la actividad turística. El área la dirige el departamento de turismo del propio ayuntamiento. Ellos son realmente los que marcan las pautas, preparan los informes, etc.

-Se preguntó si participan funcionarios de alto rango:

Los concejales y, en su defecto, el siguiente al frente de la delegación. Esa comisión se reúne un par de veces al año y, cuando se requiere, esta comisión crea un grupo de trabajo específico para temas concretos.

La fundación trabaja con las empresas única y exclusivamente, pero hay un montón de otros colectivos importantes en la ciudad que se ven afectados por la actividad turística: los vecinos, las organizaciones de fiestas tradicionales, académicos, investigadores, expertos. Para vincular a todos esos colectivos se creó también un Concejo Municipal de Turismo. Es un órgano de participación de alrededor de 60 miembros de los antes mencionados y también están los grupos políticos del ayuntamiento, los sindicatos, las asociaciones de vecinos, estos colectivos de fiestas, etc. Este órgano también participa en las decisiones y te da el feedback necesario de cómo se vive socialmente el desarrollo de la actividad turística.

En la estrategia turística, lo que trabajan fue hacia dónde tienen que ir para realmente ser un destino adecuado a los tiempos, destinos inteligentes que apuestan por la sostenibilidad, la accesibilidad, por la digitalización, que refuerzan la autenticidad, que mejor repercuten en la necesidad de los residentes, que contribuyen a potenciar a los proveedores locales. Al mismo tiempo, se fueron metiendo en las iniciativas que se impulsaban desde el INVATTUR o SEGITTUR; pero siempre han tenido su propia estrategia.

-Se le consultó cuál es su desafío hoy en la gestión, qué lo ocupa o preocupa:

Los desafíos son constantes. Ahora, por ejemplo, lo más importante es que han hecho un esfuerzo muy fuerte en materia de sostenibilidad y digitalización para desarrollar herramientas que les permitan gestionar todo lo que es la reducción de la huella de carbono de turismo en la ciudad, y la huella hídrica. Se desarrolló una serie de herramientas para monitorizar todo el tema de la huella, crearon un sistema de medición al que se pueden incorporar las empresas para medir su huella. Y lo mismo han hecho en herramientas digitales para mejorar lo que es el marketing y la interacción con el turista. Ellos son canal de ventas para todas las empresas que forman parte de la fundación, venden a través de las oficinas, de la web, van a poner en marcha una aplicación también.

El reto ahora es que las empresas se incorporen al uso de todas las herramientas que han ido creando. Cada vez están mejor en todas las partes, menos



en la parte de las empresas, el desafío está ahora en que las empresas se incorporen cada vez más. Porque en Europa ya es una obligación para los grandes organizadores el tener que informar de la huella de todas las actividades que realizan.

-Se preguntó si, además de medir, luego también asesoran cómo compensar:

Ellos miden, tienen un sistema de medición a través de una empresa que también gestiona un recurso turístico muy importante en la ciudad que es el oceanográfico, un acuario enorme. Ellos se han metido en el ámbito del turismo, hace años ya, en Valencia es el operador más grande. Y lo que han hecho es crear un área de investigación e innovación en el ámbito del turismo. Con ellos llegaron a un acuerdo hace 4 años para desarrollar herramientas vinculadas a la sostenibilidad de los destinos. Es un acuerdo que no les genera costo y sirve para experimentar con ellos y viceversa.

Tienen un manual de cómo reducir la huella en los eventos.

Una de las singularidades es que es una ciudad rodeada de huerta. Además, están rodeados de arrozales. Entonces, con todo el tema de la huerta y el arroz, están con un proyecto que a través de la agricultura sostenible crean créditos para compensación. Están trabajando en varios proyectos que, además, lo están promoviendo con esta empresa. Entonces, el objetivo es ayudar a reducir y luego compensar con proyectos locales.

-Se le consultó qué es lo que más les demanda el privado (las empresas, hotelería, comercio) en términos de programas o necesidades:

Esto va cambiando desde que él llegó hace 7 años. Antes, querían más conexiones aéreas, más demanda, más precio, más rentabilidad. Pedían también mucha información. Todo eso se fue corrigiendo, ahora tienen un sistema de información en la web, se puede ver la capacidad aérea del aeropuerto de la ciudad para el verano que viene, por ejemplo. Ahora, por ejemplo, por primera vez, algunos empresarios empezaron a decir que hay que poner coto a los cruceros. Que eso lo digan los vecinos es más normal, pero que lo diga el propio sector ya empieza a suponer un cambio. El razonamiento es que cada vez tienen más eventos, más congresos, que es un turista que deja mucho más que lo que deja un crucerista (dos o tres veces más). Y cuando se juntan 4 o 5 cruceros en la ciudad te colapsan los servicios de visitas guiadas, etc. Y ya la ciudad no cuenta con tantos servicios para los visitantes corporativos de eventos o congresos.

-Saliendo del ámbito de Valencia ciudad, se le consultó cómo ve a las ciudades pequeñas para implementar estos modelos:

Lo primero es saber qué quieren y a dónde quieren ir y contar con un instrumento de trabajo que sea eficaz. El mayor problema es que no tienen nada de eso. Si son sitios turísticos en los que el turismo ya tiene un peso importante en la



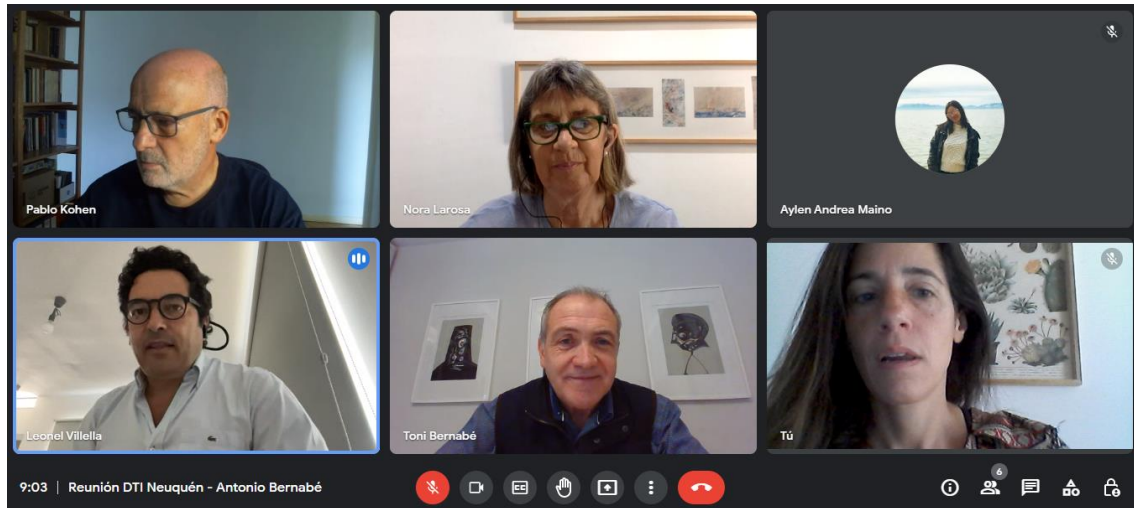
economía, quizás tienen un poco más claro su potencial. Pero, normalmente, instrumentos de gobernanza eficaces muy pocos destinos los tienen. Lo importante ahí es que el proyecto involucre a la gente, se necesita mucho liderazgo. Hacer modelos participativos tiene la ventaja de que si lo conseguís todo va muy bien, pero conseguirlo cuesta mucho, lleva mucho trabajo. Requiere que alguien de mucha autoridad esté permanentemente encima del proyecto. En un municipio, lo ideal sería que el alcalde esté al frente de esto y que pueda crear un equipo mínimo, pero profesional. Si el alcalde está implicado, la coordinación funciona excelente. Al final, todo depende de que se crean o no se crean de que va a servir para mejorar el bienestar de los ciudadanos.

-Benidorm es parte de la comunidad valenciana, se le preguntó si conoce el proceso, si estuvo involucrado:

Benidorm es un modelo magnífico, incluso un modelo de negocio en sí mismo extraordinario, es una ciudad turística por excelencia. No tiene nada que ver con Valencia, Valencia es una ciudad que ahora tiene turistas. Pero Benidorm es una ciudad turística desde el inicio y tiene una gran oferta hotelera de 50.000 plazas. La fuerza de Benidorm es que quienes dirigen la política turística es el sector empresarial. Entonces, no hay gobierno local que no haga lo que le diga el sector empresarial. El turismo es la prioridad, entonces, no hay una parte del ayuntamiento que no responda a cualquier demanda que tenga que ver con el turismo, y eso facilita todo. Y tienen un modelo que ha sido siempre muy rentable. Todo está montado para que no pares de gastar y los precios son lo suficientemente atractivos. Hay mucha oferta que te invita a gastar dinero, entonces se provoca permanentemente el gasto del que está allí porque a cada paso hay una propuesta distinta para comprar.

-Se le consultó si las localidades pequeñas de alrededor de Valencia se vieron perjudicadas o aprovecharon esta dinámica de tanto turismo que está queriendo ir a Valencia. Y si se está dando el fenómeno de ciudades híbridas (si se están eligiendo para vivir y hacer turismo):

En toda la región es un fenómeno que lleva décadas, esto de que las personas, además, vengan a vivir. Tienen centenares de miles de europeos que van a vivir. Especialmente, cuando se jubilan, pero también los que están trabajando, personas que quieren cambiar a un lugar más cálido. Esto fue espontáneo, no fue una estrategia. Hay todo un mercado inmobiliario extraordinario de extranjeros. Pasa en general en los pueblos próximos a la costa, especialmente en el sur, pero también en la provincia de Valencia. Es muy común este fenómeno.



ANEXO 3 - MODELO DE INVITACIÓN Y MAILING CONVOCATORIA A ENTREVISTAS

Invitación:

“Desarrollo de un Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente”

Con la finalidad de promover un proceso de diseño y planificación participativa con actores claves públicos y privados de la actividad turística y otras actividades asociadas en la provincia de Neuquén, el Ministerio de Turismo junto con Ejido Global se propusieron conceptualizar el camino crítico a transitar para el desarrollo de un nuevo Destino Turístico Inteligente (DTI) en el territorio provincial.

Objetivo del proyecto

Diseñar un modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) que sea factible desarrollar e implementar en la provincia de Neuquén.

Como parte del proceso de Investigación, análisis y caracterización de las condiciones fundamentales que constituyen un destino turístico inteligente en el contexto político, económico, social y ambiental de la Provincia de Neuquén, se realizarán una serie de entrevistas con referentes de los sectores públicos y privados del ámbito provincial, nacional e internacional.

El propósito de estas entrevistas es el de poder detectar las dimensiones más relevantes a considerar para el desarrollo de un DTI. A través del diálogo con los actores claves se pretende conocer sus acciones, necesidades, relaciones y perspectivas a futuro, como así también sus legítimos intereses respecto del desarrollo turístico de la provincia. Se espera que los consultados tengan la oportunidad de hacer un aporte personal, según su propio margen de referencia y su propia terminología basada en su experiencia y conocimiento específico.

El resultado de las entrevistas representará un insumo fundamental para el proceso de investigación y el posterior diseño del modelo de DTI neuquino.



Mailing:

Estimado/a XX:

El Ministerio de Turismo de Neuquén, con apoyo del Consejo Federal de Inversiones, ha iniciado el desarrollo de un nuevo Destino Turístico Inteligente (DTI) en el territorio provincial.

Adjunta encontrará la invitación a participar en el proceso de entrevistas programadas con expertos del sector.

Fecha y hora:

Link a la reunión:

Agradecemos su participación.

Cordialmente,

Equipo de Ejido Global

--

Dr. Leonel Villella - Ejido Global- leonel@ejido-asesores.com

Cel.: +54 (11) 155.045.7896

ANEXO 4 - MINUTAS TALLERES DE VALIDACIÓN

Fecha	25-04-2023	Hora Inicio	11.00 h
Lugar	Ministerio de Turismo, Neuquén	Hora Fin	12.30 h
TEMA			
Validación del modelo de DTI Neuquino			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Germán Bakker	ANIDE (Agencia Neuquina de Innovación para el Desarrollo)
Hernán Santarelli	Subsecretario de Turismo de la Provincia de Neuquén
Carlos Espinosa	Decano Facultad de Turismo
Vilma Barreras	Coordinadora del Ministerio
Joaquín García Gonzalo	AEHGN (Asociación Empresaria Hotelera y Gastronómica del Neuquén)
Horacio Singoni	AEHGN (Asociación Empresaria Hotelera y Gastronómica del Neuquén)
Clarisa Vermeulen	AAVYT NQN RN
Carlos Bilurón	Asociación Derribando Barreras

ASUNTOS TRATADOS

1. Introducción y breve presentación del equipo consultor.
2. Presentación de los participantes, entre quienes se encontraban representantes de la Subsecretaría de Turismo, del Ministerio, de la Facultad de Turismo, de la ANIDE, de la AEHGN, de la AAVYT y de la Asociación Derribando Barreras.
3. Presentación del modelo de Destino Turístico Inteligente Neuquino:
El equipo consultor presentó:
 - Las fases del proyecto.
 - El diagnóstico.

- Las conclusiones.
 - Las seis dimensiones (Gobernanza, Territorio Inclusivo, Innovación Productiva, Tecnología, Experiencia Turística, Sostenibilidad).
 - El modelo DTI Neuquino.
 - Se explicó que la sostenibilidad es una dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.
 - Modelo de implantación del DTI.
 - Unidad de Gestión Interministerial (UGI).
4. Se le dió la palabra a los presentes, los cuales concluyeron en que el resultado del proyecto fue satisfactorio y es una excelente oportunidad tener un modelo DTI propio que se adapte a las necesidades de la provincia.







Fecha	26-04-2023	Hora Inicio	09.30 h
Lugar	Subsecretaría de Turismo Neuquén	Hora Fin	12.30 h
TEMA			
Taller de validación DTI Neuquino			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Hernán Santarelli	Subsecretario de Turismo de la Provincia de Neuquén
Marisa Lepin	Directora de Desarrollo Turístico Ministerio de Turismo de Neuquén
Francisco Marco	Técnico Planificación Ministerio de Turismo de Neuquén
Sandra Cardozo	Consultora
Analía Vanesa Albarran	Administrativa Ministerio de Turismo de Neuquén
María Eugenia Carro	Directora Provincial de Innovación y DTI
Ana Clara Romero	Técnica Calidad Ministerio de Turismo de Neuquén
Fabiana Ripoll	Directora General de Calidad Ministerio de Turismo de Neuquén
Marisol Mendoza	Ministerio de Turismo de Neuquén
Valeria Traidman	Dirección de Inversiones Ministerio de Turismo de Neuquén
Natalia Ibáñez Saint Paul	Directora Capacitación Turística Ministerio de Turismo de Neuquén
Andrea del Pilar Vauthay	Capacitadora Ministerio de Turismo de Neuquén
José Fernando Andrada	Técnico Estadístico en Ministerio de Turismo de Neuquén
María Victoria Farmica	Dirección Provincial Legal y Técnica Ministerio de Turismo de Neuquén
María Aguilar	Directora General de Fiscalización Ministerio de Turismo de Neuquén

María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico Ministerio de Turismo de Neuquén
Cintia Fernández	Directora Coordinadora de Proyectos Públicos Ministerio de Turismo de Neuquén
Carolina Russo	Dirección General de Análisis e Información Técnica Ministerio de Turismo de Neuquén
Nadia Sánchez Pascal	Personal Técnico Inversiones Ministerio de Turismo de Neuquén
Matías Castro	Director general Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Darío Rubio	Delegación Zona Norte Ministerio de Turismo de Neuquén
Florencia Rocha	Consultora
Andrés Abate	Consultor
Liza Rivero	Consultora
Leonardo Kosaka	SIGA Sostenible
Macarena Nordhal	SIGA Sostenible
Marina Barroso	SIGA Sostenible

ASUNTOS TRATADOS

1. Introducción y breve presentación del equipo consultor.
2. Presentación de los participantes, entre quienes se encontraban técnicos del Ministerio de Turismo de Neuquén y consultores.
3. Presentación del modelo de Destino Turístico Inteligente Neuquino:
El equipo consultor presentó:
 - Las fases del proyecto.
 - El diagnóstico.
 - Las conclusiones.
 - Las seis dimensiones (Gobernanza, Territorio Inclusivo, Innovación Productiva, Tecnología, Experiencia Turística, Sostenibilidad).
 - El modelo DTI Neuquino.
 - Se explicó que la sostenibilidad es una dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.
 - Modelo de implantación del DTI.
 - Unidad de Gestión Interministerial (UGI).

4. Ejercicio de priorización de los componentes de cada eje estratégico, por dimensiones.

Se dividió a los participantes en 5 mesas y cada grupo analizó una dimensión. Luego, realizaron una priorización de los componentes a través de un formulario de Google.

Todos los participantes coincidieron en que cada componente es relevante y les costó priorizar.

-Dimensión 1: la gobernanza es transversal a todo el resto de las dimensiones y encontraron varios problemas en la ejecución de la gobernanza en la actualidad. Sería importante poder implementar la mayoría de las cuestiones que se están planteando en el modelo DTI. En el primer eje estratégico (Modelo de gobierno abierto) se da la base para desarrollar el resto.

Se debatió sobre el acceso a la información, que debe ser en ambas direcciones. La población debe tener canales para hacer llegar la información a las instituciones.

-Dimensión 2: a veces el desarrollo territorial excede a la planificación. Si bien puede existir un código urbano, deben asegurarse de la implementación o gestión de este. Se puede planificar y que quede después en la nada.

-Dimensión 3: creen que todos los ejes se deben abordar de manera integrada.

Especial atención a las normas de habilitación y registro. Trabajar el tema de las normativas. En el marco del modelo DTI tienen que revisar y actualizar las normas para la habilitación de servicios y actividades. Algunas ya se vienen actualizando, en su momento fueron innovadoras, pero ya quedaron obsoletas.

-Dimensión 4: la cuestión tecnológica muchas veces sobrepasa la gestión de los municipios, se encuentran con que hay muchas redes hablando del destino sin control y sin estrategia. Importante el monitoreo de la marca y del destino.

-Dimensión 5: les parece que falta detallar sobre la experiencia en sí misma, el diseño de esta, que sea innovadora. Haciendo énfasis en el diseño de experiencias turísticas en el eje estratégico 5.2.





Desarrollo de un Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente

SESIÓN: Taller de Validación

FECHA: 16/4/13

LUGAR: FAUENGO DE TURISMO

LISTADO DE ASISTENTES

Nº	NOMBRE	DNI	INSTITUCIÓN	CARGO	TELÉFONO	E-MAIL	OTROS
1	ANDREA DI PIETRA VANTHAY	38.405.095	Ministerio de Turismo	Coordinadora	2996743110	VANTHAYANDY@GMAIL.COM	
2	Andrés José Fernández	22.870.094	Ministerio de Turismo	Personal Técnico de Difusión	0299 55424747	jfernandez@turismo.gov.ar	
3	Maria Victoria Fariña	24.263.448	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. Legal y Técnica	299-5482349	victoria.farina@gmail.com	
4	Aguilar, María	21.952.837	Min. Turismo	Dir. Gen. de Fomento	299 4110034	mariaaguilar@nequeno.gov.ar	
5	Molina Ma Carolina	27.719.749	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. de Des. Tur.	29994158355	cmolina@nequeno.gov.ar	
6	Fernández Gintie	21.504.077	Ministerio de Turismo	Dir. Coord. de Proyectos de Desarrollo		fernandezgintie@nequeno.gov.ar	
7	Florencia Mariana	24.981.599	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. de Fomento		s.florencia@nequeno.gov.ar	
8	Carolina Russo	24.777.543	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. de Fomento	299 4110034	sirrusso@nequeno.gov.ar	
9	Nadia Sanchez Pascal	29.554.481	Ministerio de Turismo	Personal Técnico Inversiones Tur.	299 6312208	n.sanchez.pascal@gmail.com	

Desarrollo de un Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente

SESIÓN: Taller de Validación

FECHA: 16/4/2013

LUGAR: FAUENGO DE TURISMO

LISTADO DE ASISTENTES

Nº	NOMBRE	DNI	INSTITUCIÓN	CARGO	TELÉFONO	E-MAIL	OTROS
1	Lepin Marisa	27.183.679	Ministerio de Turismo	Directora Gen. de Desarrollo Turístico	4476073	mllepina@nequeno.gov.ar	
2	Maria Francisca	37125073	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. de Fomento		fmario@nequeno.gov.ar	
3	M. Sandra Cordozo	17.824.515	SIGA	Consultor	2995717940	scordozo@nequeno.gov.ar	
4	Alvarez Ana María	31528098	Ministerio de Turismo	Asesoría	2996326619	analvarez@nequeno.gov.ar	
5	CARRO MARIA EUGENIA	36.256.467	Ministerio de Turismo	Dir. Gen. de Fomento	2995838236	ecarro@nequeno.gov.ar	
6	Romero, Ana Clara	38.153.428	Ministerio de Turismo	Tec. Coordinador	2995093662	anaromero@nequeno.gov.ar	
7	Ripoll Fabiano	22.250.214	Min. Turismo	Dir. Gen. de Fomento	299421496	ripollfabiano@nequeno.gov.ar	
8	Romero, Ana Clara	38.153.428	Ministerio de Turismo	Tec. Coordinador	2994612511	anaromero@nequeno.gov.ar	
9	Troncon Valeria	26.882.767	Ministerio de Turismo	Asesoría	2995091563	vtroncon@nequeno.gov.ar	
10	Nadia IBAÑEZ Sotol	26.810.319	Ministerio de Turismo	Asesoría	299 6312208	NATIBANEZ@nequeno.gov.ar	

Formularios de google forms para la priorización de dimensiones:

Dimensión 1: <https://forms.gle/BJPHG9Gv7JPxrW6RA>






Dimensión 2: <https://forms.gle/H858fn4pFLvoPqFn8>

Dimensión 3: <https://forms.gle/YKx2hoCpazvcBkS49>

Dimensión 4: <https://forms.gle/hZPsiTxYsJACTEa8>

Dimensión 5: <https://forms.gle/QrmNp9LABPBs2Nae8>

Dimensión 1:



Dimensión 1. Gobernanza - DTI Neuquén

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Eje estratégico: 1.1. Modelo de gobierno abierto

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

1.1.1. Visión *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.1.2. Planificación estratégica *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



1.1.3. Participación social *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.1.4. Transparencia y acceso a la información *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.1.5. Liderazgo *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.1.6. Entes de cogobernanza *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 1.2. Ciudadanía y calidad de vida

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

1.2.1. Cultura ciudadana *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2.2. Seguridad *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2.3. Salud *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2.4. Educación *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



1.2.5. Inclusión, diversidad e identidad *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2.6. Gestiones y reclamos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2.7. Vivienda *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 1.3. Capital humano y social

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

1.3.1. Nivel de cualificación *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3.2. Pluralidad étnica y social *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3.3. Arraigo *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias:

Tu respuesta



Dimensión 2:



DTI
DESTINOS TURÍSTICOS
INTELIGENTES



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NEUQUÉN
ALTA MONTAÑA

NEUQUÉN
PATAGONIA

Dimensión 2. Territorio inclusivo - DTI Neuquén

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Eje estratégico: 2.1. Propiedad y uso de la tierra

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

2.1.1. Tenencia y transferencia *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.1.2. Planes de ordenamiento urbano *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 2.2 Medio ambiente natural (recursos naturales)

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

2.2.1. Conservación *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2.2. Gestión ambiental *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2.3. Paisaje y recursos turísticos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 2.3 Medio ambiente construido

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

2.3.1. Recursos culturales *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.2. Estrategia de planificación de la vida urbana *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.3. Gestión del ambiente construido *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.4. Diseño universal e inclusión urbana (Accesibilidad) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 2.4. Recursos para el desarrollo (infraestructura de servicios públicos)

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

2.4.1. Energía *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.2. Agua y saneamiento *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.3. Gestión de residuos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.4. Conectividad (telefonía e internet) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.5. Infraestructura vial *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 2.5. Transporte y movilidad

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

2.5.1. Aéreo *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5.2. Terrestre *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5.3. Movilidad intermodal *







1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias:

Tu respuesta



Dimensión 3:



Dimensión 3. Innovación productiva - DTI Neuquén

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Eje estratégico: 3.1. Competitividad

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

3.1.1. Cadena de valor *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.1.2. Matriz productiva *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



3.1.3. Coepetencia *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.1.4. Normas de habilitación y registro de actividades comerciales *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.1.5. Producción y empresas verdes *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.1.6. Prevención de la contaminación y gestión de riesgos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 3.2. Innovación

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

3.2.1. Laboratorios de innovación abierta *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2.2. Emprendedurismo *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2.3. Economía circular *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias:

Tu respuesta



Dimensión 4:



Dimensión 4. Tecnología - DTI Neuquén

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Eje estratégico: 4.1. Transformación digital

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

4.1.1. Tecnología aplicada a la gestión del destino *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1.2. Incorporación de TIC en la OGD *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4.1.3. Incorporación de TIC en los prestadores *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1.4. Incorporación de TIC en la experiencia turística *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1.5. Sensorización del destino *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1.6. Open data *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 4.2. Marketing (digital)

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

4.2.1. Información del destino (web/redes) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2.2. Monitorización de la marca *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2.3. Plan de marketing digital *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2.4. Comercialización *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 4.3. Inteligencia turística

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

4.3.1. Observatorio turístico *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3.2. Barómetro empresarial *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3.3. Analítica digital (web/redes) *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3.4. Monitoreo reputación digital *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias:

Tu respuesta



Dimensión 5:



Dimensión 5. Experiencia turística - DTI Neuquén

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Eje estratégico: 5.1. Experiencia del residente

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

5.1.1. Afectación socioeconómica *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.1.2. Percepción del turismo *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Eje estratégico: 5.2. Experiencia de las empresas y prestadores de servicios

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

5.2.1. Desarrollo de productos turísticos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.2.2. Calidad de los servicios turísticos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eje estratégico: 5.3. Experiencia de los visitantes

Calificar de 1 a 5, siendo 1 lo menos relevante y 5 lo más relevante

5.3.1. Satisfacción de los visitantes *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.3.2. Quejas y reclamos *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias:

Tu respuesta



Fecha	27-04-2023	Hora Inicio	12.30 h
Lugar	Los Miches	Hora Fin	15.00 h
TEMA			
Validación DTI Neuquino			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Sandro Badilla	Ministro de Turismo de Neuquén
Ezequiel Vélez	Los Miches
Víctor Ortega	Los Miches
Margarita López	Directora de Deporte, Cultura y Turismo Los Miches
Celeste Muñoz	Directora de Informes Turísticos Los Miches
Agustín Mosqueira	Director de Deporte Los Miches
Manuel San Martín	Intendente Andacollo
Gustavo Morales	Secretario de Producción, Turismo y Medio Ambiente Andacollo
Claudio Contreras	Representante del Concejo Deliberante Huinganco
Walter Banegas	Área de Turismo de Huinganco
Heraldo Retamal	Área de Turismo de Huinganco
Gastón Fuentes	Varvarco-Invernada Vieja
Florentino Poblete	Comisión de Fomento de Villa del Nahueve
Luis Herrera	Comisión de Fomento de Villa del Nahueve
Claudia Lagos	Comisión de Fomento de Villa del Nahueve
Malvina Antiñir	Comisión de Fomento de Manzano Amargo
Celeste Muñoz	Comisión de Fomento de Manzano Amargo

ASUNTOS TRATADOS

1. Introducción y breve presentación del equipo consultor.
2. Presentación de los participantes, entre quienes se encontraban los intendentes del Ente Minas.
3. Presentación del modelo de Destino Turístico Inteligente Neuquino:
El equipo consultor presentó:
 - Las fases del proyecto.
 - El diagnóstico.
 - Las conclusiones.
 - Las seis dimensiones (Gobernanza, Territorio Inclusivo, Innovación Productiva, Tecnología, Experiencia Turística, Sostenibilidad).
 - El modelo DTI Neuquino.
 - Se explicó que la sostenibilidad es una dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.
 - Modelo de implantación del DTI.
 - Unidad de Gestión Interministerial (UGI).
4. El Ministro de Turismo de Neuquén, Sandro Badilla, tomó la palabra y agradeció a todos por su presencia.





ANEXO 5 - MODELO DE INVITACIÓN TALLERES DE VALIDACIÓN



El Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén tiene el agrado de invitar a Usted a participar de la instancia de validación del

**Desarrollo Metodológico
y Estrategia de implantación
territorial del Modelo
Destinos Turísticos Inteligentes.**

25 de abril / 11 HS.

Ministerio de Turismo
- Belgrano 398, Piso 11º, Ciudad de Neuquén -



El Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén tiene el agrado de invitar a Usted a participar de la instancia de validación del

**Desarrollo Metodológico
y Estrategia de implantación
territorial del Modelo
Destinos Turísticos Inteligentes.**

Charla Taller

Miércoles 26 abril - 9:30 hs
Subsecretaría de Turismo - Félix San Martín 182



El Ministerio de Turismo de la Provincia del Neuquén tiene el agrado de invitar a Usted a participar de la instancia de validación del

**Desarrollo Metodológico
y Estrategia de implantación
territorial del Modelo
Destinos Turísticos Inteligentes.**

27 de abril / 12:30 HS.
Hostería Los Miches - Los Miches.

 **DTI**
Desarrollo Turístico Inteligente

 **NEUQUÉN**
PROVINCIA



ANEXO 6 - PRESENTACIÓN TALLERES DE VALIDACIÓN



Desarrollo de un Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente

Talleres de validación
abril 2023





Fases del proyecto

- **Fase 1** - Investigación y desarrollo (noviembre 2022 - enero 2023).
- **Fase 2** - Formulación del modelo de DTI y su estrategia de implantación y gestión territorial (enero - marzo 2023).
- **Fase 3** - Validación, transferencia y fortalecimiento (abril - mayo 2023).



Diagnóstico

- Análisis documental.
- Análisis Smart Cities.
- Análisis DTI (SEGITTUR, entre otros).
- Benchmark (Medellín, Benidorm, Copenhagen).



Conclusiones

- Dimensión 1: Gobernanza.
- Dimensión 2: Territorio Inclusivo.
- Dimensión 3: Innovación Productiva.
- Dimensión 4: Tecnología.
- Dimensión 5: Experiencia Turística.
- Dimensión 6: Sostenibilidad.

Modelo DTI Neuquino



Contempla:

- 6 dimensiones
- 16 ejes estratégicos
- 62 componentes



MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
1. GOBERNANZA	1.1. Modelo de gobierno abierto	1.1.1. Visión 1.1.2. Planificación estratégica 1.1.3. Participación social 1.1.4. Transparencia y acceso a la información 1.1.5. Liderazgo 1.1.6. Entes de cogobernanza	
	1.2. Ciudadanía y calidad de vida	1.2.1. Cultura ciudadana 1.2.2. Seguridad 1.2.3. Salud 1.2.4. Educación 1.2.5. Inclusión, diversidad e identidad 1.2.6. Gestiones y reclamos 1.2.7. Vivienda	
	1.3. Capital humano y social	1.3.1. Nivel de cualificación 1.3.2. Pluralidad étnica y social 1.3.3. Arraigo	
2. TERRITORIO INCLUSIVO	2.1. Propiedad y uso de la tierra	2.1.1. Tenencia y transferencia 2.1.2. Planes de ordenamiento urbano	
	2.2. Medio ambiente natural (recursos naturales)	2.2.1. Conservación 2.2.2. Gestión ambiental 2.2.3. Paisaje y recursos turísticos	
	2.3. Medio ambiente construido	2.3.1. Recursos culturales 2.3.2. Estrategia de planificación de la vida urbana	

MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
		2.3.3. Gestión del ambiente construido 2.3.4. Diseño universal e inclusión urbana (Accesibilidad)	
	2.4. Recursos para el desarrollo (Infraestructura de servicios públicos)	2.4.1. Energía 2.4.2. Agua y saneamiento 2.4.3. Gestión de residuos 2.4.4. Conectividad (telefonía e internet) 2.4.5. Infraestructura vial	
	2.5. Transporte y movilidad	2.5.1. Aéreo 2.5.2. Terrestre 2.5.3. Movilidad intermodal	
3. INNOVACIÓN PRODUCTIVA	3.1. Competitividad	3.1.1. Cadena de valor 3.1.2. Matriz productiva 3.1.3. Cooperencia 3.1.4. Normas de habilitación y registro de actividades comerciales 3.1.5. Producción y empresas verdes 3.1.6. Prevención de la contaminación y gestión de riesgos	
	3.2. Innovación	3.2.1. Laboratorios de innovación abierta 3.2.2. Emprendedurismo 3.2.3. Economía circular	

MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
4. TECNOLOGÍA	4.1. Transformación digital	4.1.1. Tecnología aplicada a la gestión del destino 4.1.2. Incorporación de TIC en la OGD 4.1.3. Incorporación de TIC en los prestadores 4.1.4. Incorporación de TIC en la experiencia turística 4.1.5. Sensorización del destino 4.1.6. Open data	
	4.2. Marketing digital	4.2.1. Información del destino (web/redes) 4.2.2. Monitorización de la marca 4.2.3. Plan de marketing digital 4.2.4. Comercialización	
	4.3. Inteligencia turística	4.3.1. Observatorio turístico 4.3.2. Barómetro empresarial 4.3.3. Analítica digital (web/redes) 4.3.4. Monitoreo reputación digital	
5. EXPERIENCIA TURÍSTICA	5.1. Experiencia del residente	5.1.1. Afectación socioeconómica 5.1.2. Percepción del turismo	
	5.2. Experiencia de las empresas y prestadores de servicios	5.2.1. Desarrollo de productos turísticos 5.2.2. Calidad de los servicios turísticos	
	5.3. Experiencia de los visitantes	5.3.1. Satisfacción de los visitantes 5.3.2. Quejas y reclamos	

Sostenibilidad

Dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.

Se trata de la “sostenibilidad” abordada como la condición necesaria para diseñar y ejecutar todos los procesos de desarrollo del nuevo DTI.

Premisas:

- Accesibilidad
- Inclusión
- Generación de empleos verdes y de calidad
- Innovación sostenible
- Economía circular
- Movilidad sostenible
- Conservación de los recursos
- Adaptación al cambio climático



Eje estratégico: 1.1. Modelo de Gobierno abierto	Componente: 1.1.1. Visión
<p>• Premisas/Lineamientos para el desarrollo: La visión es el elemento rector de la planificación estratégica, detrás de la cual se alinean los objetivos estratégicos y se ordenan las acciones. Es la condición deseada en un determinado horizonte temporal. A su vez, representa la fuerza impulsora que une las voluntades de los actores en pos de un futuro posible y esperado por ellos.</p> <p>Para lograr formular una visión que realmente impulse a la acción a los actores involucrados en el plan, programa o proyecto es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y definir un mapa de actores que participarán del plan, programa o proyecto con un criterio amplio y representativo que incluya al sector público, al privado, a la academia y a las organizaciones de la sociedad civil, entre otros. • Propiciar un marco de diálogo participativo con representantes de todos los actores implicados para lograr consenso sobre las decisiones estratégicas. • Procurar el liderazgo del Estado sobre el proceso de formulación de la visión (de la planificación estratégica en general), pero con una apertura total para convocar al resto de los actores. • Una vez formulada, hacer pública la visión para que sea conocida por todos los actores y por la sociedad en general. • Sostener la visión a lo largo del tiempo y de los procesos de gestión, manteniéndola viva y difundiéndola permanentemente. 	
<p>Componentes relacionados: 1.1.2. Planificación estratégica. 1.1.3. Participación social. 1.1.5. Liderazgo. 2.1.2. Planes de ordenamiento urbano. 2.3.2. Estrategia de planificación de la vida urbana.</p>	



		Meses																																					
		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	32	33	34	35	36		
Gobernanza	1.1: Modelo de gobierno abierto	1.1.3 / 1.1.5		1.1.1		1.1.2 / 1.1.6						1.1.4																											
	1.2: Ciudadanía y calidad de vida	1.2.5				1.2.1						1.2.7			1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4												1.2.6												
	1.3: Capital humano y social	1.3.2																		1.3.1 / 1.3.3																			
Territorio inclusivo	2.1. Propiedad y uso de la tierra	2.1.1		2.1.2																																			
	2.2. Medio ambiente natural	2.2.1		2.2.2 / 2.2.3																																			
	2.3. Medio ambiente construido	2.3.1								2.3.2 / 2.3.4																		2.3.3											
	2.4. Recursos para el desarrollo															2.4.5		2.4.1 / 2.4.2 / 2.4.4						2.4.3															
	2.5. Transporte y movilidad											2.5.2														2.5.3												2.5.1	
Innovación productiva	3.1. Competitividad	3.1.2				3.1.3						3.1.4			3.1.5 / 3.1.6						3.1.1																		
	3.2. Innovación									3.2.3		3.2.2									3.2.1																		
Tecnología	4.1. Transformación digital					4.1.6						4.1.1				4.1.2 / 4.1.5						4.1.3			4.1.4														
	4.2. Marketing (digital)															4.2.3						4.2.1			4.2.2 / 4.2.4														
	4.3. Inteligencia turística															4.3.1						4.3.3 / 4.3.4			4.3.2														
Experiencia turística	5.1. Experiencia del residente																															5.1.2		5.1.1					
	5.2. Experiencia de las empresas y prestadores de servicios																													5.2.1		5.2.2							
	5.3. Experiencia de los visitantes																					5.3.1				5.3.2													



Unidad de Gestión Interministerial (UGI)

Bajo la órbita del CIFAT

Unidad de Gestión Interministerial (UGI) como unidad ejecutora.

Coordinación ejecutiva a cargo del Ministerio de Turismo de la provincia.

UGI - Integración del nivel provincial y municipal

- Representantes con capacidad técnica para la implementación de la estrategia propuesta y con poder de decisión sobre un presupuesto asignado para la implantación del DTI.
- Representantes municipales nucleados en el Ente Minas actuarán como articuladores de los recursos y acciones necesarias en el territorio.

Taller

Dimensión 1



Dimensión 2





Taller

Dimensión 3



Dimensión 4



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NEUQUÉN
ES TU DESTINO

NEUQUÉN
PROVINCIA

Dimensión 5



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NEUQUÉN
ES TU DESTINO

NEUQUÉN
PROVINCIA



GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN

MINISTERIO DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO

NEUQUÉN
PROVINCIA

JUNTOS
PODEMOS
MÁS



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

¡Muchas gracias!



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NEUQUÉN
ES TU DESTINO

NEUQUÉN
PROVINCIA

ANEXO 7 – MINUTA TALLER DE TRANSFERENCIA

Fecha	09-05-2023	Hora Inicio	13.30 h
Lugar	Virtual	Hora Fin	15.00 h
TEMA			
Taller de transferencia DTI Neuquino			

ASISTENTES	
Nombre	Puesto
Leonel Villella	Equipo de coordinación del proyecto
Diego Braun	Equipo de coordinación del proyecto
Aylén Maino	Equipo de coordinación del proyecto
Federico Dangelo Martínez	Equipo de coordinación del proyecto
Pablo Kohen	Equipo de coordinación del proyecto
M. Daniela Rovito	Equipo de coordinación del proyecto
Nora Larosa	Equipo de coordinación del proyecto
María Gabriela Dupén	Directora Provincial de Innovación y Destinos Turísticos Inteligentes
Marisa Lepin	Directora de Desarrollo Turístico, Ministerio de Turismo de Neuquén
Francisco Marco	Técnico Planificación, Ministerio de Turismo de Neuquén
Sandra Cardozo	Consultora
Ana Clara Romero	Técnica Calidad, Ministerio de Turismo de Neuquén
Fabiana Ripoll	Directora General de Calidad, Ministerio de Turismo de Neuquén
Andrea del Pilar Vauthay	Capacitadora, Ministerio de Turismo de Neuquén
María Aguilar	Directora General de Fiscalización, Ministerio de Turismo de Neuquén
María Carolina Molins	Directora Provincial de Desarrollo Turístico, Ministerio de Turismo de Neuquén
Cintia Fernández	Directora Coordinadora de Proyectos Públicos, Ministerio de Turismo de Neuquén
Florencia Rocha	Consultora
Claudia Sanhueza	Provincia de Neuquén
Pía Urrejola	Ministerio de Turismo de Neuquén
Ana Paula Rodríguez	Consejo Provincial de Turismo, Ministerio de Turismo de Neuquén
Aylin Ponce	Ministerio de Turismo de Neuquén
Carolina Olivero	Provincia de Neuquén
Cecilia Medina	Provincia de Neuquén
Claudia Petenatti	Provincia de Neuquén
Emmanuel Millicay	TMT Trade Marketing Technologies

Gustavo Valenzuela	Especialista técnico, Ministerio de Turismo de Neuquén
Karina Barrera	Provincia de Neuquén
Marcelo Ortiz	Provincia de Neuquén
María Cabrera	Provincia de Neuquén
Mariana Rodríguez	Provincia de Neuquén
Paula Acosta	Ministerio de Turismo de Neuquén
Pedro Schatt	Provincia de Neuquén
Romina Valeria Waimann	Provincia de Neuquén
Silvana Madrid	Provincia de Neuquén
Silvia Beatriz Sifuentes	Provincia de Neuquén
Sol Mendoza	Provincia de Neuquén
Stella Sano	Provincia de Neuquén
Virginia Cabrera	Provincia de Neuquén

ASUNTOS TRATADOS

1. Introducción y breve presentación del equipo consultor.
2. Presentación de los participantes.
3. Presentación del modelo de Destino Turístico Inteligente Neuquino:
El equipo consultor presentó:
 - Las fases del proyecto.
 - El diagnóstico.
 - Las conclusiones.
 - Las seis dimensiones (Gobernanza, Territorio Inclusivo, Innovación Productiva, Tecnología, Experiencia Turística, Sostenibilidad).
 - El modelo DTI Neuquino.
 - Se explicó que la sostenibilidad es una dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.
 - Modelo de implantación del DTI.
 - Unidad de Gestión Interministerial (UGI).
4. Se observó en detalle el modelo de implantación del Destino Turístico Inteligente y las acciones correspondientes a realizar durante cada fase de los 36 meses.
5. Se hizo hincapié en que la importancia está en la gestión y no tanto en la tecnología, sino que la tecnología es una herramienta para llevar a cabo una gestión inteligente.
6. Se respondieron consultas de los participantes y se agradeció a todos por su presencia.



Diego Braun está presentando

Modelo DTI Neuquino



Contempla:

- 6 dimensiones
- 16 ejes estratégicos
- 62 componentes



Leonel Villella

Claudia Sanhueza

Diego Braun

Pablo Kohen

Aylen Andrea Maino

Red Neuquino de Ges...

Federico Dangelo Ma...

37 más

Tú

13:48 | Taller de Transferencia Metodológica DTI Neu...

Diego Braun

Leonel Villella

Red Neuquino de Ges...

Aylen Andrea Ma...

Dir. Gral. Análisis...

Emmanuel Millicay

Maria Cabrera

Ana Romero

Stella Sano

Sandra Cardozo

Ana Paula Rodrig...

Silvana Madrid

Sol Mendoza

Florencia Rocha

maka nordahl

Francisco Marco

Fabiana Ripoll

Claudia Petenatti

Liza Rivero

Gustavo Valenzu...

Marita Aguilar

andy vauthay

Mariana Rodriguez

Excelent!!

14:34 | yed-oksv-myo

ANEXO 8 – PRESENTACIÓN TALLER DE TRANSFERENCIA



Desarrollo de un Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente

Talleres de transferencia
mayo 2023



Modelo DTI Neuquino



Contempla:

- 6 dimensiones
- 16 ejes estratégicos
- 62 componentes



MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
1. GOBERNANZA	1.1. Modelo de gobierno abierto	1.1.1. Visión 1.1.2. Planificación estratégica 1.1.3. Participación social 1.1.4. Transparencia y acceso a la información 1.1.5. Liderazgo 1.1.6. Entes de cogobernanza	
	1.2. Ciudadanía y calidad de vida	1.2.1. Cultura ciudadana 1.2.2. Seguridad 1.2.3. Salud 1.2.4. Educación 1.2.5. Inclusión, diversidad e identidad 1.2.6. Gestiones y reclamos 1.2.7. Vivienda	
	1.3. Capital humano y social	1.3.1. Nivel de cualificación 1.3.2. Pluralidad étnica y social 1.3.3. Arraigo	
2. TERRITORIO INCLUSIVO	2.1. Propiedad y uso de la tierra	2.1.1. Tenencia y transferencia 2.1.2. Planes de ordenamiento urbano	
	2.2. Medio ambiente natural (recursos naturales)	2.2.1. Conservación 2.2.2. Gestión ambiental 2.2.3. Paisaje y recursos turísticos	
	2.3. Medio ambiente construido	2.3.1. Recursos culturales 2.3.2. Estrategia de planificación de la vida urbana	

MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
		2.3.3. Gestión del ambiente construido 2.3.4. Diseño universal e inclusión urbana (Accesibilidad)	
	2.4. Recursos para el desarrollo (Infraestructura de servicios públicos)	2.4.1. Energía 2.4.2. Agua y saneamiento 2.4.3. Gestión de residuos 2.4.4. Conectividad (telefonía e internet) 2.4.5. Infraestructura vial	
	2.5. Transporte y movilidad	2.5.1. Aéreo 2.5.2. Terrestre 2.5.3. Movilidad intermodal	
3. INNOVACIÓN PRODUCTIVA	3.1. Competitividad	3.1.1. Cadena de valor 3.1.2. Marca productiva 3.1.3. Cooperencia 3.1.4. Normas de habilitación y registro de actividades comerciales 3.1.5. Producción y empresas verdes 3.1.6. Prevención de la contaminación y gestión de riesgos	
	3.2. Innovación	3.2.1. Laboratorios de Innovación abierta 3.2.2. Emprendedurismo 3.2.3. Economía circular	

MODELO DTI NEUQUINO			
DIMENSIONES	EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	SOSTENIBILIDAD
4. TECNOLOGÍA	4.1. Transformación digital	4.1.1. Tecnología aplicada a la gestión del destino 4.1.2. Incorporación de TIC en la OGD 4.1.3. Incorporación de TIC en los prestadores 4.1.4. Incorporación de TIC en la experiencia turística 4.1.5. Sensorización del destino 4.1.6. Open data	
	4.2. Marketing digital	4.2.1. Información del destino (web/redes) 4.2.2. Monitorización de la marca 4.2.3. Plan de marketing digital 4.2.4. Comercialización	
	4.3. Inteligencia turística	4.3.1. Observatorio turístico 4.3.2. Barómetro empresarial 4.3.3. Analítica digital (web/redes) 4.3.4. Monitoreo reputación digital	
5. EXPERIENCIA TURÍSTICA	5.1. Experiencia del residente	5.1.1. Afectación socioeconómica 5.1.2. Percepción del turismo	
	5.2. Experiencia de las empresas y prestadores de servicios	5.2.1. Desarrollo de productos turísticos 5.2.2. Calidad de los servicios turísticos	
	5.3. Experiencia de los visitantes	5.3.1. Satisfacción de los visitantes 5.3.2. Quejas y reclamos	

Sostenibilidad

Dimensión transversal que atraviesa a las cinco dimensiones anteriores.

Se trata de la “sostenibilidad” abordada como la condición necesaria para diseñar y ejecutar todos los procesos de desarrollo del nuevo DTI.

Premisas:

- Accesibilidad
- Inclusión
- Generación de empleos verdes y de calidad
- Innovación sostenible
- Economía circular
- Movilidad sostenible
- Conservación de los recursos
- Adaptación al cambio climático

Eje estratégico: 1.1. Modelo de Gobierno abierto	Componente: 1.1.1. Visión
<ul style="list-style-type: none">• Premisas/Lineamientos para el desarrollo: <p>La visión es el elemento rector de la planificación estratégica, detrás de la cual se alinean los objetivos estratégicos y se ordenan las acciones. Es la condición deseada en un determinado horizonte temporal. A su vez, representa la fuerza impulsora que une las voluntades de los actores en pos de un futuro posible y esperado por ellos.</p> <p>Para lograr formular una visión que realmente impulse a la acción a los actores involucrados en el plan, programa o proyecto es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar y definir un mapa de actores que participarán del plan, programa o proyecto con un criterio amplio y representativo que incluya al sector público, al privado, a la academia y a las organizaciones de la sociedad civil, entre otros.• Propiciar un marco de diálogo participativo con representantes de todos los actores implicados para lograr consenso sobre las decisiones estratégicas.• Procurar el liderazgo del Estado sobre el proceso de formulación de la visión (de la planificación estratégica en general), pero con una apertura total para convocar al resto de los actores.• Una vez formulada, hacer pública la visión para que sea conocida por todos los actores y por la sociedad en general.• Sustener la visión a lo largo del tiempo y de los procesos de gestión, manteniéndola viva y difundiéndola permanentemente. <p>Componentes relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1.2. Planificación estratégica.1.1.3. Participación social.1.1.5. Liderazgo.2.1.2. Planes de ordenamiento urbano.2.3.2. Estrategia de planificación de la vida urbana.	

Matriz de herramientas

Dimensión 1	1.1.1.	1.1.2.	1.1.3.	1.1.4.	1.1.5.	1.1.6.	1.2.1.	1.2.2.	1.2.3.	1.2.4.	1.2.5.	1.2.6.	1.2.7.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.3.
Acceso remoto a registros médicos electrónicos.									X							
Agenda anual y plan operativo regional.					X											
Alianzas con instituciones académicas para ampliar la oferta académica en centros educativos descentralizados.										X						
Análisis de requerimientos habitacionales que demandan los trabajadores.												X				
Análisis de situación y revisión de datos. Incluye un mapeo de iniciativas vigentes, para dar prioridad a grupos excluidos relevantes y proponer programas que fomenten su inclusión.											X					
Aplicaciones de salud preventiva.								X								
Aplicaciones para presentar quejas electrónicas (por ejemplo: denuncias en caso de robo).							X									
Asegurar la garantía de los derechos de la ciudadanía.						X										
Audiencias conciliatorias (presenciales o remotas).												X				
Canales de comunicación efectivos para los diferentes grupos poblacionales.															X	

Esquema de implantación del DTI

		Meses																																											
		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	32	33	34	35	36								
Gobernanza	1.1: Modelo de gobierno abierto	1.1.1 / 1.1.5		1.1.1		1.1.2 / 1.1.6				1.1.4																																			
	1.2: Ciudadanía y calidad de vida	1.2.5								1.2.1																																			
	1.3: Capital humano y social													1.3.2																1.3.1 / 1.3.3															
Territorio inclusión	2.1: Propiedad y uso de la tierra	2.1.1								2.1.2																																			
	2.2: Medio ambiente natural	2.2.1								2.2.2 / 2.2.3																																			
	2.3: Medio ambiente construido	2.3.1												2.3.2 / 2.3.4																2.3.3															
	2.4: Recursos para el desarrollo																	2.4.5				2.4.1 / 2.4.3 / 2.4.4												2.4.3											
	2.5: Transporte y movilidad													2.5.2								2.5.5				2.5.1 / 2.5.3 / 2.5.4				2.5.3								2.5.1							
Innovación productiva	3.1: Competitividad					3.1.2								3.1.3				3.1.4				3.1.5 / 3.1.6																3.1.1							
	3.2: Innovación									3.2.3								3.2.2																3.2.1											
Tecnología	4.1: Transformación digital					4.1.5								4.1.1								4.1.2 / 4.1.5								4.1.3								4.1.4							
	4.2: Marketing (digital)																					4.2.3								4.2.1								4.2.2 / 4.2.4							
	4.3: Inteligencia turística																					4.3.1								4.3.2 / 4.3.4								4.3.2							
Experiencia turística	5.1: Experiencia del residente																																					5.1.2				5.1.1			
	5.2: Experiencia de las empresas y prestadores de servicios																																	5.2.1								5.2.2			
	5.3: Experiencia de los visitantes																									5.3.1								5.3.2											

Unidad de Gestión Interministerial (UGI)

Bajo la órbita del CIFAT

Unidad de Gestión Interministerial (UGI) como unidad ejecutora.

Coordinación ejecutiva a cargo del Ministerio de Turismo de la provincia.

UGI - Integración del nivel provincial y municipal

- Representantes con capacidad técnica para la implementación de la estrategia propuesta y con poder de decisión sobre un presupuesto asignado para la implantación del DTI.
- Representantes municipales nucleados en el Ente Minas actuarán como articuladores de los recursos y acciones necesarias en el territorio.



Recomendaciones operativas para la implantación de un DTI en Neuquén

- Para alcanzar un despliegue de la implantación de un DTI, se requerirá un **liderazgo** que se manifiesta en una **secuencia** que involucra **voluntad política**, **planificación estratégica** y **ejecución operativa**. Este despliegue implica, en primer lugar, al líder local del municipio o junta que mantiene la **responsabilidad primaria**, pero también es fundamental su articulación con otros líderes pares de la región en un **esquema de cogobernanza regional**. Esto genera una mirada más amplia que permitirá resolver problemas comunes a todos los destinos involucrados. Asimismo, provee un mayor músculo de negociación frente a autoridades de nivel provincial y nacional.





- En este sentido, el presupuesto de implantación siempre es un limitante que, al adquirir mayor escala, podría reducir costos y compartir recursos para la mayor eficiencia en la ejecución.
- Por otro lado, el modelo tiene como **eje articulador la gobernanza**. En este contexto, la tecnología es una de las dimensiones que integra la transformación digital, el marketing digital y la inteligencia turística. En nuestro modelo, **la tecnología debe entenderse como un elemento que está en función de la gobernanza como soporte del territorio inclusivo, la innovación productiva y la experiencia del usuario**. Es un medio que permite mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos en el destino.



- Respecto a la **sustentabilidad**, es esencial entenderla como **parte integrada del modelo de gestión turística**, para que cada estrategia o acción que se realice contribuya a la construcción del territorio inclusivo, próspero y moderno que se propone la provincia en su visión 2030, y que mejore las condiciones de vida de residentes y visitantes.
- Con relación a las **reglamentaciones**, el marco normativo debe ser fácil de comprender, además de **considerar las nuevas necesidades** de las sociedades y formas de producción modernas, y debe promover -al mismo tiempo no debe obstaculizar- la creación de nuevos emprendimientos turísticos o de la economía del conocimiento.





GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN

MINISTERIO DE TURISMO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO

NEUQUÉN
PROVINCIA

JUNTOS
PODEMOS
MÁS



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES

¡Muchas gracias!



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NEUQUÉN
ES TU DESTINO

NEUQUÉN
PROVINCIA