



ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO



PROVINCIA DE BUENOS AIRES

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL PARTIDO DE NAVARRO

INFORME FINAL

MAYO 2023

Grupo de expertos: Castro, Expósito Rodríguez, Zupanovich, Armas, Atencio Castel,
Baldassarre y Zawislak

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
INTRODUCCIÓN	19
TAREAS DE INICIO	20
• Reunión con la dirección de turismo	20
• Reunión con áreas municipales	21
TAREA 1. DISEÑO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA	23
Marca del Programa	23
Redes sociales	24
Facebook	25
Instagram	26
Twitter	27
Web Navarro	28
1.1 Análisis de las herramientas y formatos de comunicación	34
Analítica web de plataformas	34
Google	34
Buscador de Google	35
Análisis Google Trends	37
Google Maps	39
Trip Advisor	40
Redes sociales	40
Facebook	41
Instagram	42
WhatsApp	44
1.2 Lineamientos de Comunicación	46
Gacetillas de prensa y medios locales	46
Otros recursos	46
Detalle del Plan de Comunicación según las etapas	46
A) Lanzamiento de la comunicación del programa	47
B) Ampliación y diversificación de la oferta de la Laguna de Navarra	47
C) Fortalecimiento del entramado socio productivo local a través del turismo	48
D) Sistema de Calidad Turística (etapa 1)	50
E) Puesta en valor del espacio de uso público en torno a la Laguna	54

F) Co-creación de experiencias turísticas	54
G) Sistema de Calidad Turística (etapa 2)	56
H) Presentación del Programa	59
TAREA 2. AMPLIACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA DE LA LAGUNA DE NAVARRO	60
2.1 Relevamiento y Diagnóstico	61
Descripción general	61
Servicios e infraestructura	64
Prestaciones de servicio	74
Puntos de interés cercanos a la Laguna	78
Breve análisis de los puntos de interés	83
Marco normativo-fiscal y antecedentes de concesiones y usos permitidos	85
Marco Normativo-Fiscal	85
Antecedentes de Concesiones y Usos Permitidos	85
Otros proyectos vinculados con el Parque Municipal Yaregui	87
Identificación de actores clave	88
Estadísticas relativas al uso del predio. Demanda	90
Análisis FODA de la Laguna de Navarro	91
Conclusiones del análisis FODA	94
Reuniones con áreas municipales	95
Consideraciones preliminares	99
2.2 Ordenamiento de prestaciones turísticas	101
Recomendaciones para el Ordenamiento de las prestaciones turísticas en torno a la Laguna	101
• Sector cercano a los sanitarios públicos: Parque Acuático y Playón de generación de energía fotovoltaica	101
• Sector de juegos y esparcimiento	103
• Sector de Camping, Club de Pescadores y nueva Playa Navarro	104
• Sector del Circuito religioso de veneración a la Beata Mama Antula	106
• Sector de la Reserva Natural. Probable área de intervención. Ecoparque y Vivero Municipal	107
• Glamping como alternativa de alojamiento	109
2.3 Criterios para pliegos de concesiones de servicios	111
Esquema de Regularización	112
Propuesta - Requisitos para futuras concesiones	114
Lineamientos generales para la concesión de servicios y/o el otorgamiento de permisos de funcionamiento	115

Operaciones	115
Personal	116
Seguridad	116
Accesibilidad universal	117
Buenas prácticas ambientales	117
Tarifas	118
Relación con la comunidad	118
Lineamientos específicos para la concesión - Área de servicios gastronómicos y servicios de apoyo	119
Requisitos específicos a contemplar para el Servicio de Proveeduría 125	
Requisitos específicos a contemplar para el Servicio de Gastronomía 126	
Lineamientos para la concesión - Servicios de Alojamiento	126
Alquiler de parcelas para acampar y para casas rodantes	126
Alquiler de unidades de alojamiento (aplicable para glamping, cabañas y/u otros formatos)	128
Lineamientos para la concesión - Servicios de Actividades	128
Otras consideraciones específicas para los contratos de concesión	129
Ubicación y superficie destinada a servicios	129
Canon	130
Abono de Tasas Municipales y Servicios	130
Fiscalización. Penalidades	131
Llamado a licitación para el otorgamiento de concesiones	131
2.4 Estándares de calidad por rubro de servicio	132
En el rubro gastronómico / expendio de alimentos y bebidas	134
En el rubro de alojamiento	135
En el rubro de actividades	135
Registro de Prestadores	136
TAREA 3. FORTALECIMIENTO DEL ENTRAMADO SOCIO PRODUCTIVO LOCAL A TRAVÉS DEL TURISMO	137
3.1 Identificación de oportunidades de vinculación entre prestadores turísticos y el entramado socio productivo local	138
Resultados de la encuesta a productores y artesanos locales	139
Resultados de la encuesta a prestadores turísticos	150
Recomendaciones para fortalecer la vinculación entre el turismo y la producción local	153
3.2 Fortalecimiento de la identidad productiva/artesanal	154
Recomendaciones para la aplicación del sello	157
Recomendaciones y acciones de difusión del sello	157

Recomendaciones para la adhesión a la iniciativa	161
1. Registro de pequeños productores y artesanos	161
2. Experiencias turísticas ligadas a la producción local	163
3. Sitio web oficial de turismo	164
4. Espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos	165
5. Incentivos fiscales y normativos	168
TAREA 4. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 1)	169
Síntesis descriptiva del Sistema de Calidad	170
El Sistema de Calidad Turística – Paso a paso	173
i. Capacitaciones	173
ii. Visitas técnicas - Auditorías	175
iii. Evaluaciones (Oportunidades de mejora)	175
iv. Devoluciones – Reuniones personalizadas	176
v. Reconocimiento al compromiso con la calidad	176
4.1 Jornada de capacitación en Estándares de Servicio	177
Dinámica y conclusiones de la jornada	178
4.2 Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos	180
Dinámica y conclusiones de la jornada	181
4.3 Capacitación al equipo técnico local de turismo	182
Convocatoria para la adhesión de prestadores turísticos	183
4.4 Implementación inicial - Visita Técnica N° 1	184
4.5 Implementación inicial - Informe y Devolución N° 1	184
Resultados generales de los informes y devoluciones	188
TAREA 5. PUESTA EN VALOR DEL ESPACIO DE USO PÚBLICO EN TORNO A LA LAGUNA	190
5.1 Reuniones de trabajo	190
5.2 Formulación de lineamientos para la puesta en valor del espacio de uso público	192
Conformación de Áreas de servicio	193
Premisas de partida de las áreas de intervención	195
Propuesta descriptiva: Áreas de servicio	196
• Sector de Mamá Antula - Anfiteatro	199
• Sector de Reserva Natural	200
• Área de servicio N°4. Nueva área propuesta: glamping / dormis	202
• Área de servicio N°2	207
• Área de servicio N°1	207
• Área de servicio N°3	215
Criterios de circulación	218

Nuevo portal de acceso al Parque Yaregui	218
Peatonalidad	220
Estaciones de Ecobicis	221
Espacios de estacionamientos sustentables	225
Señalética y cartelería	228
Puestos existentes	228
5.3 Espacio para la Promoción de la Producción Local	231
De la organización	232
De los productos	232
Del espacio	233
De los permisos	233
TAREA 6. COCREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS. Primera Parte	233
Resultados del taller	235
Experiencia 1: “Hacia el interior”	237
Experiencia 2: “Medio tiempo”	238
Experiencia 3: “Conectarse”	238
Conclusiones	238
TAREA 7. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 2)	239
7.1. Jornada de capacitación de consolidación del SCT	239
7.2. Asistencia para la realización de la Segunda Visita Técnica	240
Capacitación y transferencia técnica al equipo de clientes misteriosos	240
Visitas en formato cliente misterioso	243
7.3. Asistencia para la realización del informe y devolución N°2	244
Inducción al equipo de clientes misteriosos previa a las devoluciones	244
Devoluciones personalizadas a prestadores turísticos - Visita N° 2	244
Resultados generales	247
7.4. Asistencia para la realización de entrega de Distinciones de Compromiso con la Calidad Turística	248
Distinciones propuestas para próximas ediciones	253
Distinciones especiales	254
Resultados obtenidos - 1° Edición Sistema de Calidad Turística de Navarro	255
TAREA 8. CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS. Segunda Parte	257
TAREA 9. PRODUCCIÓN DEL BANCO DE IMÁGENES Y VIDEO DEL PROGRAMA	260
TAREA 10. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	261
BIBLIOGRAFÍA	265

ANEXO	267
Diseño del sistema de comunicación del programa	267
Ampliación y diversificación de la oferta de la Laguna de Navarra	269
Antecedentes / ordenanzas	269
Fortalecimiento del entramado socio productivo local a través del turismo	269
Encuesta a productores y artesanos locales	269
Encuesta a prestadores turísticos	272
Piezas gráficas y textos de difusión para las encuestas	273
Encuesta de elección del sello	276
Piezas gráficas y textos de difusión de la encuesta de elección del sello	278
Bases y condiciones del sorteo	281
Presentación de sello “Hecho en Navarra”	283
Registro de pequeños productores y artesanos	284
Modelo acta acuerdo para espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos	286
Sistema de Calidad Turística (etapa 1)	289
Piezas gráficas y textos de difusión para convocatoria y adhesión de prestadores turísticos	289
Acuerdo compromiso de adhesión	292
Jornada de capacitación en Estándares de Servicio	298
Listado de asistentes	298
Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos	299
Listado de asistentes	299
Implementación inicial - Visita Técnica N° 1	300
Implementación inicial - Informe y Devolución N° 1	302
Cocreación de experiencias turísticas	302
Consignas de trabajo - Taller “Diseño participativo”	302
Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias	303
Listado de asistentes - Diseño Participativo	305
Listado de asistentes - Comunicación y venta	306
Puesta en valor del espacio de uso público en torno a la laguna	307
Listado de asistentes a las reuniones	307
Sistema de calidad turística (etapa 2)	308
Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias	308
Listado de asistentes - Cultura de la calidad	309
Cronograma de 2° visitas técnicas con formato cliente misterioso	309
Cronograma devoluciones - 2° Visita técnica	310

Acto de entrega de certificados y reconocimientos	310
Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias	310
Cronograma	312
Modelo de certificados	313
Modelo de placa para establecimientos turísticos	314
Glosa	315
Listado de asistentes - Acto entrega de certificados y placas	317
Producción del banco de imágenes y video del programa	318
Guión del video	318

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Asistentes reunión de inicio	22
Tabla N°2: Puntos fuertes y débiles de los sitios de interés	84
Tabla N°3: Identificación de actores clave	89
Tabla N°4: Registro de visitantes - Año 2022 y 2023	90
Tabla N°5: FODA de la Laguna de Navarro	91
Tabla N°6: Esquema de regularización de servicios	113
Tabla N°7: Ventajas de comprar localmente	152
Tabla N°8: Propuesta preliminar de Registro	162
Tabla N°9: Detalle área de servicio n°4	202
Tabla N°10: Detalle área de servicio n°2	207
Tabla N°11: Detalle área de servicio n°1	208
Tabla N°12: Detalle área de servicio n°3	216
Tabla N°13: Puestos actuales	228
Tabla N°14: Resultados consigna 1	235
Tabla N°15: Resultados consigna 2	236
Tabla N°16: Ejemplos de Distinciones Especiales por Rubro	254
Tabla N°17: Resultados 1º Edición Sistema de Calidad Turística de Navarro	256
Tabla N°18: Referencia - Niveles de satisfacción	256
Tabla N°19: Plan de Comunicación	267
Tabla N°20: Asistentes capacitación “Puntos claves de Servicio”	298
Tabla N°21: Asistentes capacitación “Anfitriones turísticos”	299
Tabla N°22: Cronograma de visitas técnicas n°1	300
Tabla N°23: Imágenes de los emprendimientos visitados	300
Tabla N°24: Cronograma de devoluciones n°1	302
Tabla N°25: Asistentes capacitación “Diseño participativo”	305
Tabla N°26: Asistentes capacitación “Comunicación y venta”	306

Tabla N°27: Asistentes a reuniones	307
Tabla N°28: Asistentes capacitación “Cultura de la calidad”	309
Tabla N°29: Listado de 2° visitas técnicas	309
Tabla N°30: Cronograma de devoluciones n°2	310
Tabla N°31: Asistentes acto de entrega de certificados y placas	317

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. Tipo de productos elaborados	139
Gráfico N°2. ¿La materia prima es local?	140
Gráfico N°3. Volumen de producción	141
Gráfico N°4. Espacio de elaboración	141
Gráfico N°5. ¿Recibiría visitas de turistas?	142
Gráfico N°6. En la etiqueta ¿Se indica origen del producto?	142
Gráfico N°7. ¿Te gustaría que se indique el origen del producto?	143
Gráfico N°8. ¿Participas en alguna feria?	143
Gráfico N°9. Tipo de establecimiento donde se venden los productos	144
Gráfico N°10. Venta de productos a prestadores turísticos	144
Gráfico N°11. Interés en incorporar producción en prestaciones turísticas	145
Gráfico N°12. ¿La producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en Navarra?	145
Gráfico N°13. ¿Te gustaría que los productos/artesanías tengan un sello distintivo?	146
Gráfico N°14. ¿Qué color asociás con Navarra?	146
Gráfico N°15. ¿Qué imagen representativa asociás con Navarra?	147
Gráfico N°16. ¿Qué imagen representativa asociás con productores y artesanías de Navarra?	147
Gráfico N°17. ¿Cuáles son los atributos diferenciales de Navarra?	149
Gráfico N°18. Con el fin de poner en valor la producción y artesanía local ¿Cuál de estas frases incluirías en tu producto?	149
Gráfico N° 19. Tipo de servicio	150
Gráfico N° 20. ¿Compras productos/insumos locales?	151
Gráfico N° 21. Rubros de proveedores	151
Gráfico N° 22. ¿Incorporaría nuevos productos/servicios locales?	152
Gráfico N° 23. ¿Estaría interesado en exhibir productos/artesanías locales?	153
Gráfico N° 24. Representación de los participantes	154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Captura reunión inicial	20
Figura N°2: Reunión con áreas municipales	21
Figura N°3: Reunión con áreas municipales	22
Figura N°4: Isologo del Programa	24
Figura N°5: Portada sitio web de turismo de Navarro	28
Figura N°6: Portada sitio web de turismo de Navarro - Alojamientos	29
Figura N°7: Sección gastronomía del sitio web de turismo de Navarro	30
Figura N°8: Sección Laguna de Navarro del sitio web de turismo de Navarro	31
Figura N°9: Portada sitio web de turismo de Navarro	33
Figura N°10: Pie de página del sitio web de turismo de Navarro	33
Figura N°11: Interés a lo largo del tiempo	37
Figura N°12: Lugares de interés	38
Figura N°13: Temas relacionados con la búsqueda	38
Figura N°14: Interés a lo largo del tiempo	38
Figura N°15: Interés Subregión desde donde se realiza la búsqueda	39
Figura N°16: Temas relacionados con la búsqueda	39
Figura N°17: Google maps - Oficina de Turismo de Navarro	40
Figura N°18: Facebook - Turismo de Navarro	41
Figura N°19: Facebook posteos- Turismo de Navarro	41
Figura N°20: Instagram perfil - Turismo de Navarro	43
Figura N°21: Instagram feed - Turismo de Navarro	43
Figura N°22: Ejemplo de feed de Instagram - Villa Elisa Turismo	44
Figura N°23: WhatsApp - Turismo de Navarro	45
Figura N°24: Perfil de WhatsApp - Turismo de Navarro	45
Figura N°25: Ubicación del Parque Municipal Alberto Yaregui. Navarro	62
Figura N°26: Plano del Parque Municipal Yaregui referencias de servicios	63
Figura N°27: Pórtico de acceso principal al Parque Municipal Yaregui	64

Figura N°28: Entrada secundaria al Parque Municipal Yaregui	65
Figura N°29: Acceso a circulación secundaria y de comunicación interna	66
Figura N°30: Sectores de mesas y parrillas	67
Figura N°31: Dispositivo para la recolección diferenciada de residuos	68
Figura N°32: Acceso a El Rincón. Obsérvese el tipo de iluminación y su escasez	69
Figura N°33: Sanitarios	69
Figura N°34: Sector de juegos para niños	70
Figura N°35: Puente de acceso a la isla	71
Figura N°36: Sector de reserva natural	71
Figura N°37: Carteles sin intervención gráfica	72
Figura N°38: Mangrullo para la observación de aves	72
Figura N°39: Reserva. Cestos de residuos de madera	73
Figura N°40: Circuito de Mamá Antula	74
Figura N°41: Artículos de pesca (Nino)	75
Figura N°42: Local Gastronómico (Tano)	75
Figura N°43: Local de venta de jugos (Yanina)	75
Figura N°44: Local Gastronómico (Lalo)	75
Figura N°45: Local de venta de Helados (Estela)	76
Figura N°46: Local Gastronómico (Palito)	76
Figura N°47: Local Gastronómico (Don Juan)	76
Figura N°48: Local Gastronómico (Hana)	76
Figura N°49: Parque y Museo Histórico Biográfico Gral. Manuel Dorrego	78
Figura N°50: Parque y Museo Histórico Biográfico Gral. Manuel Dorrego	78
Figura N°51: Parque y Museo Histórico Biográfico Gral. Manuel Dorrego	79
Figura N°52: Parque y Museo Histórico Biográfico Gral. Manuel Dorrego	79
Figura N°53: Fortín San Lorenzo de Navarro	79
Figura N°54: Museo Paleontológico	80
Figura N°55: Paseo de los Ex combatientes de Malvinas	81
Figura N°56: Zoom plano de área linderera al Parque Municipal Yaregui	82

Figura N°57: Captura de pantalla mapa interactivo de Navarra	83
Figura N°58: Reunión con el Intendente Municipal Facundo Diz	96
Figura N°59: Reunión con Infraestructura, Obras Públicas y Comunicación	97
Figura N°60: Reunión ampliada con áreas de gobierno	98
Figura N°61: Reunión con áreas de gobierno	98
Figura N° 62: Plano de ubicación Sector de Baños Públicos. Propuesta ilustrativa de futuro Parque Acuático y playón de energía fotovoltaica	102
Figura N°63: Propuesta ilustrativa imagen ampliada del sector de juegos y esparcimiento al aire libre	103
Figura N°64: Sector de juegos en material plástico simil madera	104
Figura N°65: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector del Camping y área de casillas rodantes	104
Figura N°66: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de alquiler de botes, bajada de kayaks y costanera de pesca	105
Figura N°67: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de una renovada Playa Navarra	106
Figura N°68: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector del Circuito religioso de veneración a la Beata Mamá Antula	107
Figura N°69: Imagen actual del predio (fotografía aérea del sector)	108
Figura N°70: Imagen proyectada a su mejor versión (fotomontaje del área considerando la recuperación del nivel de agua)	108
Figura N°71: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector elegido para la ampliación del proyecto de Ecoparque y Vivero Municipal	109
Figura N°72: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de glamping	111
Figura N°73: Propuesta con medio container para puesto	120
Figura N°74: Propuesta con un container y terraza superior	120
Figura N°75: Propuesta con dos containers ensamblados con deck	120
Figura N°76: Propuesta con dos containers ensamblados con deck y pérgola	120
Figura N°77: Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de espacios gastronómicos y de artículos regionales	121
Figura N°78: Propuesta de módulo de madera con terraza superior	125

Figura N°79: Propuesta de módulo de madera	125
Figura N°80: Propuesta de módulo y medio ensamblado de madera	125
Figura N°81: Propuesta de dos módulos ensamblados de madera y deck	125
Figura N°82: ¿Cuáles son los productos artesanales representativos de Navarro?	148
Figura N°83: Votación de los sellos	156
Figura N°84: Propuesta de isologo a color	156
Figura N°85: Propuesta de isologo en escala de grises	156
Figura N°86: Presentación del sello	157
Figura N°87: Sellos Hecho en Navarro	158
Figura N°88: Presentación del sello en evento	159
Figura N°89: Presentación del sello junto al gobernador	159
Figura N°90: Captura de sitio web de turismo	165
Figura N°91: Distintivo para exterior	167
Figura N°92: Fotografía de la Capacitación “Calidad. Puntos Claves de Servicio”	178
Figura N°93: Fotografía de la Capacitación “Anfitriones Turísticos”	180
Figura N°94: Fotografía de la Capacitación “Anfitriones Turísticos”	181
Figura N°95: Captura de pantalla Transferencia Técnica del Sistema de Calidad Turística al equipo de la Dirección de Turismo de Navarro	182
Figura N°96: Devoluciones personalizadas	185
Figura N°97: Reunión con Infraestructura y Obras Públicas.	191
Figura N°98: Reunión con Legales e Inspección	191
Figura N°99: Reunión con el Intendente y gabinete sobre puesta en valor del Parque Yaregui	192
Figura N°100: Mapa satelital de Navarro, el Parque Intendente Alberto Yaregui y la Laguna de Navarro	193
Figura N°101: Mapa General de delimitación de las áreas de intervención definidas con el Municipio de Navarro	198
Figura N°102: Perspectiva del anfiteatro	200

Figura N°103: Fotografía de la visita y reconocimiento de la reserva natural en el Parque Yaregui	201
Figura N°104: Perspectiva general de un sector de los espacios destinados a la modalidad Glamping	203
Figura N°105: Perspectiva interior de uno de los espacios propuestos de Glamping	204
Figura N°106: Perspectiva del sector gastronómico que potencia las vistas a la laguna	205
Figura N°107: Perspectiva del sector, con terrazas y decks de madera junto a la laguna	205
Figura N°108: Perspectiva del sector donde la oferta gastronómica se extiende y transforma en arte culinario junto a la laguna	206
Figura N°109: Perspectiva del sector del patio de comidas, compuesto de módulos apareados según diseño propuesto	208
Figura N°110: Perspectiva de las diferentes propuestas de agrupamiento modular, donde la oferta gastronómica se diversifica	209
Figura N°111: Perspectiva del sector que combina la infraestructura existente a mejorar, a la que se suma la nueva propuesta	209
Figura N°112: Perspectiva del sector donde la vegetación se realiza a partir del uso de equipamiento que se mimetiza en el entorno	210
Figura N°113: Perspectiva de circuito de perilagunar que combina peatonalidad y bicisendas	210
Figura N°114: Perspectiva de circuito cercano al Club de Pesca y Camping del Parque Yaregui	211
Figura N°115: Circulación peatonal en dirección a la rampa de botes y embarcaciones no contaminantes	212
Figura N°116: Perspectiva del sector de alquiler de botes y kayaks	213
Figura N°117: Perspectiva de uno de los circuitos de navegación por kayak	213
Figura N°118: Perspectiva de uno de los circuitos de navegación por kayaks, canoas y botes a pedal	214
Figura N°119: Perspectiva del diseño propuesto para la mejora del sector de mesas y parrillas destinado al uso público	217
Figura N°120: Desembarque de motos de agua	217
Figura N°121: Perspectiva del nuevo acceso principal	219

Figura N°122: Perspectiva del nuevo acceso principal	219
Figura N°123: Espacios previstos de Estaciones de Ecobicis	222
Figura N°124: Perspectiva Circuito de running	224
Figura N°125: Perspectiva Circuito de bicisendas y conexión de senderos	224
Figura N°126: Perspectiva de los espacios de estacionamiento respetando y aprovechando las posiciones del entorno vegetal	226
Figura N°127: Estacionamiento para personas con discapacidad	227
Figura N°128: Plano y propuesta ilustrativa de un modelo de estacionamiento para 90 vehículos	228
Figura N°129: Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Diseño participativo”	234
Figura N°130: Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Diseño participativo”	237
Figura N°131: Fotografía de la Capacitación “Cultura de la Calidad”	240
Figura N°132: Captura de pantalla de transferencia técnica a clientes misteriosos	241
Figura N°133: Devoluciones personalizadas n°2	245
Figura N°134: Acto entrega de certificados	249
Figura N°135: Acto entrega de placas	250
Figura N°136: Acto entrega de certificados	252
Figura N°137: Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Comunicación y venta”	258
Figura N°138: Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Comunicación y venta”	260
Figura N°139: Acto presentación del programa - Exhibición de productos	261
Figura N°140: Acto presentación del programa	262
Figura N°141: Acto presentación del programa	263
Figura N°142: Pieza de difusión encuesta para prestadores turísticos	273
Figura N°143: Pieza de difusión encuesta para productores/artesanos	274
Figura N°144: Pieza de difusión encuesta para elección del sello	278
Figura N°145: Cartel identificadorio para emprendedores	283
Figura N°146: Registro de Productores y Artesanos	286

Figura N°147: Pieza de difusión para redes sociales	292
Figura N°148: Pieza de difusión “Calidad. Puntos Claves de Servicio”	298
Figura N°149: Pieza convocatoria a la Capacitación “Anfitriones Turísticos”	299
Figura N°150: Taller Diseño Participativo	304
Figura N°151: Integrado Talleres I y II	304
Figura N°152: Taller Comunicación y Venta	305
Figura N°153: Capacitación Cultura de la Calidad	308
Figura N°154: Pieza gráfica para difusión en redes sociales	311
Figura N°155: Pieza gráfica para invitación	312
Figura N°156: Certificado de capacitaciones	313
Figura N°157: Certificado de Reconocimiento	314
Figura N°158: Placa establecimientos por su compromiso con la calidad	314

INTRODUCCIÓN

El proyecto “Estrategias para el Desarrollo Turístico para el Partido de Navarro” se trata de una iniciativa del Municipio de Navarro, con el financiamiento del Consejo Federal de Inversiones y la asistencia técnica del grupo de expertos conformado por Castro, Expósito Rodríguez, Zupanovich, Armas, Atencio Castel, Baldassarre y Zawislak.

El mismo se lleva adelante desde la Dirección de Turismo local con el acompañamiento de otras áreas de gobierno.

Con la finalidad de impulsar la actividad turística bajo un esquema organizado con el eje puesto en la sustentabilidad. El enfoque será hacia el fortalecimiento de la producción de bienes y servicios locales, el compromiso con la calidad y el desarrollo de la Laguna como activo socio cultural, que permita expandir los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad, la generación de empleo y el arraigo.

El proyecto se propone contribuir en la planificación e implementación acciones de apoyo a la mejora la competitividad de Navarro como destino turístico a partir del ordenamiento de la Laguna, sus espacios y servicios turístico-recreativos, de las prestaciones turísticas en su conjunto bajo estándares de calidad y fortaleciendo el entramado socio productivo local para la co-creación de experiencias auténticas.

El presente informe contiene la descripción de las tareas desarrolladas en relación al diseño del sistema de comunicación, a la ampliación y diversificación de la oferta de la Laguna de Navarro, al fortalecimiento del tramado socio productivo local a través del turismo y a la transferencia técnica y a la implementación de la primera etapa del Sistema de Calidad Turística.

TAREAS DE INICIO

- **Reunión con la dirección de turismo**

El día 30 de noviembre de 2022, se llevó a cabo la Reunión de Inicio relativa a la puesta en marcha del proyecto “Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro”.



Figura N°1. Captura reunión inicial

Fuente: Elaboración propia

En la misma se desarrollaron y definieron los siguientes temas:

1. Ajustes del cronograma de trabajo:

Se acordaron las fechas de reunión de la transferencia técnica del Sistema de Calidad Turística y reunión con el gabinete municipal.

2. Requerimiento de información:

- a. Identificación de actores clave

Este listado, en formato tabla, comprende datos referentes a actores clave: del sector público, prestadores, cámaras, ONG's/asociaciones, entidades académicas, medios de prensa y otras áreas de gobierno.

- b. Diseño del sistema de comunicación del programa

Se requirió información vinculada con logos y manuales de marca para su

aplicación; perfiles de redes sociales y estadísticas y otros canales de contacto con visitantes y prestadores.

c. Puesta en valor de la Laguna de Navarro

Listado de prestaciones y servicios actuales, marco normativo-fiscal, antecedentes de concesiones y usos permitidos, plano de zonificación vigente y otros datos asociados a servicios de soporte e infraestructura.

c. Fortalecimiento del entramado socio productivo local a través del turismo. Marco normativo-fiscal y antecedentes.

● **Reunión con áreas municipales**

El día 6 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la reunión con funcionarios de distintas áreas de gobierno de la Municipalidad de Navarro en el marco del proyecto “Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro”.



*Figura N°2. Reunión con áreas municipales
Fuente: Elaboración propia*

Se realizó la presentación del proyecto, sus objetivos, alcance y cronograma de trabajo. Se hizo especial hincapié en la transversalidad como característica propia de la gestión de la actividad turística. Se invitó a colaborar



con antecedentes, proyectos en curso y aportes que consideren de importancia para la etapa de relevamiento y sistematización de la información. En este encuentro participaron diferentes áreas del gabinete municipal entre ellas, el el área de políticas sociales, desarrollo ambiental, bromatología, deportes, legales, obras públicas y prensa.



Figura N°3. Reunión con áreas municipales
Fuente: Elaboración propia

Tabla N°1. Asistentes reunión de inicio

#	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / ÁREA
1	Vanesa Salomón	Directora de Bromatología e Inspección
2	Miguel García	Secretario de Medio Ambiente
3	Gonzalo Seane	Jefe de Prensa
4	Marcelo Azar	Director de Producción
5	Estefanía Ponce de León	Directora de Turismo
6	Raúl Lambert	Secretario de Gobierno
7	Hernán Ferrari	Secretario de Obras Públicas
8	Jorge Diz	Secretario de Deportes y Recreación

Fuente: Elaboración propia

TAREA 1. DISEÑO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA

En la búsqueda de informar sobre los alcances del programa “Estrategías para el Desarrollo Turístico de Navarra” resulta fundamental la incorporación de una estrategia de comunicación tanto para la comunidad de Navarra como para el público externo.

Para la puesta en marcha de este sistema de comunicación es imprescindible contar una vinculación periódica con el área de prensa del municipio de Navarro y la Dirección de Turismo, tanto para coordinar el calendario de comunicación, la confección de gacetillas y la interacción con otros medios de comunicación locales.

A continuación se presentan una serie de sugerencias a la hora de transmitir las novedades, avances y resultados del programa, tanto en redes sociales como en la web del municipio y de turismo.

Marca del Programa

Se desarrolló un logotipo identificatorio del Programa para todas las comunicaciones en: redes sociales, informes, flyers, etc.

Para su diseño se tomó como referencia la laguna de Navarro, elemento representativo del destino y los 3 ejes centrales del Programa que se encuentran representados a modo de ondas. Se utilizó el color celeste, base de los logotipos del Municipio y la Dirección de Turismo y el color naranja como complemento.

La tipografía utilizada fue Open Sans para su fácil lectura e implementación.



*Figura N°4. Isologotipo del Programa
Fuente: Elaboración propia*

Redes sociales

Se sugiere categorizar el contenido de acuerdo a la red social para esto se elaborará un calendario de publicaciones teniendo en cuenta:

- Días y horarios de publicación: según las estadísticas y flujo.
- Categoría del contenido: informativo, inspiracional, gestión.
- Objetivo: si se busca informar, transmitir sensaciones, interactuar con la comunidad.
- Contenido: textos y contenido audiovisual a mostrar.
- Lugar de publicación: donde se publicará según el contenido.
- Llamado a la acción: si se incluye un enlace redireccionando a la web del turismo o alguna nota de la web del municipio.

Para que la comunicación tenga el alcance deseado se recomienda unificar criterios en el uso de #.

Cantidad recomendada de # por red social:

- 9 a 15 en instagram: en esta red se usan más # porque se trata de transmitir las sensaciones que genera esa imagen.
- 1 a 3 en twitter: se debe seleccionar # que se vinculen exclusivamente a la idea principal que se quiere transmitir.
- 1 a 3 en facebook: este número se debe a que la mayoría de los perfiles son privados, y no difiere el alcance por la cantidad de # que se utilicen.

Algunos # de base sugeridos

#EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro
#Turismo
#DesarrolloTurísticoSostenible
#Navarro
#LagunaDeNavarro
#ProducciónLocal
#SistemadeCalidad

A los anteriores se les sumarán otros que refieran a la acción o hito que se está comunicando, sobre todo en la red social de Instagram.

En cuanto a las menciones se recomienda @ a los actores involucrados en el programa de acuerdo al hito que se esté comunicando.

Nota: para aunar criterios tanto @ como # se recomienda darlos a conocer entre los actores claves para que puedan nutrir la comunicación desde sus redes sociales.

Facebook

@turismonavarro	17.000 seguidores
@municipalidaddenavarro	14.000 seguidores

Horarios y días de los posteos: desde las 12 a 15 horas los días miércoles donde se identifica el mayor número de tráfico.

- Categoría: informativo, orientado a mostrar los avances del proceso.
- Objetivo: informar sobre las acciones que se están llevando adelante.
- Contenido: imágenes que pueden incluir textos, infografía.

Para destacar cada etapa / hito del proyecto se sugiere la incorporación de posts en donde figure una imagen central con el logotipo y un reel de fotos ilustrando la acción/ hito.

Instagram

@TurismoNavarro	5353 seguidores
-----------------	-----------------

@municipionavarro	3849 seguidores
-------------------	-----------------

Recomendaciones sobre los posts:

La cantidad de posts no debe superar las 3 publicaciones semanales.

Horario y días de los posts: miércoles desde las 11 am donde es el momento de mayor tráfico de usuarios.

- Categoría:** el tipo de contenido tiene que estar orientado a atraer la mirada, mostrando momentos, sensaciones, paisajes.
- Objetivo:** mostrar sensaciones y momentos. Reflejar el sentido de pertenencia a una comunidad turística.
- Contenido:** imágenes y/o videos de alta calidad, donde se muestran paisajes, momentos compartidos, relatos cortos o frases de distintos actores que están participando en el proceso del proyecto. Ejemplo: Rosa la productora de alfajores regionales / Carlos del hotel en la avenida principal / María que trabaja en la cocina de un restaurante / Julio que es vecino de uno de los parajes rurales. De esta manera se pone el foco en las personas que con sus contribuciones van ayudando a formular el proyecto, mostrando cómo todos/as son parte, generando cohesión social. Se pueden compartir las frases que van aportando en las instancias participativas, a partir de las entrevistas o talleres en territorio.

Para destacar cada etapa / hito del proyecto se sugiere la incorporación de posteos en donde figure una imagen central con el logotipo y un reel de fotos ilustrando la acción/ hito.

Recomendaciones sobre las Historias:

Se sugiere respetar la gama de colores de la identidad visual del programa.

Cantidad/Frecuencia: hasta 10 historias semanales.

Formato: Vertical

Ilustrarán cada etapa / hito resumiendo las acciones realizadas.

Incorporación de **sección de historias destacadas** con el isologotipo del programa, en donde se comunicarán todas las acciones.

Nota: Se sugiere incluir en la sección de la BIO el link a la web del municipio.

Twitter

@navarromuni	66 Seguidores
--------------	---------------

Horarios y días de publicación: se recomienda desde las 9 am horas ya que es el momento en el cual las personas ingresan a esta red para informarse. En cuanto a los días de publicación se sugiere que sea en el mismo día que se realizó la acción.

1. **Contenido:** imágenes, infografía.
2. **Categoría:** informativo, orientado a la gestión.
3. **Objetivo:** informar sobre las acciones que se están llevando adelante.

Incorporar las novedades del programa usando los # sugeridos y @ a los referentes de las áreas relacionadas.

Más allá del twitter oficial se recomienda que los distintos referentes/autoridades relacionadas al proyecto suban información y novedades a sus propias cuentas, esto servirá para retroalimentar la comunicación del proyecto en esta red.

Web Navarro

A continuación se presenta un informe de usabilidad y diseño de la web oficial de turismo de Navarro: <http://turismo.navarro.gob.ar/>

El objetivo es identificar oportunidades de mejora para dar la mejor de las experiencias al usuario que utiliza esta plataforma.

Portada:

- En cuanto a la estética se recomienda que el fondo tenga algún color complementario al logo de Turismo de Navarro para que resalte la botonera.
- **Portada:** Podemos generar un **slide de fotos** con los paisajes y lugares más representativos de Navarro. Otra opción sería generar un **vídeo** corto del destino para que se reproduzca en formato loop.
- Revisar los links de las imágenes en los botones que se utilizan para identificar a cada red.

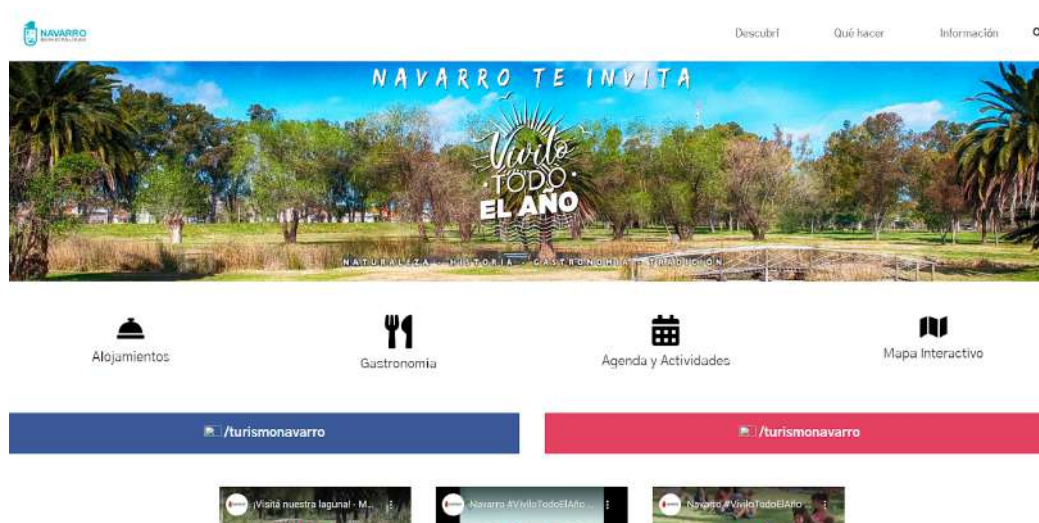


Figura N°5. Portada sitio web de turismo de Navarro

Fuente: Sitio web de turismo de Navarro

- **El botón “Agenda y Actividades”**

No está activo. En caso de no utilizarse quitarlo de manera provisoria.

- **Botón”Alojamientos”**

Redirige a una página con los datos de la dirección de turismo. Si está previsto incorporar listado de alojamientos habilitados recomendamos poner la leyenda: *“Pronto conocerás el listado de alojamientos, mientras podrás escribirnos a: ...”*

Alojamientos



Figura N°6. Portada sitio web de turismo de Navarra - Alojamientos

Fuente: Sitio web de turismo de Navarra

Recomendamos agregar imágenes de los establecimientos o bien alguna foto que refleje que se está en esta sección.

También, se sugiere que los botones de qué hacer, dónde comer etc se destaquen con color o relieve para llamar la atención del usuario e invitarlo a seguir navegando.

Incorporar la leyenda: *Contrate establecimientos habilitados.*

- **Botón “mapa interactivo”**

Agregar enlaces al sitio web, redes sociales o contacto a cada establecimiento o lugar que esté marcado en el mapa, para que el usuario pueda obtener esta información en simples clicks.

También se pueden agregar las ubicaciones de los establecimientos de: actividades, gastronomía y alojamientos.

- **Botón gastronomía**

Agregar fotografías de los establecimientos. Cuando se coloquen mails, redes, whatsapp del establecimiento que los mismos sean enlaces para que el usuario pueda acceder directamente.

En cuanto al diseño se recomienda usar más colores y fotografías para realzar esta sección.

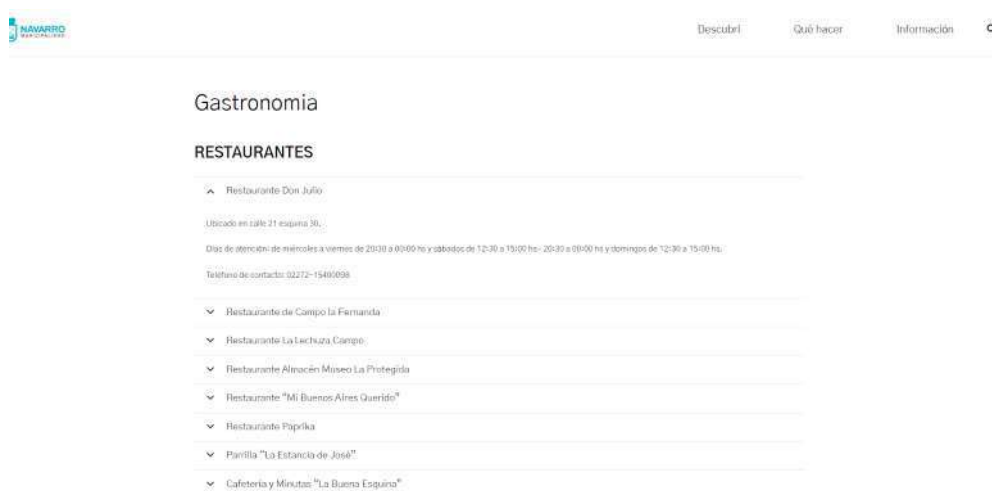


Figura N°7. Sección gastronomía del sitio web de turismo de Navarra

Fuente: Sitio web de turismo de Navarra

Sección “Descubrí”

- **Laguna de Navarra**
- Utilizar un texto que invite al público a querer descubrir la laguna, podemos citar algún poema o estrofa que hable o describa el lugar.
- Utilizar mayor cantidad de contenido audiovisual, como imágenes o vídeos cortos mostrando los espacios de la laguna.
- Cuando utilizemos mucho texto tratemos de hacer uso de la **negrita** o color para las frases y palabras a destacar.
- También podemos utilizar iconografía para marcar los servicios del lugar.
- Se sugiere incorporar la ubicación del predio y cuales son los medios de acceso.
- Con el objetivo de generar conciencia en el visitante podemos incorporar recomendaciones a la hora de visitar la laguna.



Figura N°8. Sección Laguna de Navarro en el sitio web de turismo de Navarro

Fuente: Sitio web de turismo de Navarro

- **Templo “San Lorenzo Mártir”**
 - Usar el recurso de las letras en negrita para destacar ciertas partes del contenido, de esta manera la lectura se hará más fluida.
 - Incorporar horarios de apertura y si se realizan visitas.
 - Incorporar contacto para realizar consultas o bien tener más información.
 - Agregar geolocalización.
- **Replica «Fortín San Lorenzo de Navarro»**
 - Incorporar horarios de apertura y si se realizan visitas.
 - Agregar geolocalización.
 - Incorporar contacto para realizar consultas o bien tener más información.
 - Sumar contenido audiovisual para mostrar el lugar.
- **Museo virtual**
 - Revisar el siguiente link ya que no funciona correctamente:
<https://navarro.gob.ar/museovirtual/>
- **Plaza San Lorenzo**
 - Agregar geolocalización.
 - Sumar contenido audiovisual para mostrar el lugar.
- **Estación Trocha**
 - Agregar geolocalización.
 - Sumar contenido audiovisual para mostrar el lugar.

- Usar el recurso de las letras en negrita para destacar ciertas partes del contenido, de esta manera la lectura se hará más fluida.
- **Camino de las esculturas**
 - Centralizar todas las esculturas en una misma página.
 - Agregar la geolocalización a través de Google maps.
 - Podemos generar un mapa interactivo con las ubicaciones de cada escultura que permita al visitante autoguiarse.

Sección “Qué hacer”

- **Huellas de la historia**
 - Agregar la geolocalización a través de Google maps.
 - Usar el recurso de las letras en negrita para destacar ciertas partes del contenido, de esta manera la lectura se hará más fluida.
 - Sumar contenido audiovisual para mostrar el lugar.
 - Agregar imágenes y contenido audiovisual para cada lugar a visitar.
- **Recreación y deportes**
 - Agregar geolocalización de los lugares que se mencionan.
 - Agregar horarios de apertura y contactos de cada lugar.
 - Incorporar imágenes y vídeos que ilustren cada una de las actividades y deportes.
- **Fiestas Populares y Tradición**
 - Agregar un calendario de las fiestas.
 - Geolocalizar donde se realiza cada una de las fiestas.
 - Incorporar contenido audiovisual para ilustrar cada una de las festividades.
 - Agregar contenido explicando de qué se trata cada una de las fiestas y porqué surgieron.
 - Incorporar un enlace que redirija a alojamientos y gastronomía para invitar al visitante a quedarse en Navarro durante las festividades.

Sección “Información”

- **Cómo llegar**
 - Agregar una imagen que refleje la ubicación de Navarro dentro del mapa de Buenos Aires.
 - Incorporar iconografía para cada medio de transporte para hacer más amena la lectura.

- Incorporar enlace a las empresas que llegan hasta Navarro o bien los contactos para que el usuario pueda obtener mayor información en pocos pasos.
- **Alojamientos**
 - Redirige a una página con los datos de la dirección de turismo. Si está previsto incorporar listado de alojamientos habilitados recomendamos poner la leyenda: “*Pronto conocerás el listado de alojamientos, mientras podrás escribirnos a: ...*”

Alojamientos

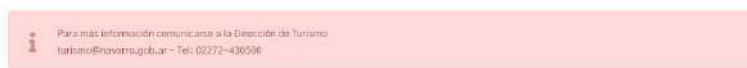


Figura N°9. Portada sitio web de turismo de Navarro

Fuente: Sitio web de turismo de Navarro

- Recomendamos agregar imágenes de los establecimientos o bien alguna foto que refleje que se está en esta sección.
- **Gastronomía**
 - Agregar fotografías de los establecimientos. Cuando se coloquen mails, redes, whatsapp del establecimiento que los mismos sean links para que el usuario pueda acceder directamente.
 - En cuanto al diseño se recomienda usar más colores y fotografías para realzar esta sección.

Pie de página



Figura N°10. Pie de página del sitio web de turismo de Navarro

Fuente: Sitio web de turismo de Navarro

- Incorporar logos de facebook e instagram que redirijan a cada red.

- Incorporar enlace a whatsapp.
- Incorporar enlace al mail de turismo.
- Agregar ubicación de la dirección de turismo.
- Incorporar información sobre horarios de apertura de la oficina de turismo.

Incorporación de una sección de novedades o noticias

Se recomienda la generación de esta sección para poder contar tanto a vecinos como a visitantes sobre las acciones que se realizan en torno al turismo, aquí también se podrá incorporar las actividades que se realizarán en este Programa.

1.1 Análisis de las herramientas y formatos de comunicación

Análítica web de plataformas

A continuación se presenta un análisis de las principales plataformas de búsqueda y opinión, con el objetivo de identificar cómo los visitantes perciben al destino.

Se analizaron redes sociales, buscadores, reseñas y otras páginas web con información de Navarro. En cada una de ellas se observó la percepción e interacción con la demanda, así mismo se registró cómo se promociona y difunde al destino.

Google

Se analizó el buscador de Google, sus reseñas y la herramienta de Google Trends, para determinar qué palabras y frases se relacionan actualmente con el destino.

Buscador de Google

Municipio de Navarro

En el caso del buscador de Google se observaron cuáles eran los 5 primeros resultados de la búsqueda “Municipio de Navarro” junto a sus búsquedas relacionadas.

1- Navarro Municipalidad

<https://navarro.gob.ar>

2- Municipalidad de Navarro - Facebook

[https://www.facebook.com › municipionavarro](https://www.facebook.com/municipionavarro)

3- Municipalidad de Navarro (@municipionavarro) • Instagram ...

[https://www.instagram.com › municipionavarro](https://www.instagram.com/municipionavarro)

4- El municipio de Navarro - Municipalidades en Argentina

<https://www.municipalidad-argentina.com.ar>

5- Navarro (Argentina) - Wikipedia, la enciclopedia libre

[https://es.wikipedia.org › wiki › Navarro_\(Argentina\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Navarro_(Argentina))

Preguntas relacionadas

¿Cuántos kilómetros hay de capital a Navarro?

¿Cuántos habitantes tiene Navarro?

¿Qué región es Navarro?

Búsquedas relacionadas

Municipio de Navarro teléfono

Municipalidad de Navarro Trámites

Municipalidad de Navarro Juzgado de Faltas

Rentas Navarro

Laguna de Navarro

Municipalidad de Navarro patentes automotor

Registro de conducir

Intendente de Navarro

Navarro

En el caso del buscador de Google se observaron cuáles eran los 5 primeros resultados de la búsqueda “Navarro” junto a sus búsquedas relacionadas.

- 1- Navarro (Argentina) - Wikipedia, la enciclopedia libre
[https://es.wikipedia.org › wiki › Navarro_\(Argentina\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Navarro_(Argentina))
- 2- Navarro Municipalidad
<https://navarro.gob.ar>
- 3- Navarro SA: Página de inicio
<https://www.navarrosa.com.ar>
- 4- Navarro Turismo - Argentina - TripAdvisor
<https://www.tripadvisor.com.ar> › ... › Navarro
- 5- Turismo Navarro. (@turismonavarro) • Instagram photos and ...
[https://www.instagram.com › turismonavarro](https://www.instagram.com/turismonavarro)

Preguntas relacionadas

- ¿Qué hacer hoy en Navarro?
- ¿Cuántos kilómetros hay de capital a Navarro?
- ¿Cuántos habitantes tiene Navarro 2022?

Búsquedas relacionadas

- Navarro alojamiento
- Navarro hierros
- Navarro cómo llegar
- Navarro chapas
- Navarro camping
- Navarro periodista
- Navarro ciudad
- Laguna de Navarro

Laguna de Navarro

En el caso del buscador de Google se observaron cuáles eran los 5 primeros resultados de la búsqueda “Laguna de Navarro” junto a sus búsquedas relacionadas.

- 1-Laguna Navarro - 2022 Qué saber antes de ir - TripAdvisor
<https://www.tripadvisor.com.ar> › Attraction_Review-g2
- 2- Laguna de Navarro: camping, precios, cómo llegar
<https://www.buenosaires123.com.ar> › miniturismo › lag
- 3- ¿Desaparece la laguna de Navarro? - Perfil
<https://weekend.perfil.com> › Pesca

4- camping - Laguna de Navarro

<http://lagunadenavarro.com.ar> › camping-en-navarro-mu.

5- ¿Sabías que... La laguna de Navarro... - Buenos Aires ...

<https://es-la.facebook.com> › TurismoPBA › posts › sabí

Preguntas relacionadas

¿Cuánto cuesta la entrada a la laguna de Navarro?

¿Qué se puede hacer en la laguna de Navarro?

¿Cuánto tiene de profundidad la laguna de Navarro?

¿Dónde pasar el día en Navarro?

Búsquedas relacionadas

Laguna de Navarro hoy

Laguna de Navarro Camping

Laguna de Navarro seca

Laguna de Navarro cabañas

Laguna de Navarro distancia

Laguna de Navarro cómo llegar

Laguna de Navarro Precios

Laguna de Navarro pesca

Análisis Google Trends

Interés a lo largo del tiempo

Interés a lo largo del tiempo ?



Figura N°11. Interés a lo largo del tiempo

Fuente: Google Trends

Lugar de interés desde donde se realiza la búsqueda



Figura N°12. Lugares de interés

Fuente: Google Trends

Temas relacionados

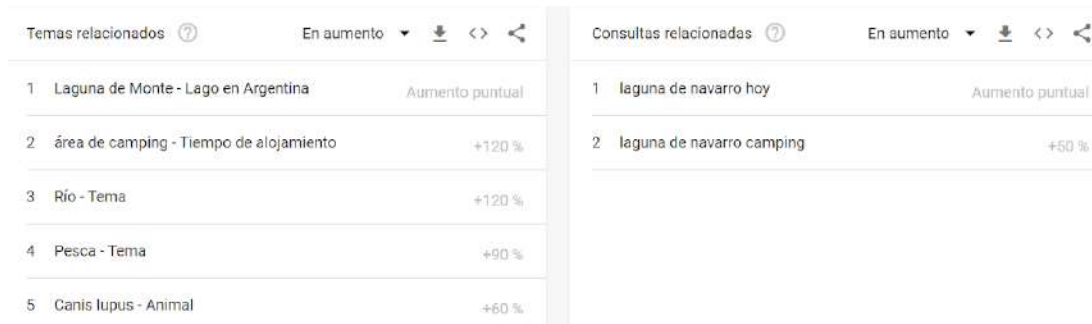


Figura N°13. Temas relacionados con la búsqueda

Fuente: Google Trends

Turismo de Navarro



Figura N°14. Interés a lo largo del tiempo

Fuente: Google Trends

Interés subregión



Figura N°15. Interés Subregión desde donde se realiza la búsqueda

Fuente: Google Trends

Temas relacionados



Figura N°16. Temas relacionados con la búsqueda

Fuente: Google Trends

Google Maps

Se observa un perfil creado dentro del buscador de Google maps, a continuación se hacen las siguientes observaciones y sugerencias:

- El link del sitio web redirige al instagram oficial de turismo, se sugiere que redirija a la web oficial.
- Agregar contactos del centro de informe: WhatsApp, número de teléfono, mail.
- Agregar una breve descripción del centro de informes.

- Agregar sección de novedades y noticias. Ayudar a mantener informado al usuario que llegó por esta vía.
- Agregar fotografías de Navarro al perfil.
- Agregar horarios de atención.
- Responder a todas las opiniones que lleguen por esta plataforma.



Figura N°17. Google maps - Oficina de Turismo de Navarro

Fuente: Google maps

Trip Advisor

Este portal concentra las opiniones de quienes reciben los servicios de hoteles, restaurantes y operadores turísticos. En la actualidad, los viajeros utilizan la página para planear cada detalle de sus viajes, desde dónde se van a hospedar hasta las atracciones que van a visitar.

Se sugiere la creación de un perfil para la Dirección de Turismo en esta red para invitar al visitante a dejar sus comentarios y opiniones.

Redes sociales



Facebook

Cantidad de seguidores: 17.000

La sección de detalles/información está completa y clara para el visitante.



Figura N°18. Facebook - Turismo de Navarro

Fuente: Facebook

Si bien es una red que permite mostrar gestión, es importante no dejar de comunicar lugares para visitar o curiosidades del destino.

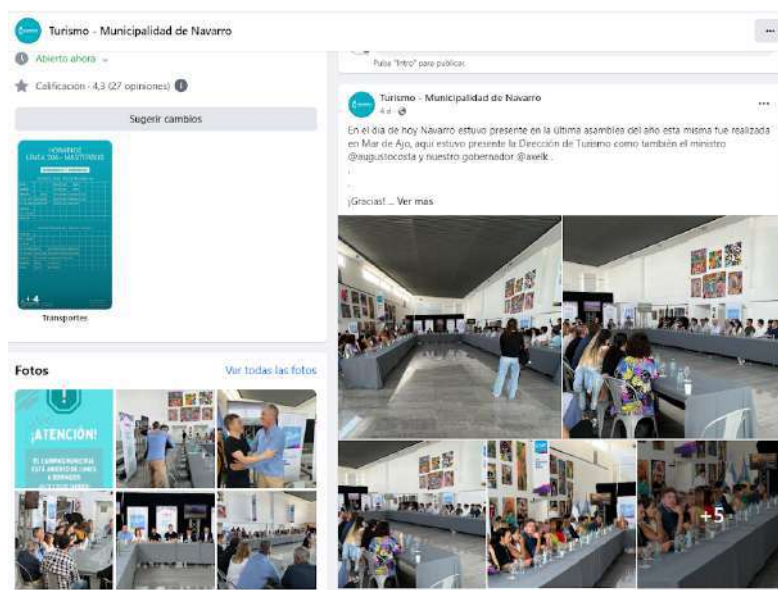


Figura N°19. Facebook posteos- Turismo de Navarro

Fuente: Facebook

Si bien esta red tiene gran cantidad de seguidores, las interacciones son bajas.

Se sugiere la incorporación de un calendario de publicaciones que tenga en cuenta: efemérides, acciones realizadas con la Dirección de Turismo o del Municipio ligadas a la actividad, eventos y actividades y que visitar o recomendados de la semana.

También podemos generar vídeos con notas que muestren las curiosidades de Navarro o recomendaciones a la hora de visitar el destino. Las trivias también son una buena alternativa para generar interacción en nuestras publicaciones.

Instagram

Cantidad de seguidores: 5359

El perfil cuenta con cada canal de contacto con la Dirección de Turismo, se sugiere incorporar horarios de atención.

Hay un buen recurso de las historias destacadas. Se sugiere la incorporación de una historia destacada con los horarios, dirección y contactos de la Dirección de Turismo de Navarro.

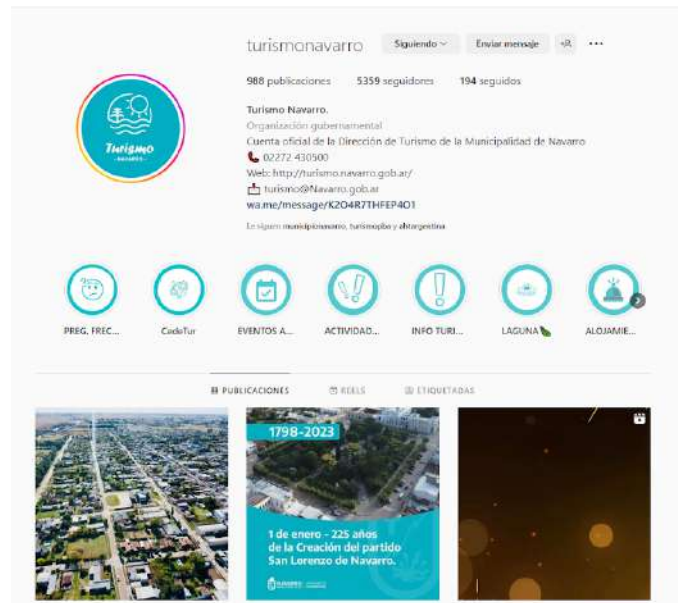


Figura N°20. Instagram perfil - Turismo de Navarra

Fuente: Instagram

Cada red social tiene un público particular. Esta red es inspiracional y está centrada en un segmento más joven, que orienta su consumo en función a las publicaciones que los inspiren y generen impacto. Es sumamente importante el cuidado de la estética y el uso estratégico de cada imagen.

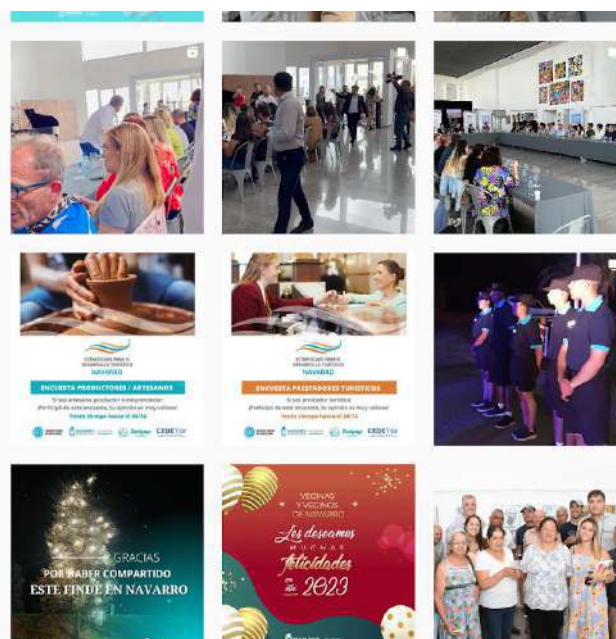


Figura N°21. Instagram feed - Turismo de Navarra

Fuente: Instagram



Figura N°22. Ejemplo de feed de Instagram - Villa Elisa Turismo

Fuente: Instagram

Se sugiere:

- Incorporar más fotografías de alta calidad de paisajes, atractivos y momentos que pueden vivirse en Navarra.
- Tomar contacto con influencers para generar contenido para la red, esta acción también ayudará a aumentar la cantidad de seguidores.
- Incorporar un calendario de publicaciones que ayude a ordenar la red, de esta manera se podrá pensar de manera estratégica cada publicación.
- Para interactuar con los seguidores se recomienda realizar: trivias y/o encuestas.
- Incorporar reel con testimonios de visitantes.
- Generar vídeos cortos que muestren atractivos de Navarra.
- Incorporar el uso de # para orientar la búsqueda de los usuarios.
- Reducir el uso de texto sobre la imagen.

WhatsApp

- Incorporar como foto de perfil el logo de turismo de Navarra.
- Agregar horarios de atención.
- Agregar otros medios de contacto y página web al perfil.
- Se pueden incorporar imágenes de los principales atractivos.

- Utilizar el recurso de estados de whatsapp para mostrar novedades.
- Utilizar un chatbot para activarlo en caso que se esté fuera del horario de atención. Podemos incorporar links a secciones de la web para que el turista pueda ser redirigido a la información que precise.

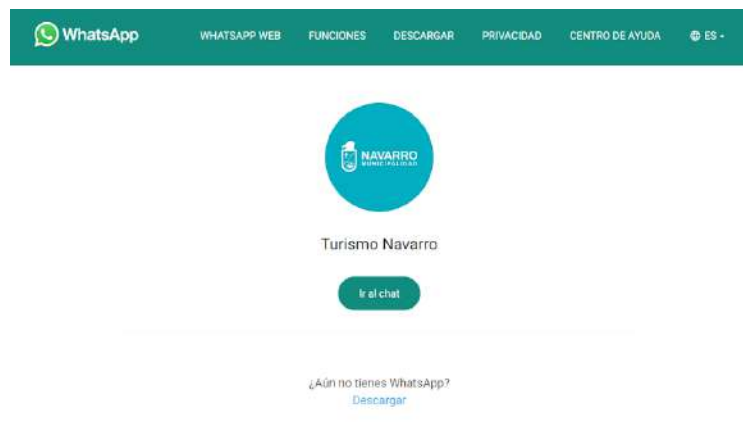


Figura N°23. WhatsApp - Turismo de Navarra

Fuente: WhatsApp

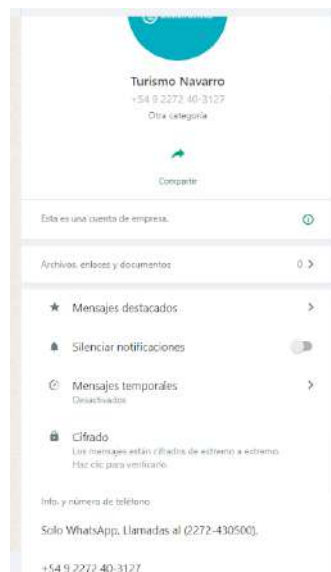


Figura N°24. Perfil de WhatsApp - Turismo de Navarra

Fuente: WhatsApp

1.2 Lineamientos de Comunicación

Gacetillas de prensa y medios locales

Cada etapa y acción tendrá una gacetilla de prensa con su respectivas fotografías y/o medio visual que sirvan para ilustrar la nota. El equipo técnico aportará los puntos claves para su confección final por parte del equipo de Prensa del Municipio de Navarro.

El equipo de Prensa del Municipio de Navarro será el encargado de distribuir la gacetilla / nota entre los medios locales.

Así mismo, se sugiere la incorporación de medios radiales en donde se invite tanto a autoridades como a miembros del equipo técnico a realizar notas contando sobre las novedades y distintos procesos del proyecto.

Otros recursos

- De contar con un **sistema de mailing a vecinos o suscriptores** incorporar noticias relacionadas al PROGRAMA con link redireccionando a la sección de noticias de la municipalidad y turismo para información ampliada.
- Incorporar junto a las **boletas de pago de servicios municipales** un flyer en donde figure una sección de noticias con avances y novedades del proyecto.
- Notas en **radios y otros medios de comunicación** con referentes de este Programa.
- Si poseen un **sistema de comunicación vía whatsapp** con vecinos y prestadores incorporar noticias referidas al proyecto junto con estados.

Detalle del Plan de Comunicación según las etapas

Ver resumen en cuadro anexo.

A) Lanzamiento de la comunicación del programa

HITO 1. Anuncio del Programa Estrategías para el desarrollo Turístico de Navarro

El anuncio por parte del Intendente de Navarro junto con la reunión con referentes de otras áreas de gobierno marca el inicio del plan de comunicación.

El objetivo es informar a la comunidad y al público externo sobre el proceso de planificación estratégica que se desarrollará en los próximos meses y qué beneficios tendrá para la comunidad.

Con la comunicación de la reunión con referentes de otras áreas de gobierno se trata de transmitir una mirada holística del turismo y un compromiso interáreas para la formulación e implementación del Programa (todas las áreas de gobierno están involucradas en este proceso).

La comunicación se realizará a través de todas las redes sociales oficiales:

Facebook, Instagram y Twitter, en donde se subirán imágenes de las reuniones más un link a una nota ampliada dentro de la web del municipio.

Se trata de un hito cuya comunicación se realizará a través de medios locales/regionales y se incluirá como noticia en el sitio web del municipio. A tal fin se facilitará una guía con los puntos clave para el armado de esta gacetilla.

El público objetivo es la comunidad de Navarro, también resulta relevante esta comunicación para el público externo (turistas actuales y potenciales).

B) Ampliacion y diversificacion de la oferta de la Laguna de Navarro

HITO 2. Relevamiento y diagnóstico

El objetivo es informar el estado de avance del proyecto, exponiendo los alcances de esta acción, qué inputs brindará, por qué resulta relevante esta acción.

Resulta interesante realizar un hilo de comunicación (escrita y visual) que relate todo el trabajo en territorio que se desarrolla.

La comunicación se realizará a través de Facebook/Instagram tanto de turismo como del municipio junto al Twitter de este último. También desarrollar una nota en la sección de noticias de la web oficial del municipio junto con los contactos de la Dirección de Turismo para más información sobre el programa.

C) Fortalecimiento del entramado socio productivo local a través del turismo

HITO 3. Encuesta para prestadores / Encuesta para productores y artesanos

HITO 4. Encuesta sobre identidad productiva/artesanal

Con el objetivo de invitar a la comunidad turística a realizar la encuesta se prevé la siguiente estrategia de comunicación, tanto el hito 4 como el 5 tendrán los siguientes puntos:

Redes sociales:

- **Instagram:** En la red del Municipio el objetivo será invitar a los prestadores turísticos y productores/artesanos a realizar las encuestas.
- **Instagram:** En la red de Turismo Navarre el objetivo será no solo comunicar a la comunidad y los distintos prestadores de servicios, sino también el público externo. Se deberá incluir reel de fotos para ilustrar la acción.
- **Facebook:** Tanto en la red del municipio como en la de turismo el público objetivo es la comunidad de Navarre y los prestadores. Se mostrarán algunas imágenes e infografía, junto con un link que redirija a la web del municipio con la nota ampliada.
- **Twitter:** En esta red del municipio de Navarre el objetivo será mostrar el estado de avance del Programa contando sobre las encuestas que se estarán realizando a la comunidad turística.

Mailing:

El público objetivo son los prestadores de turismo y productores/artesanos de Navarro. Se enviará un link a la encuesta.

Web del municipio:

En la sección de noticias se sugiere colocar una nota donde se de un resumen sobre objetivos de la encuesta y un link al formulario para que prestadores y artesanos participen.

HITO 5. Presentación del Sello

Una vez analizados los resultados de la encuesta sobre identidad productiva se dará a conocer la nueva identidad visual del sello para artesanos y productores locales.

Redes sociales:

- **Instagram:** En la red del Municipio el objetivo será dar a conocer a la comunidad el nuevo sello. A través de un post con imágenes del nuevo diseño junto a mockups de cómo quedaría aplicado.
- **Instagram:** En la red de Turismo Navarro el objetivo será no solo comunicar a la comunidad y los distintos prestadores de servicios, sino también el público externo. Se recomienda generar una campaña con pauta para dar a conocer la nueva imagen.
- **Facebook:** Tanto en la red del municipio como en la de turismo el público objetivo es la comunidad de Navarro y los prestadores. Se mostrarán algunas imágenes e infografía de cómo se llegó al diseño de este sello.
- **Twitter:** En esta red del municipio de Navarro el objetivo será mostrar la nueva imagen del sello para productores.

Mailing:

El público objetivo son los prestadores de turismo y productores/artesanos de Navarra.

Web del municipio:

En la sección de noticias se sugiere colocar una nota donde se explique cómo fue el proceso de selección de la nueva identidad/sello.

***Nota:** Todas las publicaciones contarán con un link redirigiendo a la nota ampliada en la web del municipio.*

D) Sistema de Calidad Turística (etapa 1)

HITO 6. Lanzamiento del Sistema de Calidad

El objetivo es informar a la comunidad y al público externo sobre el lanzamiento oficial del Sistema de Calidad que se desarrollará en los próximos meses y qué beneficios traerá a la comunidad.

- **Redes Sociales (Municipio y turismo)**
 - Facebook: Post con información del sistema de calidad: ¿Qué es?, ¿A quiénes está dirigido?.
 - Instagram: Post con reel de fotografías que ilustran de qué se trata el sistema de calidad junto a las fechas que iniciará este proceso.
 - Twitter: Posteo con breve texto informativo.

- **Web del Municipio:**

Se sugiere publicar en el área de noticias una nota que hable sobre el sistema de calidad, a quienes está dirigido y el objetivo. Se colocarán los contactos de la Dirección de Turismo de Navarra para quien desee tener más información.

- **Prensa**

Se trata de un hito cuya comunicación se realizará a través de medios locales/regionales y como noticia en el sitio web del municipio (sección de Noticias) y de turismo. A tal fin se facilitará una guía con los puntos clave para el armado de esta gacetilla.

El público objetivo es la comunidad de Navarra, también resulta relevante esta comunicación para el público externo (turistas actuales y potenciales).

HITO 8. Jornada de capacitación en Estándares de Servicio / Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos

Estos hitos cuentan con 3 (tres) momentos comunicacionales: la etapa de convocatoria a las jornadas, el durante y el después.

Etapa 1 - Convocatoria a las jornadas

Se sugiere realizar la convocatoria de los Prestadores Turísticos a través de:

- **Redes sociales oficiales del municipio, de turismo:**

- Facebook: Post con flyer informativo.
- Instagram: Flyer en historias.
- Whatsapp: Envío de flyer a prestadores. También se puede incorporar como estado de whatsapp (en el caso de contar con cuentas oficiales).

a utilizar:

#JornadasTurismo

#Navarro #Convocatoria #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro #Turismo

#DesarrolloTurísticoSostenible #Navarro #STC

Todas estas publicaciones tendrán un link de formulario de Google para inscribirse y un link a la sección de noticias de la web del municipio con la nota sobre las capacitaciones, también se incluirán los contactos de la Dirección De Turismo.

- **Mailing:**

El público objetivo son los prestadores de turismo para participar de las jornadas. Se incluirá un link de google form para que los interesados puedan inscribirse.

- **Web del municipio:**

En la sección de noticias se sugiere colocar una nota donde se de un resumen sobre objetivos de las jornadas junto al link de inscripción.

- **Whatsapp**

El público objetivo son los prestadores de turismo para participar de las jornadas. Junto a un flyer con la información de las jornadas se incluirá un link de google form para que los interesados puedan inscribirse.

Etapa 2- Durante las jornadas se sugiere subir contenido a redes oficiales: .

- Instagram de Turismo: Subir Historia que vaya relatando la jornada en tiempo real.
- Twitter del municipio: Subir imágenes del encuentro con un breve texto informativo.

a utilizar:

#JornadasTurismo

#Navarro #STC #SistemaDeCalidad #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro

Etapa 3 - Finalización de las jornadas:

Se comunicarán en los siguientes medios los resultados de los encuentros:

- **Redes Sociales**

- Facebook: Post con infografía de la actividad realizada.
- Instagram: Post con reel de fotografías y/o vídeo que ilustren lo vivido durante las jornadas.
- Twitter: Post con fotografías de la jornada con breve texto informativo.

- **Web del Municipio:**

Se sugiere publicar en el área de noticias una nota que hable sobre los temas tratados durante las jornadas con link y contactos de la Dirección de Turismo de Navarra.

HITO 9. Implementación inicial - Visita Técnica N°1

El objetivo será informar tanto a la comunidad local como a los prestadores sobre el sistema de calidad turística y el comienzo de las primeras visitas técnicas.

- **Redes sociales oficiales del municipio y de turismo:**

- Facebook: Post con fotos de las visitas técnicas con el contacto de la Dirección de Turismo para ampliar información.
- Instagram: Fotografías y vídeos en historias mostrando parte de las visitas técnicas y explicando de qué se tratan.
- Twitter del municipio: Foto o vídeo que ilustre la implementación inicial del sistema de calidad.

a utilizar:

#VisitaTecnica #Navarro #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro
#Turismo #DesarrolloTurísticoSostenible #STC #SistemaDeCalidad

Todas estas publicaciones tendrán un link a la nota ampliada dentro de la web del municipio para más información sobre las actividades que se están desarrollando.

- **Mail:**

Mailing a base de datos de prestadores desde el mail oficial de Turismo del Municipio.

- **Web del municipio:**

Incorporación de un banner en la web oficial del municipio y de turismo de Navarra que dirija a una nota ampliada sobre la jornada, en donde figuran tanto el link de inscripción como los contactos de la Dirección de Turismo.

E) Puesta en valor del espacio de uso público en torno a la Laguna

HITO 10. Reuniones de trabajo y relevamiento

El objetivo será informar a toda la comunidad sobre los avances del programa en cuanto al relevamiento de la laguna.

- **Redes sociales oficiales del municipio y de turismo:**
 - Facebook: Post con fotos que muestren las reuniones de trabajo y el relevamiento de la laguna.
 - Instagram: Historias y posteos con imágenes que muestren el trabajo en campo.

a utilizar:

#Turismo #Navarro #Convocatoria #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro
#LagunaDeNavarro #Turismo #DesarrolloTurísticoSostenible #PuestaEnValor

Todas estas publicaciones tendrán un link a una nota ampliada que se subirá a la web del municipio junto con los contactos de la Dirección de Turismo para más información.

- **Mail:**

Mailing a base de datos de prestadores desde el mail oficial de Turismo del Municipio.

- **Web del municipio:**

Incorporación de un banner en la web oficial del municipio y de turismo de Navarro que dirija a una nota ampliada sobre la jornada.

F) Co-creación de experiencias turísticas

HITO 11. 1ª Jornada participativa de cocreación de experiencias auténticas

HITO 12. 2ª Jornada participativa de cocreación de experiencias auténticas

Ambos hitos cuentan con 3 (tres) momentos comunicacionales: la etapa de convocatoria, el durante y el después.

Etapa 1 - Convocatoria a cada jornada

Se sugiere realizar la convocatoria destinada a prestadores, productores, artesanos y comunidad:

- **Redes sociales oficiales del municipio y de turismo:**
 - Facebook: Post con flyer informativo con el contacto de la Dirección de Turismo.
 - Instagram: Flyer en historias con link al whatsapp de la Dirección de Turismo.
 - Whatsapp: Envío de flyer + link al formulario de inscripción a las jornadas para los prestadores. Estado de whatsapp (en el caso de contar con cuentas oficiales)

a utilizar:

#JornadaTurismo

#Navarro #Convocatoria #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro

#Turismo #DesarrolloTurísticoSostenible #Experiencias

Todas estas publicaciones tendrán un link de formulario de Google para inscribirse y un link a la web de turismo y del municipio para más información sobre las actividades que se están desarrollando.

- **Mail:**

Mailing a base de datos de prestadores desde el mail oficial de Turismo del Municipio.

- **Web del municipio:**

Incorporación de un banner en la web oficial del municipio y de turismo de Navarro que dirija a una nota ampliada sobre la jornada, en donde figuran tanto el link de inscripción como los contactos de la Dirección de Turismo.

Etapa 2- Durante la jornada se sugiere subir contenido a redes oficiales: .

- Instagram de Turismo: Subir Historias que vayan relatando la jornada en tiempo real.
- Twitter del municipio: Subir imágenes del encuentro con un breve texto informativo.

a utilizar:

#JornadaTurismo

#Navarro #Convocatoria #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro #STC

#SistemaDeCalidad

Etapa 3 - Finalización de las capacitaciones:

Se comunicarán en los siguientes medios los resultados de la jornada:

- **Redes Sociales**

- Facebook: Post con infografía de la actividad realizada.
- Instagram: Post con reel de fotografías y/vídeo que ilustren lo vivido durante esas capacitaciones.
- Twitter: Post con fotografía de la jornada con breve texto informativo.

- **Web del Municipio y de turismo:**

Se sugiere publicar en el área de noticias una nota que hable sobre los temas tratados durante las capacitaciones con link y contactos de la Dirección de Turismo de Navarro.

G) Sistema de Calidad Turística (etapa 2)

HITO 13. Asistencia para la realización de la Segunda Visita Técnica

El objetivo será dar a conocer los avances del proyecto y coordinar la realización de la Segunda Visita Técnica en formato cliente misterioso.

- **Redes Sociales**

- Facebook: Post con infografía del sistema de calidad turística y sobre la segunda etapa de la misma.
- Instagram: Post con reel de fotografías y/vídeo que ilustren lo vivido durante la primera etapa.
- Twitter: Post con fotografía de la primera visita técnica con información del comienzo de la segunda etapa.

- **Web del Municipio y de turismo:**

Se sugiere publicar en el área de noticias una nota que hable sobre la segunda etapa del Sistema de Calidad y cómo se implementará con información de los datos de contacto de la Dirección de Turismo.

HITO 14. Asistencia para la realización de entrega de Distinciones de Compromiso con la Calidad Turística

Este hito cuenta con 3 (tres) momentos comunicacionales: la etapa de convocatoria, el durante y el después.

Etapa 1 - Convocatoria a la jornada

Se sugiere realizar la convocatoria de los Prestadores distinguidos a través de:

- **Redes sociales oficiales del municipio y de turismo:**

- Facebook: Post con flyer informativo con el contacto de la Dirección de Turismo.
- Instagram: Flyer en historias con link al whatsapp de la Dirección de Turismo.
- Whatsapp: Envío de flyer + link al formulario de inscripción a la entrega de distinciones. Estado de whatsapp (en el caso de contar con cuentas oficiales)

a utilizar:

#EntregaDeDistinciones

#Navarro #Convocatoria #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro

#Turismo #DesarrolloTurísticoSostenible #STC #SistemaDeCalidad

- **Mail:**

Mailing a base de datos de prestadores distinguidos desde el mail oficial de Turismo del Municipio.

- **Web del municipio:**

Incorporación de un banner en la web oficial del municipio y de turismo de Navarro que dirija a una nota ampliada sobre la entrega de distinciones, en donde figuran el listado de los prestadores premiados.

Etapa 2- Durante la jornada se sugiere subir contenido a redes oficiales: .

- Instagram de Turismo: Subir Historias que vayan relatando la entrega en tiempo real.
- Twitter del municipio: Subir imágenes del encuentro con un breve texto informativo.

a utilizar:

#EntregaDeDistinciones #Navarro #EstrategíasDesarrolloTurísticoNavarro
#STC #SistemaDeCalidad

Etapa 3 - Finalización del evento:

Se comunicarán en los siguientes medios los resultados:

- **Redes Sociales**

- Facebook: Post con fotos, declaraciones y vídeo de la entrega de reconocimientos.
- Instagram: Post con reel de fotografías y/vídeo que ilustren lo vivido durante esas el sistema de calidad y una publicación especial a todos los prestadores que participaron del Sistema.
- Twitter: Post con fotografía de la jornada con breve texto informativo.

- **Web del Municipio y de turismo:**

Se sugiere publicar en el área de noticias una nota que hable sobre el SCT, él mismo relatará las distintas etapas del proceso y los resultados finales mencionando a todos los prestadores que fueron parte.

Nota: en cada red se incluirá un link redirigiendo a la nota ampliada en la web del municipio.

H) Presentación del Programa

HITO 15. Presentación de los resultados

Redes sociales:

- **Instagram:** Tanto en la red del Municipio como la de Turismo el objetivo será dar a conocer los resultados del programa. Se incluirán vídeos y/o imágenes con los respectivos #.
- **Facebook:** Tanto en la red del municipio como en la de turismo el objetivo es la comunidad de Navarro y los stakeholders. Se mostrarán algunas imágenes y vídeos de lo que fue la implementación del programa, junto con un link que redirija a la web del municipio y de turismo para ampliar la información a través de una nota.
- **Twitter:** En esta red del municipio de Navarro el objetivo será mostrar los resultados de la implementación del programa junto a partir de un link que redirija a la nota ampliada en la web del municipio.

Mailing:

El público objetivo son los prestadores y vecinos de turismo de Navarro, se informarán sobre los resultados de la implementación del programa. A modo de resumen se puede implementar un vídeo.

Sitio Web del municipio:

En la sección de noticias se sugiere colocar una nota que explique los resultados de la implementación del programa con imágenes que ilustran el proceso.

Nota: De crearse la sección de noticias en el sitio web de Turismo de Navarro se replicarán todas las notas en este medio.

TAREA 2. AMPLIACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA DE LA LAGUNA DE NAVARRO

Esta tarea corresponde al relevamiento y diagnóstico de la oferta actual y la formulación de lineamientos para su ampliación y diversificación.

La finalidad, es elaborar conjuntamente con el Equipo Técnico Municipal, una serie de lineamientos y estrategias identificando posibles ideas-proyecto orientadas a la puesta en valor de los espacios ribereños de la laguna, apuntando además, a la diversificación de la matriz productiva y a la creación de circuitos turísticos recreativos, a efectos de facilitar la priorización de proyectos, planificar su desarrollo y buscar su financiamiento.

- Etapa Inicial. Exploratoria de relevamiento territorial y contacto con los actores municipales principales, para la elaboración de un primer anteproyecto.
- Segunda etapa. Se evaluará la cartera de proyectos en conjunto con el gobierno local para priorizar el/los proyecto/s a desarrollar en las etapas posteriores.

Esta instancia inicial del trabajo estará definida por un acercamiento multiescalar de reconocimiento territorial y la identificación de acciones de carácter propositivo.

En este contexto, en el presente informe se proponen una serie de propuestas, ideas-proyecto, que toman a la Laguna de Navarro como recurso natural y eje de un espacio público de recreación, deporte y esparcimiento.

Este apartado presenta:

1. Relevamiento y diagnóstico: Un reconocimiento de los sitios de interés identificados y concesiones pre-existentes.
2. Ordenamiento: Propone una serie de recomendaciones que configuran una estrategia de intervención para el espacio ribereño de la laguna y la oferta de servicios al visitante.
3. Criterios para pliegos y estándares de servicios: Se prevé realizar una serie de recomendaciones en relación al desarrollo de los proyectos de intervención, identificando aquellos proyectos prioritarios, definidos en conjunto con las áreas municipales correspondientes.

2.1 Relevamiento y Diagnóstico

En esta sección se realizará la caracterización de la situación actual y el análisis de las oportunidades. Para ello, se llevará adelante la identificación de prestaciones y servicios actuales en torno a la laguna como resultado del relevamiento territorial desarrollado.

También se realizará el análisis del marco normativo-fiscal y antecedentes de concesiones y usos permitidos mediante el análisis de fuentes provistas por la contraparte local así como también la caracterización de actores clave.

Descripción general

El área de estudio está integrado por el Parque Municipal “Intendente Alberto Yaregui” y por el espejo de agua que forma la Laguna dentro del Parque, llamada “CHIHUECO” (Chi-gente, hue-donde, co-agua).

Cuenta con 268 hectáreas de espejo de agua, con una profundidad de entre 50-1.10 cm y 43 hectáreas de parque, emplazado lindero al área urbana de la ciudad de Navarro, cabecera del Partido homónimo.



Figura N°25. Ubicación del Parque Municipal Alberto Yaregui. Navarro

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las actividades que se pueden realizar allí, se organizan desde la Dirección de Turismo recorridos de observación de aves y nativas, charlas de astroturismo y un recorrido religioso llamado “el camino de la fe de Mamá Antula”.

También se pueden realizar deportes como windsurf, paseos en kayaks, botes y bicicletas acuáticas, siempre y cuando las condiciones del nivel de agua sean las óptimas. Al momento de la realización de este proyecto dadas las circunstancias climáticas el espejo de agua se encuentra seco.

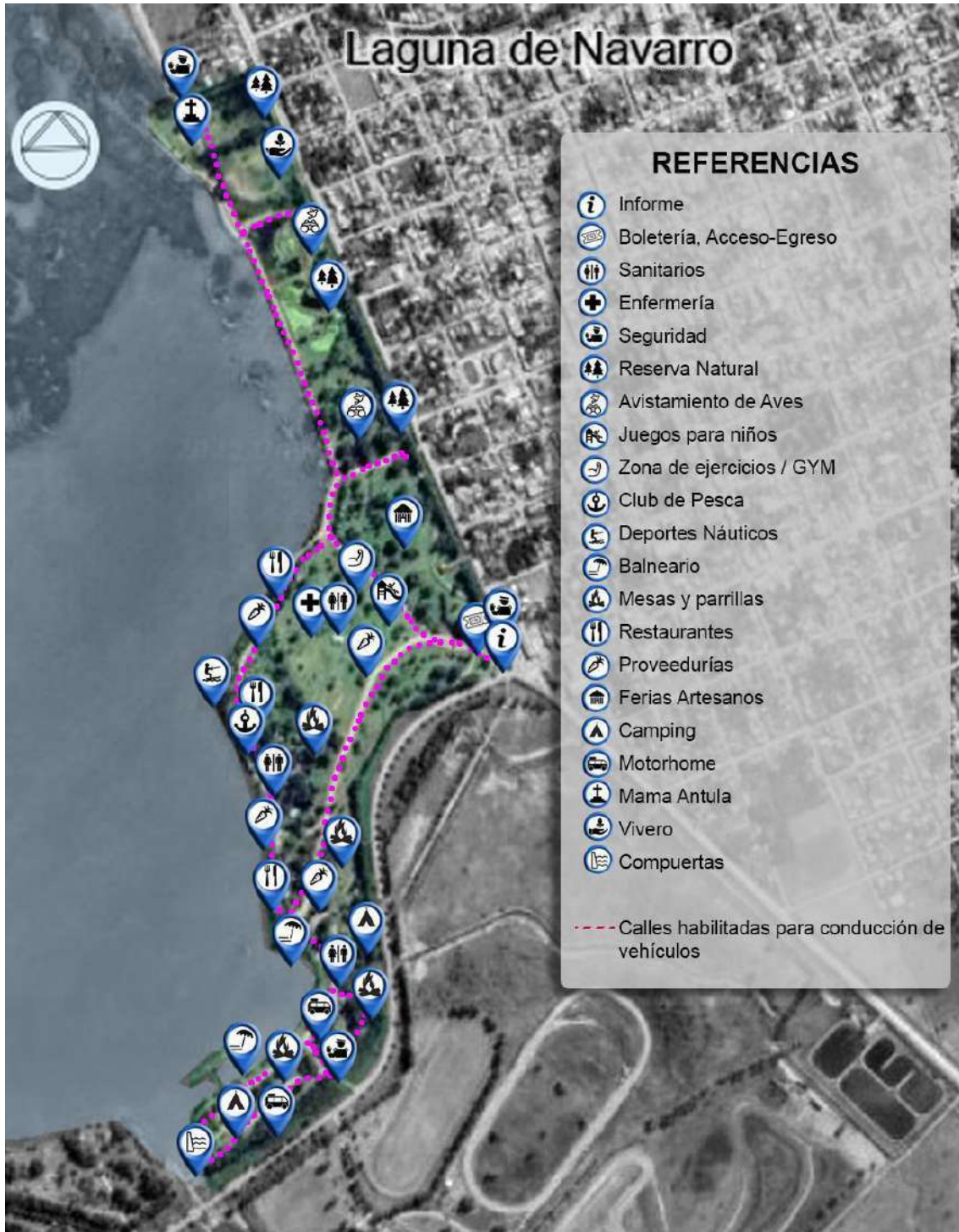


Figura N°26. Plano del Parque Intendente Alberto Yaregui con referencias de servicios

Fuente: Elaboración propia

Servicios e infraestructura

El Parque Municipal “Intendente Alberto Yaregui” cuenta con servicios de energía eléctrica, agua corriente, cloacas y alumbrado público. En cuanto al personal el predio está provisto de empleados a cargo del mantenimiento, seguridad, limpieza en baños, cobranza y administración.

El acceso principal al predio es pavimentado, se encuentra en la intersección de la Calle 101 y Ruta Provincial 40. (Figura N°27) Junto al pörtico de acceso se ubica la Dirección de Turismo. El mismo es amplio y cómodo para la recepción de los vecinos y turistas, sin embargo, requiere un diseño más atractivo en términos arquitectónicos. A pocos metros del pörtico se emplaza una casilla de cobro de entrada al predio. En momentos de alto flujo vehicular, suelen generarse largas filas de automóviles en la ruta, por este motivo se evalúa su relocalización unos metros más adelante. Otro punto que podría mejorar el acceso es la apertura de dos portones en simultáneo en alta temporada para agilizar el ingreso al predio y el cobro de entradas.

Una imagen mejorada de este sector resultaría fundamental para generar un primer impacto positivo del visitante.



Figura N°27. Pörtico de acceso principal al Parque Municipal Yaregui

Fuente: Elaboración propia



Existe un sector de ingreso adicional entre la Calle 1 y la 22 que se utiliza como salida para descongestionar el acceso principal. (Figura N°28)



Figura N°28. Entrada secundaria al Parque Municipal Yaregui

Fuente: Elaboración propia

Estos accesos secundarios por las vías adyacentes, deberían ser mejorados a los efectos de considerarlos como ingresos alternativos o salidas de emergencia en caso de ser necesario.

En cuanto a los caminos internos de comunicación vehicular y peatonal son de tierra, muchos de ellos sin delimitación. (Figura N°28)

Si bien la presencia de caminos de tierra guarda armonía con el entorno y permite la circulación a baja velocidad, el mantenimiento de los mismos a través del riego periódico podría resultar insuficiente; las trazas presentan un deterioro propio del uso, con desniveles o escarpes significativos en ciertos tramos. En este sentido la colocación de piedras o conchillas podría resultar una alternativa a considerar.



*Figura N°29. Acceso a circulación secundaria y de comunicación interna
Elaboración propia*

La falta de delimitación de los caminos provoca que se utilice indiscriminadamente el área verde como estacionamiento. Aquí se sugiere el establecimiento de zonas específicas para el aparcamiento de vehículos con espacios demarcados a tal fin.

Un punto a tener en cuenta en la organización del sector de estacionamiento es su emplazamiento cercano al alambrado perimetral frontal, de tal forma de no obstaculizar los caminos internos o la visión hacia la Laguna.

El predio cuenta con un sector de tránsito vehicular restringido denominado reserva, donde se ubica un mangrullo para la observación de aves.

La circulación interna requiere de apoyo de señalética para indicar los sectores del predio, áreas de servicio y de estacionamiento que eventualmente puedan establecerse. Esta señalética resulta importante también para establecer límites de velocidad permitidos e indicar zonas de acceso restringido como la indicada en el párrafo anterior.

En relación a la circulación interna se observa la potencialidad de incorporación de una bisienda que circunvale el predio.

A lo largo del predio se encuentran dispuestos cestos de basura, mesas, bancos y fogones. En su mayoría se encuentran en mal estado de mantenimiento y pintura -se destaca el proyecto “Mejoramiento de la Infraestructura y los Servicios en el camping municipal Laguna de Navarro” en proceso. Ver en Antecedentes -.

Los fogones no cuentan con parrilla, las mismas son alquiladas en el predio por prestadores privados.



*Figura N°30. Sectores de mesas y parrillas
Elaboración propia*



*Figura N°31. Dispositivo para la recolección diferenciada de residuos
Elaboración propia*

Cercano al área de proveeduría se encuentra este dispositivo (Figura N°31) para la recolección diferenciada de residuos. Sería oportuno establecer otros espacios de similares características en otros puntos del predio, sobre todo en las cercanías de las áreas de mesas y parrillas.

En relación a la iluminación del predio se observa deficiente en la mayor parte del circuito, excepto en las zonas de mayor uso comercial o de servicio. No obstante, surge la necesidad de un reordenamiento lumínico para garantizar la seguridad de los visitantes, e incluso la optimización de la misma con el reemplazo a luces led. (Figura N°32)

Se observa en todo el predio la necesidad de reconversión energética a través de luminaria de bajo consumo / fotovoltaica. El único sector que actualmente está provisto con esta tecnología es el de la "reserva".



Figura N°32. Acceso a El Rincón. Obsérvese el tipo de iluminación y su escasez

Fuente: Elaboración propia

El sector de los sanitarios está provisto también por espacio de vestuario, con duchas, bancos, espejos, mesadas, etc. (Figura N°33) En este aspecto se prevé mejoramiento de dicha infraestructura en el proyecto “Mejoramiento de la Infraestructura y los Servicios en el camping municipal Laguna de Navarro”, ver en Antecedentes.



Figura N°33. Sanitarios

Fuente: Elaboración propia

El predio también cuenta con tres sectores con juegos para niños, una cantidad correcta dadas las dimensiones del predio. Algunos de los juegos se encontraban con desgaste propio del uso y el tiempo. (Figura N°34)



Figura N° 34. Sector de juegos para niños

Fuente: Elaboración propia

Todo el predio en su conjunto se observa con césped corto, frondosa arboleda y amplios espacios verdes.

A su vez, el predio cuenta con un sector donde se ubica un puente y una “isla” ideal para pescar con estructuras en ladrillo para descansar. Todo este sector se encontraba en buen estado de mantenimiento. (Figura N°35)



Figura N° 35. Puente de acceso a la isla

Fuente: Elaboración propia

Al finalizar el camino vehicular hacia la izquierda desde la vía de acceso principal se accede a un sector denominado "reserva natural". Este sector de acceso restringido al tránsito cuenta con un espejo de agua con puentes de madera que conectan varias islas con espacios de descanso y frondosa vegetación. (Figura N°36)



Figura N° 36. Sector de reserva

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 37. Carteles sin intervención gráfica

Fuente: Elaboración propia

Se observan algunas estructuras de carteles sin intervención gráfica.(Figura N°37) Sería provechoso la colocación de cartelera sobre flora y avifauna de la Laguna de mayor porte en madera o similar. Esta cartelera podría contener código QR para acceder a información ampliada.

Junto a la laguna se ubica un mangrullo en altura para la observación de aves, este refugio cuenta con acceso por escalera -sería oportuno considerar la implementación de rampa-, techo y baranda. (Figura N°38)



Figura N° 38. Mangrullo para la observación de aves

Fuente: Elaboración propia

La luminaria de este sector está provista por luminaria fotovoltaica - iluminación mediante LED con energía solar - de encendido automático. Eventualmente se podrían incorporar puntos de abastecimiento de agua caliente para el mate con la misma tecnología.



Figura N° 39. Reserva natural. Cestos de residuos de madera

Fuente: Elaboración propia

La zona está provista de cestos de residuos rudimentarios, hechos a partir de barriles de plástico cortados que se intercalan con otros de madera (Figura N°39) . Se sugiere el reemplazo paulatino de estos cestos por estos últimos.

Dentro del predio también se puede observar un terraplén realizado para mitigar el efecto de las inundaciones, todo este camino elevado fue aprovechado para armar un vía crucis que cuenta con doce estaciones y finaliza espacio dedicado a la memoria y culto de la Beata Argentina Mamá Antula. (Figura N°40) La primera Beata argentina tiene su día de devoción especial cada 7 de marzo, fecha en que falleció en el año 1799. El 27 de agosto de 2016 fue beatificada al ser comprobado un milagro por el Vaticano. Muy pronto se convertirá en la primera Santa Mujer Argentina.



Figura N° 40. Circuito de Mamá Antula

Fuente: Elaboración propia

Por último en relación a la cartelería y recursos informativos se observa escasa presencia de estos elementos en todo el predio. Sería importante su incorporación tanto para orientar al visitante sobre las áreas y servicios disponibles. La incorporación e identificadores visuales con diseños atractivos y homogéneos permitirían el desarrollo de un recurso que brinde información a quienes visiten y/o utilicen los servicios sobre las características del área que recorrerán y que contenga recomendaciones ambientales y de seguridad básicas.

En el diseño del equipamiento para todo el sector sería oportuno considerar el respeto por las cualidades generales del conjunto. En tal sentido, deberán adoptarse formas, dimensiones, materiales y colores que se integren armónicamente, evitando distorsiones o agresiones físicas y/o visuales de cualquier tipo. Tales consideraciones deberían ser tenidas en cuenta para todos los elementos que integren el equipamiento del sector, tales como: señalización, artefactos de iluminación, bancos, pérgolas, cestos de basura, etc.

Prestaciones de servicio

- **Puestos de alimentos y bebidas / servicios de apoyo**

Es bien sabido el auge de los puestos de comidas y bebidas en los espacios de recreación y disfrute al aire libre. Hoy el Parque Municipal Alberto



Yaregui, tiene diseminadas una serie de construcciones que han ido creciendo de manera espontánea, en función de algunas iniciativas privadas.

Estas construcciones no cumplen ningún criterio de homogeneidad, ni de estética. Se encuentran en su mayoría en deficiente estado de mantenimiento y limpieza. De acuerdo al relevamiento previo realizado por la Dirección de Turismo durante el 2022, varios de ellos delatan un déficit en instalaciones eléctricas, provisiones de higiene y seguridad (matafuegos, servicios de emergencia, señalética, etc.), pintura, desagües, etc.

Sin embargo, algunos de los mismos sólo deberían mejorar aspectos menores de pintura, cartelería y orden. Se adjuntan imágenes del relevamiento presencial (Figuras N°40 a 47):



Figura N°41. Artículos de pesca (Nino)
Fuente: Dirección de Turismo de Navarro



Figura N°42. Local Gastronómico (Tano)
Fuente: Dirección de Turismo de Navarro



Figura N°43. Local de venta de jugos (Yanina)
Fuente: Dirección de Turismo de Navarro



Figura N°44. Local Gastronómico (Lalo)
Fuente: Dirección de Turismo de Navarro



Figura N°45. Local de venta de Helados
(Estela)

Fuente: Dirección de Turismo de Navarra



Figura N°46. Local Gastronómico (Palito)

Fuente: Dirección de Turismo de Navarra



Figura N°47. Local Gastronómico (Don
Juan)

Fuente: Dirección de Turismo de Navarra



Figura N°48. Local Gastronómico (Hana)

Fuente: Dirección de Turismo de Navarra

Como se puede observar, la diversidad, la falta general de higiene y mantenimiento, y la carencia de orden en su distribución, dispara la necesidad de un proyecto de re-agrupamiento, unificación de criterios de imagen y asignación de metraje de superficies apropiadas en función del uso y actividad.

- **Club de Pesca Navarro**

Este sector del predio se encuentra concesionado y delimitado por cerco alambrado y portones de acceso. Se encuentra actualmente en proceso judicial de desalojo por caducidad de la concesión.

Aquí se encuentra un sector de camping, un sector para casas rodantes, vestuarios y muelle de pesca. También dispone de botes de alquiler.

De acuerdo al informe provisto por la Dirección de Bromatología e Inspección se observa falta de orden y limpieza en el predio en general y falta de mantenimiento en el sector sanitarios-vestuarios con roturas en puertas, inodoros y duchas. Además se recomienda la mejora de las instalaciones eléctricas y la colocación de pararrayos.

Una de las mayores problemáticas de este sector es la ocupación permanente de 33 casas rodantes, lo cual denota incumplimiento de las condiciones de uso del predio por parte del concesionario.

En relación a los botes de alquiler, los mismos se encuentran faltos de mantenimiento y sin numeración. No se observa sistema de registro de botes tampoco.

- **Camping Los Alamos "Encuentro Beach"**

Este sector no ha podido ser relevado por encontrarse en litigio, con concesión vencida. Cuenta con natatorio, sector de camping, vestuarios y salón de usos múltiples "quincho municipal". Se encuentra al oeste, separado naturalmente del Parque Municipal Yaregui por un arroyo en el sector de las compuertas. Se accede a través de la ruta, actualmente se encuentra cerrado al público.

En el informe provisto por la Dirección de Bromatología e Inspección General se observa deficiente estado del tendido eléctrico en general y falta de mantenimiento e higiene en los sanitarios-vestuarios. Asimismo se deja constancia que el natatorio no cumple con las condiciones de seguridad reglamentarias tales como cerco, puerta de acceso, guardavidas y estado de salubridad del agua. En el sector de quincho se observa falta de mantenimiento general en bancos, heladeras y parrillas.

También se hace mención a la ocupación de 11 viviendas, gazebos cerrados y casillas rodantes revestidas.

- **Espacio de feria y uso para eventos**

Se trata de un área verde donde se disponen las estructuras autoportantes en ocasión del armado de la Feria “InspirArte y Emprender” así como escenario para artistas locales en eventos programados.

Puntos de interés cercanos a la Laguna

El área ampliada al predio del Parque presenta además varios puntos de interés turístico de gran importancia patrimonial histórica, como deportivo y cultural.

- **Parque y Museo Histórico Biográfico Gral. Manuel Dorrego**

Ubicado a 6km del parque, es el sitio donde fusilaron al Gobernador de la Provincia de Buenos Aires Manuel Dorrego, el 13 de diciembre de 1828.

Rodeado de una magnífica arboleda, el monumento fue inaugurado en 1968, recuerda el trágico desenlace y cuenta como una pequeña sala con objetos y documentos de aquella época, ideal para descubrir parte de la historia argentina. Cuenta con visitas guiadas programadas.



*Figura N°49. Parque y Museo Histórico
Biográfico Gral. Manuel Dorrego
Fuente: Elaboración propia*



*Figura N°50. Parque y Museo Histórico
Biográfico Gral. Manuel Dorrego
Fuente: Elaboración propia*



Figura N°51. Parque y Museo Histórico
Biográfico Gral. Manuel Dorrego
Fuente: Elaboración propia



Figura N°52. Parque y Museo Histórico
Biográfico Gral. Manuel Dorrego
Fuente: Elaboración propia

- **Replica “Fortín San Lorenzo de Navarro”**

A 1km de distancia, fue realizada en base a documentación obrante en archivos oficiales respetando sus medidas y distribución original, empalizada y foso. Fue construida en 1997 como homenaje a los 230 años de su instalación original, que es el primer asentamiento en Navarro, para defender la línea de frontera. Cuenta con visitas guiadas programas.



Figura N° 53. Fortín San Lorenzo de Navarro
Fuente: Elaboración propia

- **Paseo de las Esculturas**

Distribuidas por toda la ciudad de Navarro cuenta con más de una decena de esculturas realizadas con chatarra reciclada que muestran parte de la historia y los personajes de Navarro. Las mismas fueron realizadas por artistas de la Agrupación Cultura Vallese y la intervención de la comunidad local. Se destacan “El tambero”, el “Indio Pampa”, entre otros. Cabe mencionar que se realizó durante el 2023 la “Noche de las culturas”, un recorrido por cada una de ellas en horario nocturno.

- **Centro Cultural Manuel Dorrego**

Este espacio alberga el museo paleontológico “Pampa Fósil”, la sala de exposiciones “Lucio Correa Morales” y el cine-teatro “Gran Navarro”.



Figura N° 54. Museo Paleontológico

Fuente: Elaboración propia

- **Paseo de los Ex Combatientes de Malvinas**

Es un espacio amplio y correctamente parquizado que cuenta con pequeñas esculturas de chatarra realizadas por vecinos y vecinas en honor a los héroes de Malvinas. Se destaca la escultura “Plantando bandera” que es parte del Paseo de las Esculturas con la particularidad que en su realización participó el el Centro de Combatientes de Navarro.

Aquí también se encuentran exhibidos elementos de distintas fuerzas armadas y 31 mástiles cada uno con el nombre de los héroes de Malvinas navarrenses.



Figura N° 55. Paseo de los Ex combatientes de Malvinas

Fuente: Elaboración propia

- **Espacios deportivos**

Tal como se puede observar en la siguiente imagen, alrededor de las inmediaciones del parque se encuentran el Golf Club y su campo de juego de 9 hoyos. Enfrente se ubica el Aeroclub Coronel Dorrego, lugar ideal para incursiones aéreas, realizar vuelos de bautismo y cursos de piloto.

El complejo deportivo municipal cuenta con canchas de rugby, hockey y un velódromo. Allí también se emplaza el autódromo y pistas de motocross y cuatriciclos, en las que se compite a nivel provincial y nacional. Se destaca también la visita al Hipódromo de Trote.



Figura N° 56. Zoom plano de área lindera al Parque Municipal Yaregui

Fuente: Extracto de Mapa de la Dirección Municipal de Turismo.

● Pueblos y parajes rurales

Otros sitios de interés se ubican en el interior de Navarro como los pueblos de Las Marianas (27km), Villa Moll (42km) y José Juan Almeyra (34km). Allí se podrá visitar viejos almacenes que sirven los tradicionales vermús con galletas de campo, salames y quesos realizados en la zona, también degustar platos caseros y tradicionales asadores, disfrutando así un agradable día de campo, una alternativa diferente con principios ecológicos y comunitarios.

● Fiestas populares

- Aniversario de la Guardia San Lorenzo / 30 de Abril.
- Fiesta del Santo Patrono San Lorenzo Mártir / 10 de Agosto.
- Fiesta del Buñuelo Navarrese / Septiembre.
- Fiesta del asador Navarrese / Octubre.
- Fiesta del Mate y la Torta Negra / Noviembre (Las Marianas).
- Fiesta de La Educación y la Cultura / Noviembre (Villa Moll).
- Fiesta de la Empanada Artesanal / Diciembre (Villa Moll).

A continuación se encuentra el enlace al mapa interactivo de la Dirección de Turismo allí se identifican los servicios y puntos de interés situados alrededor del espacio ribereño de la laguna:

Enlace a mapa interactivo en el sitio oficial de la Dirección de Turismo de Navarro: <http://turismo.navarro.gob.ar/mapa-interactivo/>

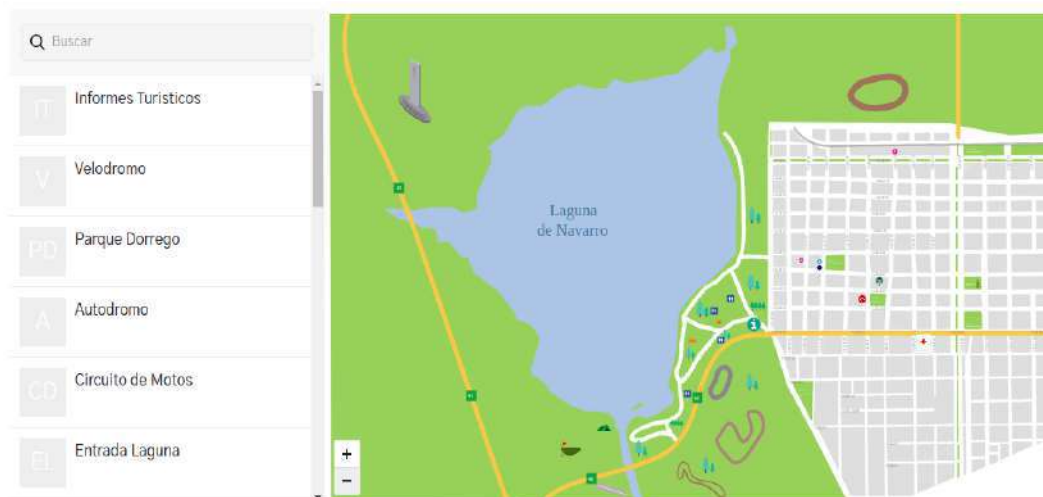


Figura Nº 57. Captura de pantalla mapa interactivo de Navarro

Fuente: Mapa de la Dirección Municipal de Turismo.

Breve análisis de los puntos de interés

En relación al reconocimiento y caracterización general, a lo observado en el territorio y los antecedentes analizados, se reconocen algunas fortalezas y debilidades que se pueden sintetizar tomando los puntos en relación a sus atributos más relevantes y cómo se vinculan a la condición territorial ribereña, al paisaje y a la identidad local y regional.

Tabla N°2. Puntos fuertes y débiles de los sitios de interés

SITIOS DE INTERÉS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Centro de Navarro	<ul style="list-style-type: none"> - Cercanía con el Parque Municipal Alberto Yaregui. - Posibilidad de conectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carece de promoción y propuestas de articulación urbano-riberañas con la Laguna de Navarro.
Parque Municipal Alberto Yaregui	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad y accesibilidad. - Interés y valor paisajístico ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requiere de propuestas recreativas de promoción y mejoras del espacio público. - Reducida explotación del paisaje.
Laguna de Navarro	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio de fuerte potencial turístico, con valor recreativo, ambiental y paisajístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - La prolongada sequía, le ha quitado belleza, atentando contra su uso y abriendo riesgos de algunos tipos de contaminación.
Circuito de la Beata Mama Antula	<ul style="list-style-type: none"> - Área de especial recogimiento apto para procesiones y organización de ceremonias religiosas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia total de equipamiento e iluminación apropiada para su uso. - Carece de propuestas de actividades que potencien el sitio.
Parque Dorrego	<ul style="list-style-type: none"> - Cercanía con el centro de la ciudad de Navarro y con el Parque Municipal Alberto Yaregui. - Alto contenido histórico referencial. - Museo patrimonial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit de propuestas de promoción del espacio histórico. - Necesidad de incorporarlo con énfasis a la oferta del circuito turístico de la región. - Reducida explotación del paisaje.
Áreas concesionadas en el Parque Municipal Alberto Yaregui	<ul style="list-style-type: none"> - Diversidad de servicios acorde a las características del lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento inadecuado. - Falta de planificación orgánica en cuanto a su diseño y distribución espacial. - Problemas de tipo legal con los concesionarios.

Fuente: Elaboración propia

Marco normativo-fiscal y antecedentes de concesiones y usos permitidos

A continuación se presenta un análisis de las distintas ordenanzas municipales y antecedentes de proyectos que tienen injerencia en el predio de la Laguna de fuentes provistas por la contraparte local.

Marco Normativo-Fiscal

Ordenanza Municipal N° 220/88. Establece las condiciones para el otorgamiento y vigencia de las concesiones y su uso permitido.

Está destinada a reglamentar en todos los aspectos el uso de la laguna de Navarro y de las tierras municipales que la circundan.

A tal fin se diferencian tres áreas:

- a) Área de Laguna propiamente dicha constituida por:
Sector 1: De Deportes Náuticos y Pesca Deportiva
Sector 2: De Pesca Deportiva

- b) Área de margen Oeste dividida en dos sectores
Sector 3: Camping Los Alamos
Sector 4: Municipalidad de Navarro

- c) Área de margen Este integrada por:
Sector 5: Parque Comercial
Sector 6: Club de Pesca Navarro
Sector 7: De recuperación

Antecedentes de Concesiones y Usos Permitidos

Camping Los Alamos

Ordenanza N° 1143/2009 - Decreto N° 22/10. Adjudicación de concesión para la totalidad de los servicios ofrecidos en el predio del Camping Los Alamos al oferente Américo Argentino Salomón por un plazo de 10 años.

Estado: Vencida - Sin Renovación

Expte. 179/2022 Incumplimientos del contrato de concesión para su tratamiento en el Honorable Concejo Deliberante.

Proveeduría - Restaurante El Rincón

Contrato de concesión entre la Municipalidad de Navarro y el Sr. Juan Pablo Pardo por un plazo de 10 años -con vencimiento el 31 de agosto de 2032-.

Vivienda - Personal de Mantenimiento del Parque Municipal Yaregui

Contrato de comodato (Préstamo de uso gratuito) entre la Municipalidad de Navarro y el Sr. Héctor Alberto Maluendez. Destino inmueble de uso exclusivo como vivienda por un plazo de 24 meses. Fecha de firma: julio 2022.

Venta de licuados, ensalada de frutas, agua caliente y bebidas alcohólicas

Permiso de uso entre la Municipalidad de Navarro y la Sra. Yanina Daune. Plazo: 4 meses (temporada de verano 2020). Expiró el 31/03/2020. Estado actual: irregular.

Los otros puestos de venta dentro del Parque Municipal Yaregui no cuentan a la fecha con permiso de uso ni contrato de concesión.

Cabe mencionar que casi la totalidad de las concesiones y espacios asignados poseen sus contratos vencidos y en mora, aunque siguen operando de manera irregular, tanto en las prestaciones que brindan, como en sus compromisos de pago por la concesión recibida.

De acuerdo a la información brindada por el Municipio, temas de índole legal, tales como intimaciones y acciones pre-judiciales, ya se encuentran en avance.

A efectos de dar de baja, renovar o abrir nuevas licitaciones, será trascendental la participación del Departamento de Legales de la Municipalidad

de Navarro, para regularizar esas circunstancias y dar el marco de garantías necesarias para evitar situaciones similares a futuro.

Otros proyectos vinculados con el Parque Municipal Yaregui

- Mejoramiento de la Infraestructura y los Servicios en el camping municipal Laguna de Navarro (sin fecha de inicio de obra)

A desarrollarse en el marco del Programa Nacional de Inversiones Turísticas “50 Destinos” (convocatoria 2022) donde se financiarán las siguientes mejoras:

[...] Remodelar y restaurar los dos núcleos sanitarios de baños y vestuarios. En estos se prevé la adaptación de baño para personas con movilidad reducida, instalaciones de agua y electricidad nuevas, recambio de cerámicos en revestimientos y pisos. [...] Se colocarán 80 mesas con 160 bancos y se construirán 50 fogones parrilleros.

Estas obras harán mejorar el funcionamiento y desarrollo del camping en general, ofreciendo una mejor calidad de servicio.

- Programa “Parque Ambiental” (proyección: inicio de obra marzo 2023)

Corresponde al Programa del Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires, donde se lleva adelante la creación de Parques Ambientales en los municipios.

Su ubicación se encontrará a unos 50mts de la entrada principal al ingreso al predio del Parque Municipal Yaregui, sobre una superficie total de 2.154 m². Este espacio contará con:

- Aula Natural: bioclimática y bajo los lineamientos de la permacultura. Permitirá a los visitantes apreciar las ventajas que proporciona una forma diferente de construcción, como el aprovechamiento de la luz, la conservación de energía y la auto sustentabilidad mejorando el consumo y conservación de las energías no renovables.

- Compostera comunitaria: Esto continuará incentivando a la comunidad en poner de manifiesto el valor de compostar los residuos sólidos orgánicos, para la disminución en la disposición final.
- Punto verde: Para crear más conciencia en la comunidad y fortalecer la separación en origen tanto de las y los turistas que visiten el predio como de las y los residentes de Navarro.
- Huerta agroecológica: Para visibilizar las múltiples posibilidades de producción, demostrando el fortaleciendo la economía doméstica, el derecho al consumo de alimentos orgánicos y su producción.
- Incorporación de flora nativa: Permitirá reforestar espacios para conocer y valorar los beneficios ambientales y paisajísticos de estas especies. También permitirá atraer polinizadores y fauna asociada a la misma tales como mariposas y coliflores, entre otros.
- Invernadero: Para poder fortalecer las huertas agroecológicas como así también una primera etapa en la generación de especies arbóreas que puedan ser utilizadas en la comunidad para fortalecer el arbolado público para embellecer la ciudad y estimular la biodiversidad.
- Transición energética: Poner en valor el uso de las energías renovables en predios de uso cotidiano es una estrategia para acercar estas alternativas a los vecinos y vecinas. Aquí el visitante podrá acceder a toda la información que necesite saber sobre los componentes y sus funciones.
- Línea juegos: Espacio para el esparcimiento, el juego y el aprendizaje contará con diferentes juegos inclusivos para la diversión y la enseñanza.

Identificación de actores clave

En el cuadro a continuación se listan las áreas de gobierno involucradas directamente en la gestión del Parque Municipal Yaregui así como los prestadores de servicios turísticos y de apoyo que se localizan en este sector.

Tabla N°3. Identificación de actores clave

#	ACTORES CLAVE	TIPO	SUBTIPO
1	Facundo Diz	Área de gobierno	Intendente
2	Estefanía Ponce de León	Área de gobierno	Turismo
3	Ariel Clavellino	Área de gobierno	Legales
4	Marcelo Azar	Área de gobierno	Producción
5	Alberto Peralta	Área de gobierno	Infraestructura
6	Miguel García	Área de gobierno	Medio ambiente
7	Gonzalo Seaone	Área de gobierno	Prensa
8	Gustavo Tolosa	Área de gobierno	Políticas Sociales
9	Hernán Ferrari	Área de gobierno	Obras Públicas
10	Salomón Vanesa	Área de gobierno	Bromatología
11	Raul Lambert	Área de gobierno	Gobierno
12	Parrilla y minimercado	Prestador Turístico	Gastronómico
13	Food Truck 1	Prestador Turístico	Gastronómico
14	Don Juan embutidos	Prestador Turístico	Gastronómico
15	Heladería	Prestador Turístico	Heladería
16	Food Truck 2	Prestador Turístico	Gastronómico
17	El Rincón	Prestador Turístico	Gastronómico
18	Food Truck 3	Prestador Turístico	Gastronómico
19	Food Truck 4	Prestador Turístico	Gastronómico
20	Gazebo Variado 1	Prestador Turístico	Gastronómico
21	Gazebo Variado 2	Prestador Turístico	Gastronómico
22	Las Palmeras	Prestador Turístico	Gastronómico
23	Las Canoas	Prestador Turístico	Actividades
24	Alquiler de bicicletas	Prestador Turístico	Actividades
25	Heladería	Prestador Turístico	Heladería
26	Food Truck Don Juan	Prestador Turístico	Gastronómico
27	Boyas Nino	Servicios de Apoyo	Artículos de pesca
28	Kiosco Flores	Servicios de Apoyo	Kiosco
29	Minimicardo	Servicios de Apoyo	Gastronómico

Fuente: Dirección de Turismo de Navarro

Estadísticas relativas al uso del predio. Demanda

Teniendo en cuenta las estadísticas correspondientes al año 2022, es posible observar que los meses de enero, febrero y marzo son los de mayor afluencia de visitantes y los meses de junio a agosto comprenden la temporada baja. En 2022 el total de visitantes arribados fue de 73.079 personas.

En lo que respecta al pernocte la estadía promedio es de 2 días, incluyendo las modalidades de camping y casas rodantes. La temporada alta de alojamiento en camping se concentra en los meses de enero a abril, registrando alta demanda en el mes de octubre igualmente. En casas rodantes el período de mayor demanda ha sido a comienzos del otoño y la primavera.

En enero 2023 producto de la sequía se observa una notoria baja en el ingreso de visitantes al Parque Municipal Yaregui.

Tabla N°4. Registro de visitantes - Año 2022 y 2023

Meses	Entradas	Carpas	Casas rodantes
2022			
ENERO	10600	428	18
FEBRERO	8900	412	5
MARZO	13800	457	22
ABRIL	5000	900	44
MAYO	5800	82	44
JUNIO	2900	40	28
JULIO	2000	27	12
AGOSTO	833	21	5
SEPTIEMBRE	8600	89	46
OCTUBRE	12546	355	45
NOVIEMBRE	2100	55	2
DICIEMBRE	Sin datos	Sin datos	Sin datos

2023			
ENERO	4486	521	19

Fuente: Dirección de Turismo de Navarro

Análisis FODA de la Laguna de Navarro

El propósito principal reside en reconocer fortalezas y debilidades del área con el objeto de estructurar propuestas que pongan en valor el espacio de la Laguna, identificando oportunidades para ampliar y diversificar su oferta de servicios al visitante.

Para ello, se presenta a continuación un análisis FODA que permitirá detectar las variables internas, propias del predio (fortalezas y debilidades) y del mismo modo, las variables externas (oportunidades y amenazas).

Nota: la exposición de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, no responde a un orden jerárquico por grado de importancia, sino a un análisis descriptivo.

Tabla N°5 . FODA de la Laguna de Navarro

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>CONECTIVIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buen contacto por proximidad con el casco urbano y áreas naturales circundantes. - Terminal de ómnibus frente al ingreso al predio, permitiendo la conectividad regional. - Línea 136 con salidas desde Primera Junta CABA y Merlo Pcia. De Buenos Aires. - Servicios de combi desde Palermo, Luján, San Antonio de Areco, San Andrés de Giles, Mercedes y Lobos. - Estación de tren a 1km (próximo a ofrecer servicios) 	<p>CONECTIVIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deficiente señal de celulares en el área de análisis.



<p>ESPACIOS LIBRES - Tierras libres dentro del área del Parque Alberto Yaregui permite una densificación en sus límites actuales sin necesidad de recurrir a mayores superficies.</p>	<p>SERVICIOS AL VISITANTE - Falta de fiscalización de los servicios turísticos por parte de la autoridad competente.</p>
<p>PATRIMONIO - Relevante patrimonio histórico y cultural de alta valoración por el turista, tanto en el predio como en sus adyacencias: museos, esculturas y monumentos, sitios históricos, etc.</p>	<p>ACTIVIDADES RECREATIVAS - DEPORTIVAS - Déficit de equipamiento deportivo natural y físico (ejemplo: escuela de kayak -cuando las condiciones naturales lo permiten-, circuito aeróbico, natatorio, bici-senda, etc).</p>
<p>PAISAJE NATURAL - Diversidad de especies de avifauna y flora autóctona en el predio a intervenir. Cuenca hídrica (origen de la Laguna de Navarro). - Espacio "Reserva natural" como zona protegida. - Proyecto "Parque Ambiental"</p>	<p>ESPACIOS VERDES - Insuficiente mantenimiento de los espacios verdes vinculados a la actividad turística y deportiva.</p>
<p>FIESTAS POPULARES - El Parque Alberto Yaregui es locación de fiestas y exposiciones populares con gran convocatoria de público.</p>	<p>SEÑALÉTICA - Déficit en la señalética interior del predio e imagen general de bajo impacto.</p>
<p>POSICIONAMIENTO - Presencia de marcas que identifican al destino Navarro. "Capital Nacional del Tambo", Dulce de Leche "San Bernardo", Fusilamiento de Dorrego, Pagos de Moreyra, Laguna de Navarro, y otros.</p>	<p>COMERCIALIZACIÓN - Falta de asociatividad para la comunicación y comercialización por parte de los prestadores turísticos y operadores y/o agencias receptoras que comercialicen el destino.</p>
<p>COMPROMISO CON LA CALIDAD - Implementación de esquemas de acompañamiento al sector privado para la mejora continua de las prestaciones, como capacitaciones y el Sistema de Calidad Turística actualmente en desarrollo.</p>	<p>EXIGENCIAS - Falta de incorporación de requisitos de calidad y de sustentabilidad en el plano ambiental y económico-social en contratos de concesión para el desarrollo de actividades en el área de la Laguna -Parque Municipal Alberto Yaregui-.</p>



<p>ACCESIBILIDAD UNIVERSAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - La labor desarrollada por el Municipio en relación a la puesta en valor de la Laguna de Navarro, está orientada a un turismo accesible. Las últimas inversiones realizadas han permitido dotar al predio de sanitarios para personas con discapacidad. Se observa una clara visión de futuro asociada a impulsar el desarrollo de infraestructura, equipamiento y servicios destinados a la inclusión plena de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos turísticos. 	<p>ALOJAMIENTO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déficit general en la oferta de alojamiento para turistas. - Falta de marcos normativos.
<p>ESPACIOS ATRACTIVOS ADYACENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de interés turístico, como el Aeródromo, Kartódromo, Hipódromo, Velódromo y Circuito de motos ubicados en las inmediaciones del complejo. 	
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>ACERVO HISTÓRICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrimonio histórico disponible y en buen estado, para ser activado formalmente a nivel provincial y/o nacional. 	<p>COMPETENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor desarrollo relativo de municipios ubicados en la misma región, con recursos turísticos similares o sustitutos de los que presenta Navarro.
<p>ACTIVIDAD LECHERA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de Navarro como Capital Nacional del Tambo. El turismo puede convertirse en vidriera de la producción tradicional de quesos, dulce de leche y otros productos regionales y artesanías. 	<p>INUNDACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cierta incertidumbre si las obras hídricas construidas en el área de la Laguna, contendrán futuras inundaciones al casco urbano.
<p>FINANCIAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de líneas de crédito a nivel provincial y nacional, que incluyen a aquellos provenientes de organismos multilaterales, que financian estudios específicos y complejos, así como también, obras de infraestructura. 	<p>SEQUÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gran incertidumbre sobre la extensión de los fenómenos climáticos vinculados a la falta de precipitaciones que afectan el principal atractivo del destino.

<p>PROGRAMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de programas de desarrollo y sostenibilidad ambiental a nivel local, provincial y nacional. - “50 destinos” / Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación - “Parque Ambiental” / Ministerio de Medio Ambiente de la Prov. de Bs. As. 	
--	--

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones del análisis FODA

Del análisis realizado, se puede deducir apriorísticamente, que existe un equilibrio entre las fortalezas y debilidades mencionadas, y entre las oportunidades y amenazas detectadas.

Para convertir las debilidades en fortalezas, se deberá trabajar en la profundización y mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, de las desventajas descritas precedentemente.

Sin duda, el proyecto de puesta en valor del espacio de la Laguna y su entorno en relación al Parque Alberto Yaregui, será el puntapié inicial que permitirá salir de la fase de diagnóstico con curso de acción contundente que ponga en el centro de la escena elevar la calidad de servicios y la infraestructura básica afectada a la explotación turística. Para ello, será necesario priorizar cronológica y financieramente, un programa de mejora sostenible en el tiempo.

La palabra KAIZEN, de origen oriental, describe una “pequeña, pero continua mejora”. Esta deberá ser la receta a seguir de manera de posicionar el destino Navarro y su Laguna, entre los puntos turísticos más relevantes de la Provincia de Buenos Aires.

En relación a las oportunidades y amenazas, si el objetivo es posicionar el turismo en relación con otros destinos cercanos, podemos asegurar que “sin coopectencia, no habrá excelencia”, entendiendo a la coopectencia como la cooperación entre los actores del destino, por medio de la asociatividad y complementariedad. El fortalecimiento de la oferta en torno a estrategias conjuntas de calidad, comunicación y comercialización permitirá incrementar las ventajas competitivas en relación a otros destinos de similares características

que hoy podrían ser considerado como competencia y permitirá dejar de ver a la competencia como una amenaza.

Finalmente, en relación a la cuestión climática (visto esto en ambas direcciones: inundación y/o sequía), resultará inevitable su convivencia, dado que los fenómenos naturales pueden ser mitigados, pero no eliminados.

En este sentido resulta estratégico acentuar las alternativas de desarrollo de otras actividades turístico-recreativas dentro del Parque Municipal Alberto Yaregui complementarias al uso exclusivo de la Laguna de Navarro como espejo de agua, de manera de potenciar los espacios de disfrute vigentes a través de mejoras cualitativas e intervenciones que permitan sumar valor a la experiencia del visitante (comunidad-turistas).

Si se logra diversificar la propuesta y elevar la calidad del producto ofrecido, aún con un contexto desfavorable de sequía, será posible mejorar la percepción del visitante y con ello fortalecer el posicionamiento de Navarro y el desarrollo a través del turismo.

Reuniones con áreas municipales

El día 19 de enero de 2023 por la mañana se realizó una reunión con parte del grupo de expertos y algunas áreas claves de la municipalidad para generar un intercambio con respecto al relevamiento y diagnóstico y analizar posibles líneas de intervención.

En primera instancia se celebró una reunión con el intendente Municipal Sr. Facundo Diz donde se definieron cuáles serían las propuestas prioritarias a definir, es decir, aquellas de mayor interés para llevar adelante en el corto/mediano plazo. En este marco se recalcó la importancia de la participación de las diferentes áreas para trabajar en conjunto y llevar adelante las iniciativas.



Figura N°58. Reunión con el Intendente Municipal Facundo Diz

Fuente: Elaboración propia

Por último se analizaron otros puntos de necesario abordaje en el proyecto de intervención para la puesta en valor del espacio público de la Laguna como la circulación interna, los espacios de estacionamiento y el tendido de cables (contaminación visual).

A continuación se realizó una mesa con la participación de representantes del área de Infraestructura, Obras públicas y Prensa donde se mencionaron proyectos en agenda en conjunto con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en el marco del programa “50 destinos” y con el Ministerio de Ambiente de la provincia de Buenos Aires para la creación de un Parque Ambiental. Se indicó que ambos proyectos habían sido adjudicados pero aún no cuentan con fecha de inicio de obra.

A su vez, se comentó sobre el estado actual de las concesiones de servicios y procesos judiciales iniciados para aquellas que se encuentran en estado irregular. También se mencionó la falta de contratos de concesión para los puestos de gastronomía y servicios de apoyo; en este sentido se reconoce la necesidad de avanzar en un esquema de regularización que permita el paulatino ordenamiento de los servicios de la Laguna.

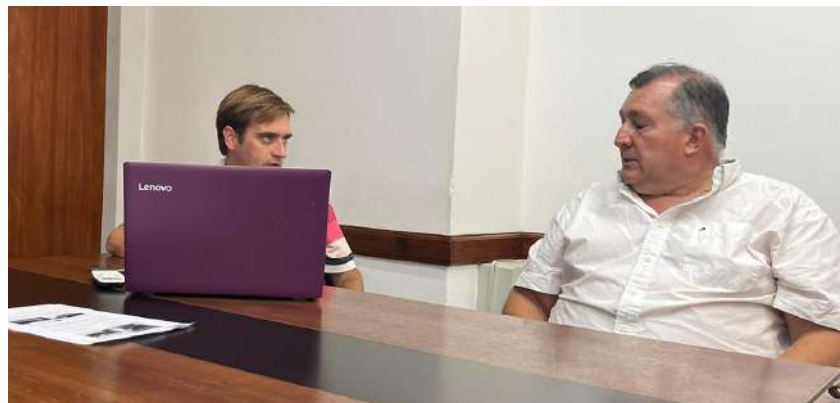


Figura N°59. Reunión con Infraestructura, Obras Públicas y Comunicación

Fuente: Elaboración propia

El mismo día 19 de enero por la tarde se llevó adelante una reunión ampliada con la presencia de otras áreas de la municipalidad, tales como Bromatología, Políticas Sociales, Legales, Ambiente y empleados de mantenimiento del Parque de La laguna.

Aquí se compartieron algunas ideas preliminares de intervención para la ampliación y diversificación de servicios en el sector de la Laguna.

Entre las necesidades identificadas, se expresó la falta de cumplimiento por parte de los emprendedores que cuentan con puestos en el sector de la Laguna en relación a los requisitos de funcionamiento los días de semana. Este punto es esencial para establecer una oferta de servicios básica para aquellos que visitan el Parque durante la semana.

Se observó en conjunto la necesidad de formular criterios para aquellos que brindan servicios dentro del predio del parque, desde Legales -ordenanzas o resoluciones con requisitos acordes para los permisos de funcionamiento otorgados- como también Inspección y Bromatología - para el control de estos requisitos y otros adicionales vinculados con la venta de productos alimenticios en las ferias-. Se incluyó como requisito de funcionamiento la obligación de cumplir con el correcto estado de mantenimiento y limpieza de las unidades otorgadas.



Figura N°60. Reunión ampliada con áreas de gobierno

Fuente: Elaboración propia

En relación a la idea preliminar de establecer un área de natatorio se identificó como un proyecto a largo plazo por la necesidad de contar con fondos para su financiamiento. Sin embargo, se propuso la idea de establecer un parque acuático con juegos para niños (se citaron experiencias de otros municipios como Lomas de Zamora). Esta intervención permitiría ofrecer un servicio para que los visitantes y vecinos puedan refrescarse en momentos de sequía con falta de agua en la laguna



Figura N°61. Reunión con áreas de gobierno

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de las reuniones mencionadas se detallan a continuación algunas conclusiones:

- Ámbitos de actuación prioritarios:
 1. Diseño de puestos de la laguna.
 2. Ordenamiento y distribución de puestos.
 3. Anteproyecto anfiteatro al final del circuito de Mama Antula
 4. Ingreso al parque

Como parte de estos encuentros también se conversó sobre las transformaciones generadas por las inclemencias climáticas (inundación histórica y actual sequía, de la Laguna de Navarro).

Consideraciones preliminares

En términos generales se plantean tres enfoques para el abordaje:

- a) Gestión territorial;
- b) Paisaje y
- c) Patrimonio.

Estos son transversalizados por otras dimensiones de análisis indivisibles: político-administrativa, socio-cultural, económica-productiva, ambiental y turística.

a) Gestión Territorial

Las ideas-proyecto emergen como posibles planes especiales, los cuales se orientan a una propuesta integral de ocupación físico-espacial del territorio y de aplicación de conjunto pero que puede constituir un plan especial de detalle para delimitar y planificar el desarrollo de un área en particular.

b) Planificación del paisaje

En el marco de la planificación del paisaje, las propuestas de intervención territorial de áreas con cierta fragilidad ecológica-ambiental (como lo es hoy la laguna), representan una oportunidad para considerarlo como recurso para su ordenamiento. Como tal, se constituye en una herramienta para articular paisaje, ambiente y territorio.

El paisaje, en este trabajo, es entendido y abordado como un componente indisociable entre sociedad y naturaleza, con los procesos aconteciendo simultáneamente, en un cambio permanente. De allí que el recoger usos y costumbres de la sociedad que lo disfrutará, resulta clave para entender y planificar el uso de espacios públicos, apoyados en la fortalezas naturales del paisaje existente.

c) Perspectiva Patrimonial

El patrimonio, desde una perspectiva analítica amplia, es concebido como el conjunto de bienes de carácter cultural transmitidos a una sociedad por las generaciones precedentes. A lo largo de la historia, la paulatina ampliación de su definición conceptual condujo a la consideración de bienes de naturaleza y escala no contemplados anteriormente.

En esta perspectiva se desarrollan nuevas categorías que incluyen la forma urbana, el sistema de espacios urbanos, la relación con el paisaje natural, la experiencia de aproximación al sitio, las funciones sociales y los usos de los espacios arquitectónicos y urbanos.

El patrimonio urbano se perfila entonces como la suma del patrimonio arquitectónico, del entorno de los bienes patrimoniales, y de los elementos culturales, a menudo intangibles, que le confieren valor y significado.

El abordaje para el área de estudio pretende incluir todos los sitios de interés, a los cuales les corresponden una serie de ideas-proyecto, partiendo de considerar tres ejes directrices que configurarán los lineamientos generales para el ordenamiento del lugar, alineados con los objetivos generales de la asistencia técnica propuesta. Los ejes directrices son:

- **FORTALECER LA PRESENCIA DE LA LAGUNA** como eje estructurador e integrador de acciones, para generar atractivos de escala local y regional.
- **REVALORIZAR EL PAISAJE CULTURAL Y NATURAL** con las intervenciones puntuales como unidad individual bajo un marco integral de relaciones entre los hitos identificados.

- **REINTEGRAR EL TERRITORIO** con las intervenciones individuales y/o agrupadas por sectores y por afinidad temática en línea con la demanda y condicionantes del territorio.

2.2 Ordenamiento de prestaciones turísticas

A partir del diagnóstico, esta subtarea ha comprendido el trabajo en gabinete para la formulación de recomendaciones para el ordenamiento de las prestaciones turísticas en torno a la Laguna.

Como expuesto, en la fase anterior se establecieron reuniones de trabajo conjuntas con distintas áreas del Municipio. Esta instancia participativa se enfocó en reconocer la trama actoral, indagar en particularidades y establecer acuerdos para el futuro desarrollo y gestión de los proyectos.

Una vez consolidadas las primeras actividades, se inició un trabajo para la elaboración de las ideas-proyecto para configurar la cartera de propuestas en la cual se abordarán los sitios de interés detectados, determinando acciones de carácter propositivos que integren: circuitos recreativos, áreas de oportunidad y/o actividades que permitan reconfigurar la relación de la comunidad local y los visitantes con el Parque Municipal y la Laguna.

La idea es articular la infraestructura y servicios existentes con la potencialidad del o de los sitios a intervenir, desarrollando un primer programa de ordenamiento del área.

Recomendaciones para el Ordenamiento de las prestaciones turísticas en torno a la Laguna

- **Sector cercano a los sanitarios públicos: Parque Acuático y Playón de generación de energía fotovoltaica**

En la zona de cercanía al núcleo de sanitarios públicos, dada a la apropiada extensión y orientación del sector, se propone la construcción de un Parque Acuático (Figura N°61), un espacio con poca profundidad con diferentes juegos, toboganes y aspersores lúdicos.

La cercanía a los sanitarios y al área de recreación y esparcimiento, permitirían resolver un conjunto de demandas espontáneas, a partir de que la sequía, y la consecuente ausencia de agua en la laguna, lograrían garantizar el uso intensivo de la piscina en temporada para el disfrute de familias y visitantes.

Del mismo modo que el acceso al Parque Municipal conlleva al pago de una entrada simbólica, un valor adicional como ingreso al Parque Acuático, podría permitir la generación de divisas para garantizar su correcto mantenimiento.



Figura N°62. Plano de ubicación Sector de Baños Públicos. Propuesta ilustrativa de futuro Parque Acuático y playón de energía fotovoltaica

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la extensión y la conveniente orientación a partir de la disposición de especies vegetales nada cercanas al sector de baños públicos, nos inspira a pensar que, como parte de la premisa de considerar conceptos de sustentabilidad dentro de un Parque Municipal que busca alinear ecología, medio ambiente y turismo como matriz de desarrollo, bien podría considerarse la inclusión de un predio de generación de energía fotovoltaica, que permita abastecer la sala de máquinas del parque acuático, bombas, iluminación general del predio y sanitarios públicos, a partir de la utilización del concepto de energías limpias.

- **Sector de juegos y esparcimiento**

No podemos dejar de considerar que la cercanía al sector mencionado y a la costa de la Laguna, garantiza la anuencia de familias, deportistas y público en general, por lo que la idea es respetar su localización actual y potenciarla a partir de la incorporación de mayor equipamiento de juegos y un circuito aeróbico - saludable (Figura N°62).



Figura N°63. Propuesta ilustrativa imagen ampliada del sector de juegos y esparcimiento al aire libre

Fuente: Elaboración propia

Se propone a su vez, incorporar un concepto de armonía con el entorno del parque, donde se destaque el contacto con la naturaleza y la tranquilidad. (Figura N°63)



Figura N°64. Sector de juegos en material plástico simil madera
Fuente: Elaboración propia

- **Sector de Camping, Club de Pescadores y nueva Playa Navarro**

Sin lugar a duda, el Camping y Club de Pescadores, se convirtieron durante años, en los predios y actividades más concurridos y de mayor ingreso de público. Sus concesionarios atraviesan en la actualidad, conflictos por contratos vencidos, intimaciones y mermas en la cantidad de asistentes, ya no solo por temas legales contractuales, sino por la sequía explícita que muestra la principal atracción del predio Municipal que es la Laguna de Navarro.



Figura N°65. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa sector del Camping y casillas rodantes
Fuente: Elaboración propia



Figura N°66. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de alquiler de botes, bajada de kayaks y costanera de pesca

Fuente: Elaboración propia

Por esta razón, es que se pretende superar esta coyuntura, planificando una alternativa de uso activo, a partir de la construcción del parque acuático que permitiría darle al sector del camping “una bocanada de aire fresco” en cuanto a su infraestructura de servicios, mientras la naturaleza nos permite la recuperación de caudal de la laguna.

A ello se suma la propuesta de hincar algunas sombrillas de playa, para cuando estén dadas las condiciones de uso en el sector costero. Se adjunta identificación del área propuesta con la materialización de la propuesta futura. (Figura N°67)



Figura N°67. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de una renovada Playa Navarro

Fuente: Elaboración propia

- **Sector del Circuito religioso de veneración a la Beata Mama Antula**

Uno de los lugares de mayor potencial del predio, no sólo por su silenciosa ubicación sino por las características del entorno, es el que representa el Circuito de veneración a la Beata Mama Antula.

El terreno donde está la imagen, presenta un desnivel apropiado para la ejecución de una serie de gradas que podrían utilizarse a modo de auditorio para la celebración de misas y de fiestas religiosas: Fiesta Patronal de San Lorenzo, Vía Crucis de Semana Santa, conmemoraciones del Aniversario de Navarro, etc.

Su cercanía a la Laguna, lo deja en medio de un paisaje de recogimiento y quietud que daría el marco ideal para la oración, la devoción a la Beata Mamá Antula, y la celebración de misas dominicales al aire libre para todos los asistentes al Parque durante los fines de semana.

A continuación, se presenta un fotomontaje de una propuesta de futura intervención en el sitio. (Figura N°68)



Figura N°68. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector del Circuito religioso de veneración a la Beata Mama Antula

Fuente: Elaboración propia

Al momento de nuestra visita, la Cruz existente en el sitio, presentaba un deterioro importante, por lo que se propone que una manera de re-lanzar el sitio y su nueva imagen, podría ser el llamado a Concurso de Ideas para la realización de una crucifijo que reemplace el existente, invitando a artesanos, herreros, artistas locales y de otras localidades, e inclusive a alumnos de colegios secundarios, a sumarse a la participación creativa.

El reconocimiento a esta iniciativa, podría ser financiado por el Municipio, el Obispado, o bien alguna empresa local, diplomas y menciones y una placa recordatoria del o de los artistas ganadores del Concurso de Ideas.

Seguramente, la comunidad respondería con entusiasmo a una iniciativa que busca revalorizar el sitio, y movilizar a la comunidad a la participación ciudadana, en la puesta en marcha de acciones de tipo social.

- **Sector de la Reserva Natural. Probable área de intervención. Ecoparque y Vivero Municipal**

Como parte de las tareas de preservación del predio, el Municipio viene realizando mejoras y tareas de mantenimiento en un sector de privilegio. En él

se han relevado cerca de 200 especies de aves, lo que demuestra el potencial de interés medioambiental, de la mano de una topografía y características especiales.

Lamentablemente, la sequía no permite resaltar dicho potencial en su máxima expresión, pero basta analizarlo a partir del recurso fotográfico y tecnológico que se presenta a continuación, para identificar lo relevante de sus características. (Figura N°69 y N°70)

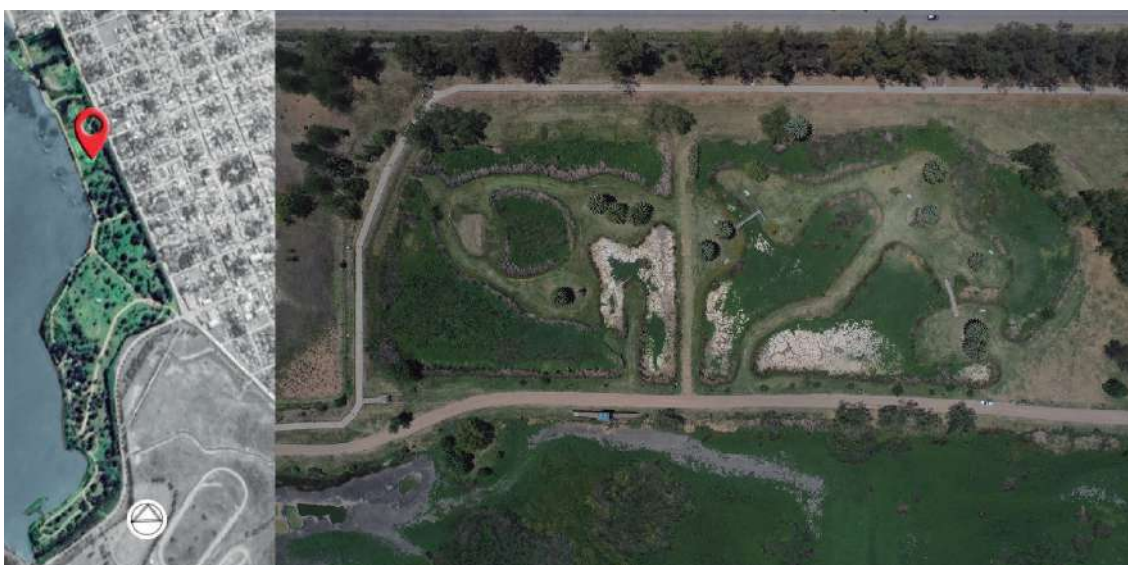


Figura N°69. Imagen actual del predio (fotografía aérea del sector)

Fuente: Elaboración propia



Figura N°70. Imagen proyectada a su mejor versión (fotomontaje del área considerando la recuperación del nivel de agua)

Fuente: Elaboración propia

El sitio despierta la posibilidad de su aprovechamiento natural a partir de potenciar actividades vinculadas a la Educación Ambiental, donde la sustentabilidad, el medioambiente, la preservación de la naturaleza y el avistaje de aves, de la mano de un tratamiento paisajístico acorde del lugar, transformen al predio en un sitio distintivo para una intervención de carácter superador.

La posibilidad de complementar esas características naturales con equipamiento e infraestructura de servicios (sanitarios públicos, señalética, etc), permitiría imaginar el proyecto de un Ecoparque al que podría adicionarse un Vivero Municipal, donde se cultiven especies autóctonas y flores de estación, disminuyendo los costos de contratación de proveedores del rubro para mantenimiento y reemplazo de especies, potenciando así, la propuesta paisajística del sector y del Parque Municipal en general. (Figura N°71)



Figura N°71. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector elegido para la ampliación del proyecto de Ecoparque y Vivero Municipal

Fuente: Elaboración propia

- **Glamping como alternativa de alojamiento**

Como parte de las propuestas de intercambio de ideas al momento de interactuar con el equipo Municipal, se advirtió la necesidad de considerar no

sólo áreas de acampe y casas rodantes, sino, evaluar la posibilidad de generar un proyecto de alojamiento de modalidad Glamping.

El glamping es una nueva forma de hacer acampada. Como su nombre indica, fusiona la conexión con la naturaleza del camping tradicional con el glamour de una habitación de hotel de lujo.

El Turismo de Naturaleza en el mundo es una tendencia imparable, cada vez más las personas están buscando espacios naturales para su recreación, cambiando destinos tradicionales de playa y comodidades por experiencias únicas y naturales además de sustentables. El Glamping como negocio, es una buena oportunidad si se cuenta con un área ubicada cerca de algún destino turístico de naturaleza.

La noche de hospedaje en un buen glamping tiene un costo similar a la de una habitación de un Hotel de 3 estrellas; pero incluso hay Glampings de Lujo donde la noche de hospedaje se asemeja o supera el costo de un hotel de 5 estrellas.

En este entorno resulta el Glamping como negocio una opción muy viable, ya que su concepto va muy de acuerdo con la naturaleza del predio, y es altamente sustentable, desde su construcción hasta la duración de este y su operación.

La esencia del Glamping reside en las siguientes características:

- Son ecológicos.
- Regularmente se encuentran en áreas naturales.
- No es una construcción, es un equipamiento.
- No son equipamientos permanentes, se podrían retirar sin causar impacto del sitio.
- Son auto sustentables en energías mediante luz solar y diseños para aprovechar el viento y materiales para mantener el calor donde haga falta.
- Usan prácticas ecológicas en su instalación, como dejar permear el suelo usando pisos altos, instalarse en sitios donde no se tenga que quitar árboles o vegetación, mezclarse con la naturaleza.
- Uso de biodigestores para el manejo sanitario.

- Tienen un diseño adaptado a cada lugar según el clima del sitio.
- Regularmente son unidades independientes o dúplex.
- Comparten áreas comunes como sitios de descanso, comedores, zonas de recreación.

En función a lo expresado, se considera una posibilidad a evaluar junto con el Área de Medio Ambiente y la Secretaría de Obras Públicas, incorporar cerca de los servicios existentes para poder hacer uso de la infraestructura de servicios básicos con una disposición de 10 unidades de descanso como las que se proponen en el gráfico a continuación.



Figura N°72. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de glamping

2.3 Criterios para pliegos de concesiones de servicios

En esta sección se expondrán los lineamientos para la concesión y gestión de servicios turísticos y afines en torno a la laguna, considerando aspectos tales como la sustentabilidad ambiental, la accesibilidad universal y el compromiso con la calidad. Se incluye además la elaboración de recomendaciones para la regularización de las prestaciones y la implementación de permisos de funcionamiento para favorecer esta regularización a corto plazo.

Se sugiere anticiparse al llamado a licitación para las nuevas Concesiones y/o al otorgamiento de permisos de funcionamiento, a partir de un diseño integrador que renueve la imagen global del área de servicios jerarquizando el sitio con prestaciones en base a la calidad y respaldo a las

diferentes actividades a desarrollar en el predio: descanso, pesca, gastronomía, venta de productos regionales, actividades etc.

Además resulta preciso:

- Impulsar un esquema de regularización inicial con el otorgamiento de permisos de funcionamiento a cargo del Ejecutivo para determinados servicios, que estimule la adecuación de los mismos a los lineamientos generales y estándares de calidad.

- Rediseñar los contratos de concesión, estableciendo obligaciones complementarias e incluyendo garantías o cauciones que permitan respaldar la propuesta presentada por el concursante.

- Establecer un sistema de seguimiento e inspecciones periódicas, tanto de los servicios ofrecidos por el adjudicatario, como del grado de mantenimiento de las instalaciones recibidas del municipio.

- Prever sanciones en caso de detectar irregularidades en los compromisos asumidos.

- Establecer condiciones que estimulen la priorización de inversiones provenientes de Navarro para las adjudicaciones y la contratación de empleo local.

- Fijar plazos y/o sistemas de actualización de cánones de pago para que siempre haya una relación de conveniencia entre las partes.

Esquema de Regularización

Teniendo en cuenta la existencia de distintas modalidades de servicio y la necesidad de impulsar un esquema de regularización que integre en el corto plazo a la totalidad de las prestaciones dentro del Parque Yaregui se propone considerar la implementación de dos formatos:

1. Registro - permisos de funcionamiento.

2. Contratos de concesión.

Tabla N°6. Esquema de regularización de servicios

Formato	Prestación	Características
Registro - Permiso de funcionamiento	Servicios de apoyo Expendio de bebidas y alimentos	Otorgado por el Departamento Ejecutivo. Inscripción con firma de acta compromiso con obligaciones para el prestatario. Remoción del espacio ante incumplimiento de tales obligaciones. Período de gracia para adecuación a las obligaciones: 6 meses. Renovación: Semestral (previa verificación de estándares de calidad) Pago de tasa mensual por parte del beneficiario.
Contrato de concesión	Gastronomía Alojamiento Actividades recreativas (*)	Otorgado conforme Ordenanza 220/88. Condiciones específicas determinadas en pliegos de concesión. Obras de mejora de infraestructura y equipamiento a cargo del concesionario.

		<p>Incumplimiento de obligaciones: sanciones, baja del contrato.</p> <p>Compromiso de ejecución de obras en plazo a definir entre 12 y 24 meses.</p> <p>Vigencia: a definir de 10 a 15 años</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Actividades recreativas (*) Debido a las condiciones actuales de falta de agua en la laguna, como incentivo a la llegada de inversiones una vez que la situación lo permita se sugiere establecer permisos de uso del espacio y eventualmente contemplar bonificaciones en la tasa / canon para aquellas actividades acuáticas.

Propuesta - Requisitos para futuras concesiones

Teniendo en cuenta la última concesión adjudicada (Proveeduría - Restaurante El Rincón, 2022) los requerimientos actuales para el otorgamiento de una concesión son los siguientes:

- Ofrecer una esmerada atención al público, así como también observar en la comercialización los precios de plaza.
- Atender al público, como mínimo, de conformidad con el siguiente calendario:
 - 1) Desde el 01/09 al 31/03, diariamente.
 - 2) Desde el 01/04 al 31/08, sábados, domingos y feriados.
- Fijar el horario de atención al público entre las 7 y las 24 horas. El mismo podrá extenderse cuando razones de interés general lo aconsejen, con previa autorización.
- Cuidar las plantas, incorporar nuevas -con tratamiento similar a las existentes-, cortar periódicamente el césped.
- Colocar cestos para residuos, y proceder a la recolección de los mismos diariamente.
- Solicitar la habilitación municipal correspondiente y abonar la tasa por

Seguridad e Higiene respectiva.

- Solicitar el servicio de electricidad a su nombre.
- Facilitar el acceso de los funcionarios municipales a efectos de inspeccionar el predio, sus instalaciones y las actividades que en él se desarrollen.
- Abstenerse de efectuar ruidos molestos que alteren el descanso de los visitantes.

Considerando los requisitos mencionados anteriormente y de acuerdo a las reuniones mantenidas con la contraparte local, a continuación se detallan sugerencias de nuevos lineamientos e incluso modificaciones a los existentes por rubro, incluyendo aspectos tales como la sustentabilidad ambiental, la accesibilidad universal y el compromiso con la calidad.

Lineamientos generales para la concesión de servicios y/o el otorgamiento de permisos de funcionamiento

A continuación se detallan lineamientos mínimos para la prestación de los servicios en el predio del Parque Municipal Yaregui:

Operaciones

- Período Obligatorio de la Prestación de los Servicios: A definir. Este es un esquema general, implementado actualmente, podría haber variantes de acuerdo al servicio:
Desde el 01/09 al 31/03, diariamente.
Desde el 01/04 al 31/08, sábados, domingos y feriados.
- Horarios de atención al público: El prestador deberá colocar cartelería a la vista de quienes visitan el área, informando los horarios de atención de cada uno de los servicios.
- Cumplimiento de las normativas vigentes: El prestador deberá cumplimentar estrictamente las disposiciones legales que sean de aplicación, de acuerdo con la naturaleza de la concesión / permiso de uso, y al pago de todos los impuestos, tasas, patentes, derechos y contribuciones que graven las actividades objeto del contrato de concesión, creados o que se crearen en el futuro.
- El incumplimiento de los procesos de habilitación dará lugar a la aplicación de sanciones.
- Plan de Operaciones: El prestador deberá presentar UN (1) Plan de Operaciones, en el cual se describan las características de los servicios

- a prestar, las tarifas, frecuencias, horarios, gestión de residuos, protocolo de seguridad y mantenimiento del equipamiento.
- Tendrá a cargo el mantenimiento y limpieza tanto general como específica de las instalaciones y áreas propias objeto de la concesión, debiendo asegurar el perfecto estado de aseo y cuidando que ningún tipo de residuo sea arrojado fuera de los sitios dispuestos para ello.
 - Depósito: Queda absolutamente prohibido el depósito de mercaderías, envases y/o cualquier otro elemento resultante de la actividad, en el exterior de las instalaciones.
 - Cartelería y recursos informativos: Los diseños deberán cumplir con la reglamentación vigente, incorporando los identificadores visuales oficiales. El diseño general y los textos estarán sujetos a las recomendaciones realizadas por el Municipio. Debe prever el desarrollo de un recurso que brinde información a quienes visiten y/o utilicen los servicios sobre las características del área que recorrerán y que contenga recomendaciones ambientales y de seguridad básicas.

Personal

- Acreditación del listado del personal contratado, afectado al desarrollo de las actividades, con su correspondiente cobertura de seguros, libreta sanitaria y alta temprana del trabajador, de modo tal de demostrar la relación laboral.
- Libreta Sanitaria: El personal afectado al servicio deberá poseer Libreta Sanitaria al día. No aplica para las concesiones de actividades.
- Capacitación para el Personal: El prestador deberá implementar e informar al Municipio un plan anual de concientización y capacitación del personal a su cargo que asegure el adecuado desempeño de sus funciones y tareas en relación con las actividades objeto de la concesión, seguridad e higiene en el trabajo y la gestión sustentable.

Seguridad

- Acreditación de pólizas de seguros obligatorios vigentes.
- Acreditación de revisión y control de extintores de acuerdo con lo estipulado.
- Primeros Auxilios: El prestador deberá contar con botiquín de primeros auxilios, acorde a las necesidades del servicio, de conformidad con los requerimientos que realice el Municipio.

En el caso de las concesiones de alojamiento deberá además contar deberá contar con al menos UN (1) desfibrilador externo automático

(DEA) y las VEINTICUATRO (24) horas con, por lo menos, UNA (1) persona que posea conocimientos certificados en primeros auxilios en áreas agrestes. Todo ello conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad competente.

- Extinción de fuego: El prestador, en los lugares destinados al cumplimiento del servicio, deberá contar con los elementos adecuados para la extinción de fuegos y sistemas de comunicaciones para la prevención y atención de emergencias y contingencias todo conforme a lo dispuesto.
- Manipulación de alimentos: El prestador, para la provisión, preparación y/o comercialización de productos alimenticios de cualquier naturaleza deberá ajustarse a las normas del Código Alimentario Nacional, Provincial y/o Municipal junto con las demás obligaciones bromatológicas establecidas, respecto de lo cual deberá acreditar fehacientemente su cumplimiento y habilitación.

Accesibilidad universal

El prestador deberá garantizar que la cartelería, los medios de información y publicidad, el mobiliario, todo equipamiento e infraestructura afectados a la prestación de los servicios presente características y disposición aptas para el acceso, uso y disfrute integral de todos los servicios, a toda persona por igual.

Buenas prácticas ambientales

- Provisión de energía eléctrica: El prestador deberá garantizar la provisión de energía eléctrica cuyo horario estará definido en el Plan de Operaciones y aprobado. Deberá proveerse mediante alternativas ecológicamente amigables y de menor impacto ambiental.
- Uso del agua: Deberá extremar los cuidados para el correcto uso del agua, haciéndolo extensivo al personal contratado y a las personas que utilicen los servicios concesionados; reforzando el concepto por distintos medios (carteles en sanitarios, en descargas de inodoro, etc.)
- Distancia de cuerpos de agua: La infraestructura del área deberá respetar una distancia mínima de SESENTA (60) metros de los cuerpos de agua existentes
- Contaminación sonora: El uso de receptores, reproductores de música, radiograbadores y toda otra fuente de producción de sonidos debe mantenerse dentro de los límites de privacidad de la audición personal, tanto para las instalaciones de la concesión como en las áreas de uso

público, quedando prohibido su uso entre las VEINTIDÓS HORAS (22:00hs.) y las NUEVE HORAS (09:00hs.). El prestador deberá colocar cartelera indicativa para informar a toda persona que utilice los servicios sobre esta restricción en el área de camping. Aquí también el prestador será responsable de hacer cumplir la prohibición de utilizar cualquier medio de amplificación de sonido, salvo que mediaran cuestiones de seguridad.

- Al menos una vez por año, deberá promover, por sí o por terceros, actividades educativas tales como charlas, clasificación y reciclado de residuos, entre otras, y/o acciones específicas cuyo eje sea la conservación ambiental y el compromiso social.

Tarifas

- Determinación de tarifas: El prestador deberá fijar las tarifas al público, presentando a la Dirección de Turismo el cuadro tarifario para las distintas épocas del año, así como los cambios que pretenda realizar con una antelación mínima de treinta (30) días.
- Exhibición de tarifas: El prestador está obligado a exhibir sus listas de precios a la vista de los concurrentes en lugares bien visibles
- Métodos de Pago: El prestador deberá brindar formas de pago sencillas y prácticas para la realización de compras de las actividades que le sean adjudicadas y/o autorizadas eventualmente, proveyendo múltiples formas y medios de pago que posibiliten tanto el uso de dinero en efectivo como medios electrónicos de pago.

Relación con la comunidad

- Bonificaciones: El prestador de servicios de alojamiento deberá ofrecer un descuento de, al menos, 50% sobre la tarifa general de los servicios de alquiler de parcelas y unidades de alojamiento, a menores de doce años, pensionados, jubilados, personas con discapacidad y residentes de Navarra todo ello debidamente acreditado. Dicha tarifa bonificada le dará derecho a quien utilice el servicio de acceder a la misma calidad de la prestación, que la comprendida por la tarifa general.
- Personal residente del partido: Mínimamente el cincuenta por ciento (50%) del personal contratado o empleado por el concesionario, deberá poseer domicilio real en nuestro distrito, con una antigüedad no inferior a dos (2) años.

Lineamientos específicos para la concesión - Área de servicios gastronómicos y servicios de apoyo

Para los puestos destinados a gastronomía y servicios de apoyo se observa la necesidad de establecer contratos de concesión o bien otorgar permisos de funcionamiento por plazos específicos que contemplen los lineamientos generales mencionados en el punto anterior.

Como parte de las ideas rectoras de esta iniciativa, se adjuntan imágenes representativas de las diferentes alternativas de diseño, materialización y nueva imagen de la infraestructura que permitirá la explotación de los espacios a licitar.

Asimismo, el Municipio, deberá considerar si las nuevas concesiones y/o permisos de funcionamiento se otorgarán sobre la base de una financiación mixta de dicha infraestructura a concesionar/usufructuar, o bien entregar la concesión / permiso con infraestructura propia, lista para su explotación, asumiendo el costo de inversión.

Una tercera posición, podría ser que el pliego a llamado a licitación para la asignación de concesiones y/o las condiciones para el otorgamiento de permisos de funcionamiento, incluyan la documentación técnica completa de dicha infraestructura de servicios, apuntando a que la misma sea parte de las obligaciones a asumir por el prestador, y auditadas por el Municipio durante el proceso de inversión privada a través de inspecciones y seguimientos, que garanticen el cumplimiento del proyecto.

Propuesta de abordaje preliminar:



Figura N°73. Propuesta con medio container para puesto

Fuente: Elaboración propia



Figura N°74. Propuesta con un container y terraza superior

Fuente: Elaboración propia

La utilización de containers como espacios modulares de infraestructura de servicios, permitirá el uso en diferentes escalas, en función de la propuesta comercial de explotación.

Habrà locales de 9m² cubiertos (Figura N°73), 18m² cubiertos (Figura N°74, o bien espacios dobles de hasta 36m², combinando dos módulos de containers, (Figura N°75 y N°76) según la actividad: gastronomía, expendio de bebidas y jugos naturales, artículos de pesca, helados, alquiler de sillas, reposeras y sombrillas, etc.



Figura N°75. Propuesta con dos containers ensamblados con deck

Fuente: Elaboración propia



Figura N°76. Propuesta con dos containers ensamblados con deck y pérgola

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la incorporación de decks de madera o pérgolas semicubiertas, permitirá que dicha superficie pueda extenderse en superficie, y agregándole mesitas, sombrillas y canteros, dándole a cada sitio una identidad propia.

Su ubicación general está vinculada de manera directa a la cercanía al sector de sanitarios, espacios de uso recreativo, con énfasis en la imagen y la calidad de los espacios de infraestructura. Se detalla a continuación, el sector propuesto.



Figura N°77. Plano de ubicación y propuesta ilustrativa del sector de espacios gastronómicos y de artículos regionales

Fuente: Elaboración propia

La cartelería de cada espacio concesionado, responderá a ubicaciones y tamaños pre-diseñados, de manera que no se desvirtúe la premisa de orden visual que conforme la propuesta global.

Para ello, será muy importante, agregar como un Anexo Especial, un reglamento específico que se sume al contrato de concesión / permiso de funcionamiento y que garantice el cumplimiento de dicha disposición.

Tanto la ejecución del proyecto, como el seguimiento posterior a la adjudicación de la concesión o permiso de funcionamiento, será supervisada por el Departamento de Bromatología e Inspecciones del Municipio.

La propuesta arquitectónica estará condicionada al presupuesto disponible para la construcción de los diferentes locales, pudiendo implementarse en etapas.

De acuerdo a lo conversado con las diferentes áreas de gobierno se replanteó la materialidad del diseño original por el uso de madera, manteniendo el mismo diseño, pero resolviendo su materialidad con estructura y revestimiento en madera, y una cubierta de chapa galvanizada. Las aislaciones se resolverían con lana de vidrio + placa de yeso de 12mm, y las instalaciones eléctricas, correrían en su interior de manera de trabajar con una obra seca, de bajo costo, y con las mismas prestaciones.

Resulta más conveniente utilizar otros materiales como la madera que es adaptable, sostenible y tiene un bajo impacto visual y ambiental.

En el análisis de alternativas se observan 10 ventajas para re-direccionar la materialidad de los puestos hacia un material noble como la madera:

1. **Material natural y renovable:** La madera es un material natural y renovable que proviene de árboles que pueden ser replantados y cultivados de manera sostenible.
2. **Atractivo visual:** es un material atractivo visualmente y puede proporcionar una estética agradable para los visitantes del Parque Yaregui.
3. **Durabilidad:** tiene una buena resistencia a la intemperie y al desgaste, lo que la hace adecuada para su uso en exteriores.
4. **Adaptabilidad:** es fácil de trabajar y puede ser adaptada a diferentes diseños y formas para satisfacer las necesidades específicas del espacio.
5. **Fácil mantenimiento:** es fácil de mantener y reparar en comparación con otros materiales como el acero o el hormigón.
6. **Sostenibilidad:** Al elegir madera proveniente de bosques gestionados de manera sostenible, se puede contribuir a la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.

7. Comodidad térmica: tiene propiedades térmicas naturales que proporcionan una sensación de comodidad en el ambiente.
8. Versatilidad: se puede combinar con otros materiales y elementos para crear un diseño único y funcional.
9. Impacto ambiental reducido: La producción de madera tiene un menor impacto ambiental en comparación con la producción de otros materiales como el acero o el hormigón.
10. Historia y tradición: el uso de madera en la construcción tiene una larga historia y tradición en la cultura y la arquitectura, lo que le da un valor simbólico y cultural.

Análisis de costos entre la adaptación de un contenedor y la construcción de un puesto en madera

Costo inicial:

El costo inicial de un contenedor puede ser más alto que el costo de construir un puesto en madera debido al valor de adquisición del contenedor y la necesidad de acondicionarlo para su uso como puesto de venta.

Costo de materiales:

Los costos de los materiales para construir un puesto de venta en madera pueden variar según el tipo de madera y otros materiales utilizados, como vidrio y metales. Los costos de los materiales para adaptar un contenedor deberán incluir la instalación de ventanas y puertas, aislamiento, electricidad y fontanería, lo que puede aumentar el costo total.

Costo de mano de obra:

El costo de la mano de obra puede variar según la ubicación geográfica, pero generalmente se requiere más mano de obra para adaptar un contenedor que para construir un puesto en madera. Esto puede aumentar el costo total.

Costos de mantenimiento:

El mantenimiento de un puesto en madera puede requerir costos adicionales, como pintura y sellado, para mantener la estructura en buenas condiciones.

Por otro lado, los contenedores pueden requerir menos mantenimiento a largo plazo.

En conclusión el costo de construir un puesto en madera puede ser menor que el costo de adaptar un contenedor debido a los costos iniciales y la necesidad de más mano de obra y materiales para adaptar el contenedor.

Sin embargo, es importante elegir maderas adecuadas y certificadas para asegurar su calidad y sostenibilidad.

Sin duda, su “talón de Aquiles” será, como cualquier material de construcción, requerirá un mantenimiento progresivo y cuidados adecuados en la parte de instalaciones.

El diseño de nuevos puestos puede resultar altamente beneficioso para el predio en términos de:

- **Atracción de visitantes:** puede ser una gran atracción para los visitantes, lo que puede aumentar la popularidad y el atractivo del Parque y los eventos que en él se realicen.
- **Diversidad gastronómica y de servicios afines:** una amplia variedad de alimentos y bebidas puede proporcionar a los visitantes una experiencia gastronómica única y diversa.
- **Comodidad y conveniencia:** puede proporcionar a los visitantes una experiencia más cómoda y conveniente, ya que pueden encontrar todo lo que necesitan en un solo lugar.
- **Incremento de ingresos:** puede aumentar los ingresos del evento a través de la venta de alimentos y bebidas.



Figura N°78. Propuesta de módulo de madera con terraza superior
Fuente: Elaboración Propia



Figura N°79. Propuesta de módulo de madera
Fuente: Elaboración Propia



Figura N°80. Propuesta de módulo y medio ensamblado de madera
Fuente: Elaboración Propia



Figura N°81. Propuesta de dos módulos ensamblados de madera y deck
Fuente: Elaboración Propia

Requisitos específicos a contemplar para el Servicio de Proveduría

Este servicio deberá brindarse en el espacio específico destinado a tal fin. Deberá ofrecer, como mínimo:

- Artículos de primera necesidad (alimentos no perecederos, envasados, frutas, verduras, artículos de aseo personal e higiene femenina, etc.)
- Artículos de kiosco (golosinas, cigarrillos, helados envasados, bebidas etc.);
- Venta de carbón y leña.

- La oferta de productos alimenticios deberá considerar opciones aptas para vegetarianos, veganos, celíacos y los diversos modos de consumo alimentario.
- Se encuentra prohibida la venta de carne que no se encuentre envasada al vacío previamente y posea los certificados bromatológicos correspondientes.
- Se deberán implementar las medidas necesarias que aseguren el mantenimiento de la cadena de frío de lácteos y otros productos que así lo requieran.

Requisitos específicos a contemplar para el Servicio de Gastronomía

Este servicio deberá brindarse en el espacio específico destinado a tal fin. La oferta gastronómica, como mínimo, deberá incluir:

- Equipamiento de mesas y sillas homogéneo, en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.
- Menú fijo que contemple diferentes opciones. El enfoque del servicio deberá estar orientado a la simplificación de los procesos, sin perjudicar la calidad brindada.
- Opciones aptas para personas vegetarianas, veganas, celíacas y diversos modos de consumo alimentario.
- Opciones de comidas y postres, cuyo diseño y elaboración estén basados en la cultura gastronómica de la región y la incorporación de productos locales.
- Propuesta gastronómica: El servicio propuesto deberá vincular la actividad comercial con el entorno del sitio y con las producciones, usos y costumbres de la región.
- Cumplimentar los horarios establecidos en el contrato de concesión / permiso de uso. En caso de eventual modificación de horarios, comunicar con una antelación no menor a 10 días esta modificación a la Dirección de Turismo para su aprobación.

Lineamientos para la concesión - Servicios de Alojamiento

Alquiler de parcelas para acampar y para casas rodantes

Este servicio deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- En el contrato de concesión resulta preciso establecer en función del espacio total: la cantidad de parcelas destinadas para camping y la cantidad de parcelas destinadas para casas rodantes. La distribución será de acuerdo con la planificación determinada.
- La capacidad máxima admisible por parcela para acampe será de hasta dos (2) carpas pertenecientes a un mismo grupo, con una capacidad de hasta seis (6) personas por parcela. Asimismo, por cada parcela se admitirá, como máximo, un motorhome/casa rodante.
- Cada una de las parcelas deberá estar identificada con un signo reconocible y deberán contener un cartel a la vista de todos quienes visiten el área que dé cuenta de él.
- Cada una de las parcelas deberá contar con espacio de estacionamiento para un vehículo y estar equipada con un fogón con parrilla, una (1) mesa, dos (2) bancos.
- Disponer de locales con servicios sanitarios para ambos sexos y en relación al número de parcelas.
- Poseer iluminación nocturna y de seguridad.
- Deberá colocar cestos de residuos, diferenciados para su separación en orgánicos, basura y reciclado, con las indicaciones correspondientes para su uso.
- Deberá colocar piletas para el lavado de vajilla y ropa, cuyos usos deberán estar diferenciados e identificados claramente. Deberán contar con provisión permanente de agua corriente fría.
- Se prohíbe la evacuación de los efluentes de los motorhomes/casas rodantes, hasta que el concesionario no realice las correspondientes obras de tratamiento y/o evacuación. En tal caso, deberá informar mediante cartelería los servicios disponibles para motorhomes/casas rodantes y los lineamientos a cumplir por quienes los utilicen.
- Podrá optar por la instalación de mayor cantidad de parcelas, bajo razones justificadas, debiendo presentar previamente la solicitud correspondiente ante el Municipio, el cual definirá su aceptación o no y determinará la cantidad, ubicación y condiciones a aprobar. En la solicitud se deberá especificar cómo impactará la modificación en la infraestructura existente, pudiendo agregar en la misma presentación el permiso para nueva infraestructura o adecuación de la existente. El concesionario no podrá realizar ninguna modificación hasta tanto no contar con la aprobación correspondiente, por escrito, del Municipio.

Alquiler de unidades de alojamiento (aplicable para glamping, cabañas y/u otros formatos)

- La capacidad de cada una de las unidades de alojamiento será de hasta cuatro (4) plazas, pudiendo sumar en total entre veinte (20) y cuarenta (40) plazas.

En el contrato de concesión resulta preciso establecer en función del espacio total: la cantidad de unidades destinadas para alojamiento. La distribución será de acuerdo con la planificación determinada.

- Todos los módulos de alojamiento deberán estar identificados con un signo reconocible y a la vista.
- Cada uno de los módulos de alojamiento deberá estar equipado, como mínimo, con camas, colchones, almohadas, mesa y sillas, todo ello para el máximo de personas que permite hospedar, en perfectas condiciones de mantenimiento y que guarde un mismo estilo en todo el equipamiento. Asimismo, en el exterior, deberá contar con espacio de estacionamiento para un vehículo, un (1) fogón con parrilla, una (1) mesa y dos (2) bancos, todo ello conforme a lo establecido
- Bajo razones justificadas, podrá optar por la instalación de mayor cantidad de módulos de alojamiento y/o podrá proponer alternativas superadoras a las tipologías de alojamiento previstas en el presente artículo, debiendo presentar previamente la solicitud correspondiente ante el Municipio, el cual definirá su aceptación o no y determinará la cantidad, ubicación y condiciones a aprobar. En la solicitud se deberá especificar cómo impactará la modificación en la infraestructura existente, pudiendo agregar en la misma presentación el permiso para nueva infraestructura o adecuación de la existente. El concesionario no podrá realizar ninguna modificación hasta tanto no contar con la aprobación correspondiente, por escrito, del Municipio.

Lineamientos para la concesión - Servicios de Actividades

Resulta altamente recomendable estimular el establecimiento de prestaciones que brinden actividades complementarias que permitan atraer un perfil de público con mayor capacidad de gasto como una escuela de kitesurf, stand up paddle o kayak. Este tipo de actividades son igualmente interesantes para la organización de torneos, clínicas deportivas y otros encuentros que permitan estimular la visita por el día y pernocte en el destino.

Si bien las condiciones actuales de la Laguna por causa de la sequía no permiten incentivar este tipo de actividades, se detallan aquí algunas consideraciones a implementar en el futuro próximo cuando la situación permita estimular la llegada de estas inversiones. Una estrategia interesante puede ser la generación de incentivos fiscales y/o cánones de uso del espacio bonificados durante el primer año de prestación.

Otra de las actividades a estimular es el alquiler de bicicletas, actualmente fuera de servicio, la cual resulta de interés para estimular la realización de circuitos cercanos al predio.

Dentro del rubro actividades también podría contemplarse como un servicio a concesionar el parque acuático y eventualmente sumar otras actividades a cargo de terceros como un parque de juegos en altura.

Requisitos:

- El acceso, uso y permanencia en el sector de la costa será libre y gratuito para toda persona que visite el área.
- Deberá disponer cestos de residuos, diferenciados para su separación en orgánicos, basura y reciclado, con las indicaciones correspondientes para su uso, los que deberán ajustarse a las indicaciones expresadas.
- Deberá acondicionar el sector para el uso de bajada de embarcaciones. Asimismo, deberá garantizar el perfecto estado de mantenimiento de este sector, a su costo y cargo, a fin de que quienes utilicen este servicio puedan realizar el embarque y/o desembarque para las actividades acuáticas.
- Equipamiento en buen estado de mantenimiento. Elementos de seguridad para la práctica de la actividad.
- Protocolos de seguridad para la práctica de la actividad.

Otras consideraciones específicas para los contratos de concesión

Ubicación y superficie destinada a servicios

Tanto para la concesión de las áreas de servicios destinados a diferentes tipos de alojamiento (ya sean casas rodantes, carpas o modalidad glamping), como para los espacios concesionados para el desarrollo de actividades náuticas y afines (kayaks, stand paddle, botes, etc), se deberán previamente

definir con la Secretaría de Obras Públicas, la superficie y ubicación específica de dichas áreas, según la Ordenanza 220/88.

Canon

Establecer el canon mínimo e inicial sugerido a ofertar de acuerdo a la prestación a concesionar.

Los oferentes podrán, de acuerdo a la magnitud de las inversiones a realizar, incluir en la propuesta de canon, un período de gracia o exención del pago en la proporción que estime acorde a dichas inversiones y mejoras. El período de gracia no podrá exceder los veinticuatro (24) meses contados a partir de la firma del contrato de concesión.

Las mensualidades que se establezcan podrán ser el resultado de dividir el monto anual en cuotas iguales o desiguales, a definir.

En caso de que el concesionario adeude en concepto de canon un monto equivalente al 20% del canon anual ofrecido, será causal suficiente para rescindir el contrato, sin derecho a reclamar resarcimiento alguno por parte del concesionario. Dicha deuda debe computarse sobre el canon anual vencido.

Abono de Tasas Municipales y Servicios

El adjudicatario está obligado a abonar en tiempo y forma la Tasa por Inspección de Seguridad e Higiene, de la Habitación Comercial y toda otra Tasa o Derecho Municipal que surja en virtud de la explotación o de las actividades que en la Unidad se realicen y ameriten gravámenes municipales.

El adjudicatario deberá tener a su nombre los servicios de energía eléctrica, y cualquier otro que resulte del uso del bien concesionado, obligándose a pagar a quien corresponda los servicios utilizados. Queda, además, obligado a mantener la red eléctrica interior, la pintura y mantenimiento general del edificio, como así también el funcionamiento de sus servicios esenciales.

Fiscalización. Penalidades

El cumplimiento de lo estipulado en el contrato de concesión, en cuanto a obligaciones a cargo del concesionario, como así también el cumplimiento de normativas municipales, Leyes Provinciales y Resoluciones de organismos gubernamentales de la provincia en materia de seguridad, en cuanto sea competencia del municipio, será controlado por la Municipalidad mediante la realización de inspecciones periódicas. Estas inspecciones comprenderán la verificación tanto de las obras comprometidas y el funcionamiento de las instalaciones como de la prestación de los servicios, librándose Actas en las cuales se hará la imputación de deficiencias u observaciones, solicitarán informes, realizarán observaciones, encomiendas, intimaciones, notificaciones y todo otro acto de control o procedimiento que la autoridad municipal juzgue necesario, debiendo el concesionario ajustarse a los plazos que se establezcan en las mismas Actas. En caso de incumplimiento a las observaciones apuntadas en las actas respectivas, el concesionario será sancionado de acuerdo al código contravencional municipal.

Llamado a licitación para el otorgamiento de concesiones

En términos generales se deberá considerar lo siguiente:

- 1) Publicar las Bases del llamado a Licitación en la prensa y en el portal de la Municipalidad de Navarro.
- 2) Estipular un período de consultas.
- 3) Los interesados deberán visitar el terreno definido con carácter obligatorio.
- 4) Publicar las respuestas a los diferentes oferentes.
- 5) Definir el cierre del plazo de postulación.
- 6) Definir el plazo para la evaluación y aclaración de ofertas.
- 7) Publicar y notificar a los adjudicatarios el resultado del proceso licitatorio.
- 8) Firmar el contrato de concesión y dar inicio a las actividades concesionadas.

Impedimentos para ser oferentes de cualquiera de los llamados a Licitación:

No podrán concurrir como oferentes a la licitación las sociedades que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los inhabilitados por condena judicial.

- b) Los agentes y funcionarios de la Municipalidad o del Estado, y las firmas integradas total o parcialmente por los mismos, incluso hasta dos (2) años después de haber cesado en sus funciones.
- c) Los quebrados o concursados, mientras no obtengan su rehabilitación y los que tuvieren concurso de acreedores aún con convenio homologado pendiente de ejecución, mientras no obtengan su rehabilitación.
- d) Los que se encuentren suspendidos o inhabilitados en el Registro de Proveedores y Contratistas de la Municipalidad.
- e) Los condenados en juicio y con sentencia firme por el cobro de tasas, impuestos o contribuciones municipales y que no hayan dado cumplimiento a las sanciones.
- f) Las empresas que hubieren sido sancionadas con caducidad de concesiones o permisos por incumplimientos contractuales en la prestación del servicio, en el ámbito nacional, provincial o municipal, en los 5 (cinco) años precedentes al llamado a licitación.
- g) Asimismo no podrán ser proponentes las sociedades cuyos integrantes estén comprendidos en las causales mencionadas anteriormente, salvo en caso de sociedades anónimas, en que se hará extensivo sólo a los miembros del directorio. Los oferentes deberán acompañar con su presentación una declaración jurada, en la que expresen no encontrarse incursos en ninguna de las circunstancias señaladas.

2.4 Estándares de calidad por rubro de servicio

En esta sección se desarrollarán estándares de calidad para la prestación de servicios turísticos y afines en torno a la Laguna. Se incluye la elaboración de recomendaciones para la implementación de un registro de prestadores para el otorgamiento de permisos de funcionamiento.

El establecimiento de estándares de calidad para la prestación de servicios permite establecer procesos vinculados con los puntos clave de servicio, brindando orientación a todos los colaboradores sobre las tareas a desarrollar, propiciando el compromiso de todos con la calidad y estimulando, al mismo tiempo, la mejora continua.

Resulta altamente recomendable que todos los prestadores turísticos y de servicios de apoyo, ya sea a través de un contrato de concesión o bien del otorgamiento de un permiso de funcionamiento, tengan obligaciones específicas a cumplimentar en relación al servicio del visitante. De esta manera

se podrá elevar la calidad de todas las prestaciones y en consecuencia mejorar la experiencia del visitante / turista al Parque Municipal Yaregui.

En este sentido se establecen a continuación estándares de servicio generales y específicos para las prestaciones. Los servicios de apoyo deberán cumplir los estándares generales.

- Brindar leal y completa información respecto del servicio ofrecido, al momento de promoción y venta.
- Ofrecer los servicios en días y horarios acordados.
- Mantener en condiciones de uso, higiene y estética del espacio.
- Asegurar la conservación, mantenimiento y buen funcionamiento de áreas e instalaciones afectadas a la concesión y/o permiso de uso, a su entero costo
- Exhibir sus listas de precios a la vista de los concurrentes en lugares bien visibles
- Identificación del personal: El personal deberá estar debidamente identificado, vistiendo uniforme/código de vestimenta y portando una credencial con su nombre y apellido en forma visible. Tanto los diseños de los uniformes/código de vestimenta como de la credencial deberán ser aprobados por la Dirección de Turismo.
- Todo el personal deberá recibir al visitante con cordialidad, predisposición y atención esmerada. Deberá disponer de procedimientos para el manejo de quejas y reclamos.
- Cartelería y otros recursos informativos: Brindar información a quienes visiten y/o utilicen los servicios sobre las características del área que recorrerán y que contenga recomendaciones ambientales y de seguridad básicas.
- Motivar en quienes visiten el área una actitud de respeto y aprecio hacia la naturaleza en general y hacia las áreas protegidas en particular.

- Encuestas: Con el fin de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de quienes hayan visitado el área, el prestador se compromete a realizar las encuestas al público en la forma y modalidad que determine la Dirección de Turismo.
- Libro de quejas y sugerencias a disposición de los usuarios y del público en general. El prestador deberá colocar un cartel indicador, a la vista señalando la existencia y disponibilidad de este libro de quejas, debiendo ser entregado a las autoridades municipales cada vez que las mismas lo soliciten.
- Participar en las capacitaciones y asistencias técnicas en el marco del Sistema de Calidad Turística de Navarro, alcanzando un nivel adecuado o superior en las instancias de auditoría.
- Cumplimentar todos los requisitos en materia de seguridad y buenas prácticas ambientales. En el rubro de gastronomía cumplimentar las normas vinculadas con almacenamiento, manipulación y elaboración de alimentos.
- Establecer las adecuaciones necesarias en las prestaciones para ofrecer el servicio con criterios de accesibilidad universal.

En el rubro gastronómico / expendio de alimentos y bebidas

- Equipamiento de mesas y sillas homogéneo, en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.
- Vajilla, cristalería y cubertería homogéneas en perfecto estado y condiciones de limpieza.
La condición de homogeneidad en el equipamiento no aplica cuando el estilo de la prestación intencionalmente apela en su ambientación a utilizar distintos elementos que en su conjunto aportan valor al espacio.
- Carta o pizarra con descripción de platos y precios actualizados. De existir costos adicionales se encuentran comunicados claramente.
- Ofrecer opciones aptas para personas vegetarianas, veganas, celíacas y diversos modos de consumo alimentario.

- Ofrecer opciones de comidas y postres, cuyo diseño y elaboración están basados en la cultura gastronómica de la región y la incorporación de productos locales.

En el rubro de alojamiento

- Ofrecer un sistema de reservas con comunicación asertiva de tarifas, formas de pago, políticas de cancelación y servicios incluidos.
- Contar con un registro de pasajeros donde deberá inscribirse toda persona que pernocte en el establecimiento y en el cual deberán constar los siguientes datos: nombre y apellido; edad; profesión, nacionalidad; documento de identidad, cédula o pasaporte; estado civil; lugar de procedencia; día de ingreso y egreso; dominio del vehículo ingresado; número de parcela / unidad ocupada y observaciones que puedan resultar de importancia.
- Establecer y comunicar claramente horario de ingreso - egreso.
- Contar con un reglamento interno a la vista de los huéspedes y hacerlo cumplir. El mismo consta como mínimo con: normas usuales de convivencia y orden público en el campamento, detalle de indicaciones con respecto a: horarios de silencio, encendido de fuego, eliminación de residuos, preservación de especies, acciones que alteren el ecosistema del área de pernocte y otras indicaciones de interés para los usuarios. Sería oportuno incluir en el reglamento para casas rodantes que las mismas no pueden permanecer en el predio por más de un período determinado de días consecutivos.
- Respetar el máximo de huéspedes por unidad de alojamiento.
- Respetar el máximo permitido de carpas y / o casas rodantes en el espacio delimitado para tal fin.

En el rubro de actividades

- Equipamiento y espacio de prestación de la actividad en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.
- Contar con personal idóneo para la prestación de la actividad.
- Proveer las instrucciones y elementos de seguridad correspondientes a la actividad a desarrollar. Observar el cumplimiento de las condiciones de seguridad.

- Sensibilizar al visitante sobre prácticas ambientalmente responsables y observar su cumplimiento.
- Contar con plan de contingencias ante cualquier emergencia en el desarrollo de la actividad.

Registro de Prestadores

Como paso previo al otorgamiento del permiso de funcionamiento para los servicios de apoyo y de expendio de alimentos y bebidas se implementará un registro a cargo de la Dirección de Turismo.

Recomendaciones para el registro de prestadores:

Previamente

1. Establecer ubicación y cupos de servicio por prestación
2. Definir instalaciones (el municipio provee el puesto ó dispone condiciones para la construcción del puesto a cargo del prestador)
3. Establecer criterios de asignación:
 - a) Procedencia: Navarro
 - b) Rubro. En función de las necesidades, establecer cupo de prestadores por rubro.
 - c) Antecedentes:
 - Tiempo que ofrece esa prestación en el predio de Laguna
 - Cumplimiento de horarios y condiciones específicas

Implementación del registro / permiso de funcionamiento

4. Establecer período de inscripción.
5. Informar sobre los requisitos a cumplimentar y obligaciones vinculadas con la explotación: cumplimientos de normativas, horarios, estándares de calidad, etcétera.
6. El/La interesado/a deberá presentar planilla de inscripción a modo de declaración jurada que exprese sus datos, cumplimiento de requisitos solicitados y aceptación de obligaciones vinculadas con la explotación.
7. Establecer proceso de selección a través de comisión integrada por áreas de gobierno.
8. Disponer de Resolución del Ejecutivo indicando permiso de

funcionamiento a favor del prestatario, período de vigencia, tasa y/o canon, obligaciones vinculadas con la explotación y sanciones por incumplimiento.

TAREA 3. FORTALECIMIENTO DEL ENTRAMADO SOCIO PRODUCTIVO LOCAL A TRAVÉS DEL TURISMO

Esta tarea tiene por objetivo contribuir al desarrollo local sostenible, mejorando e incorporando mayor participación de los bienes y servicios locales tanto productivos como culturales y sociales dentro de la cadena de valor de las prestaciones y experiencias turísticas.

Se contempla la articulación público-privada para asistir a la producción local de bienes y servicios con posibilidades concretas de mejora, e incentivos a la cadena de valor para introducir la producción local y de esta manera lograr autogenerar y regenerar puestos de trabajo.

Esta tarea se desarrolla en forma conjunta entre la Dirección de Turismo y las áreas de Producción y Políticas Sociales. Por este motivo el día 6 de diciembre se realizó una reunión con los referentes de dichas áreas, donde se mencionaron las acciones que llevan adelante a saber:

- Productores o artesanos dispuestos a abrir las puertas de sus establecimientos para recibir visitantes. Posibilidad de generar un circuito de artesanos a puertas abiertas.
- Posibilidad de generar una "Ruta del Queso".
- Productos locales como el dulce de leche "San Bernardo" premiados internacionalmente.
- Posibilidades de realizar degustaciones con cervecerías artesanales y quesos locales.
- Producción de nuez pecan local.
- Navarra es municipio capacitador en manipulación de alimentos.
- Antecedentes de ordenanzas con incentivos y facilidades para la producción local, tales como, ley ALAS, libreta sanitaria gratuita, monotributo social, etc.
- "InspirArte & Emprender", programa municipal que nació en diciembre

de 2021. Apuntado a que los emprendedores navarreses tengan un lugar en donde ofrecer sus productos y desarrollar los proyectos, hoy cuenta con 140 participantes aproximadamente. Proyecto: “InspirArte & Emprender” como feria fija en galpones ferroviarios.

- Asociación de Artesanos de Navarra “CHIHUECO”
- Navarra: “Capital Provincial del Tambo”
- La feria “Produce y Emprende”, que presenta emprendimientos de los habitantes de Villa Moll y que se realiza una vez por mes.
- Unión de Trabajadores de la Economía Popular, cuentan con puesto en feria InspirArte & Emprender, asimismo están en el predio del ferrocarril, donde se puede adquirir sus productos y ser visitados.
- Antecedentes de talleres destinados a pequeños emprendedores locales, tales como, producción de fotos, manejo de redes sociales, finanzas, diseño de marca, entre otras.
- Productos que utilizan etiqueta haciendo referencia a que es producido en Navarra.

3.1 Identificación de oportunidades de vinculación entre prestadores turísticos y el entramado socio productivo local

Se llevó adelante un estudio de caracterización de los pequeños productores y artesanos locales y grado de uso de bienes y servicios locales en la oferta de prestaciones turísticas para identificar las principales oportunidades de vinculación. Para ello, se realizaron dos cuestionarios en formato digital dirigidas a:

- Pequeños productores y artesanos
- Prestadores turísticos

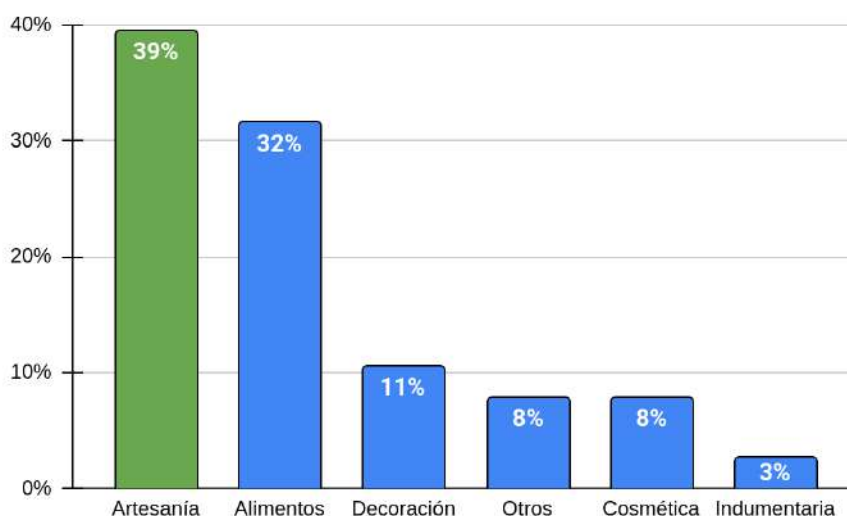
En Anexo se presenta la ficha técnica de ambas encuestas.

Resultados de la encuesta a productores y artesanos locales

OBJETIVO	Obtener información sobre los productores y artesanos del partido de Navarro, explorando variables cuanti-cualitativas con el objetivo de obtener una caracterización de los mismos.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	26 de diciembre de 2022 al 12 de enero de 2023
DIFUSIÓN	Redes sociales - WhatsApp - Bases de email de productores y artesanos.
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado online.

Contó con 38 respuestas de diferentes productores y artesanos de todo el Partido de Navarro de los cuales la mayoría realizan “artesánías” (39%), en segundo lugar el tipo de productos son “alimentos” (32%), seguido por “decoración” (11%) y “cosmética” e “indumentaria” en menor porcentaje (8%).

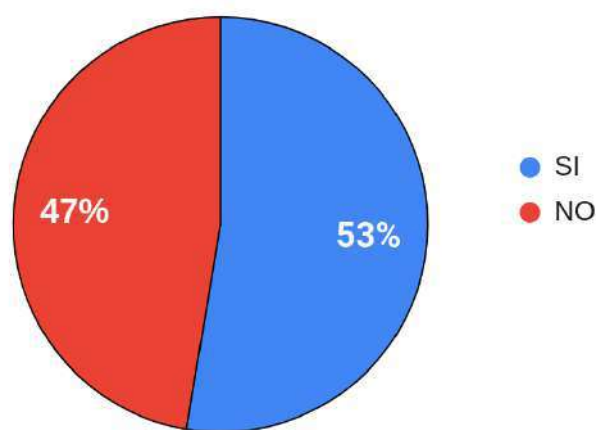
Gráfico N°1. Tipo de productos elaborados



Fuente: Elaboración propia

El 53% de los encuestados indicó que la materia prima para realizar sus productos no proviene del Partido de Navarro. Sin embargo, el 47% respondió que la materia prima es de origen local.

Gráfico N°2. ¿La materia prima es local?

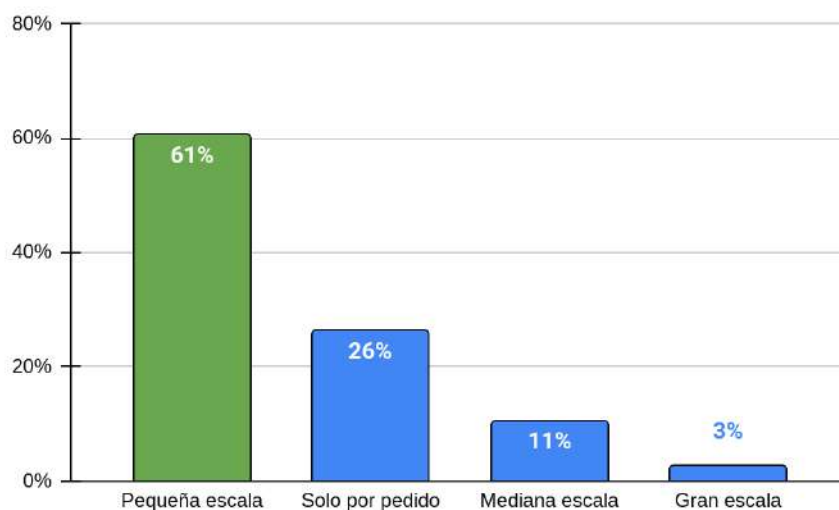


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al volumen de producción actual de los encuestados la amplia mayoría mencionó que es a pequeña escala (61%), es decir, de producción familiar. El 26% vende sólo por pedido y el 11% produce a mediana escala, contando con uno o más colaboradores.

Sólo el 3% de los encuestados indicaron que la producción es a gran escala.

Gráfico N°3. Volumen de producción

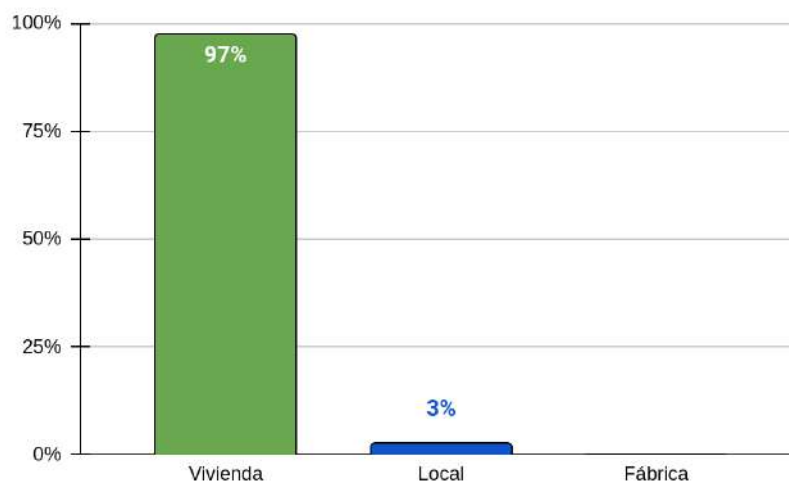


Fuente: Elaboración propia

Al ser consultados sobre el espacio de elaboración el 97% de los productores y artesanos indicaron que es una vivienda. Sólo el 3% mencionó que el lugar es un local.

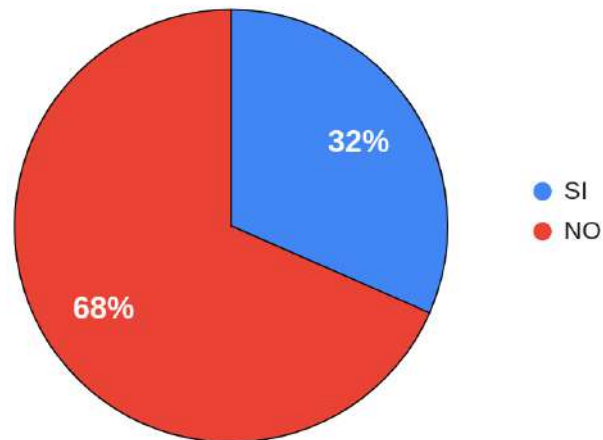
El 68% de los encuestados indicó que no considera de interés recibir visitas de turistas para ver la producción. Sin embargo, el 32% aceptaría recibir visitantes como medio de ingreso complementario.

Gráfico N°4. Espacio de elaboración



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5. ¿Recibiría visitas de turistas?

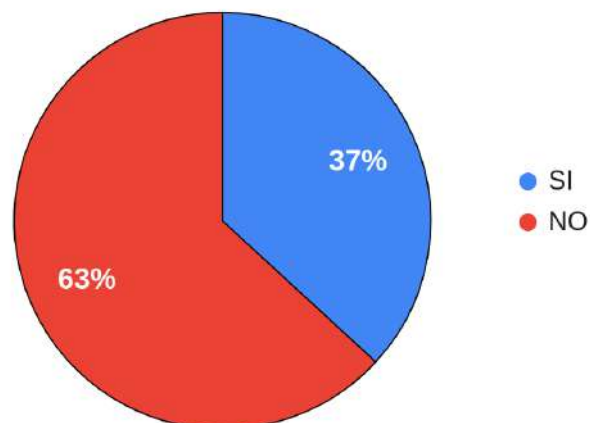


Fuente: Elaboración propia

A su vez, se indagó sobre las etiquetas que se utilizan en los productos y artesanías. Por un lado, para conocer la cantidad de productos que en sus etiquetas hacen referencia al origen, el 63% no menciona que son productos de Navarra y el 37% indican el lugar de origen.

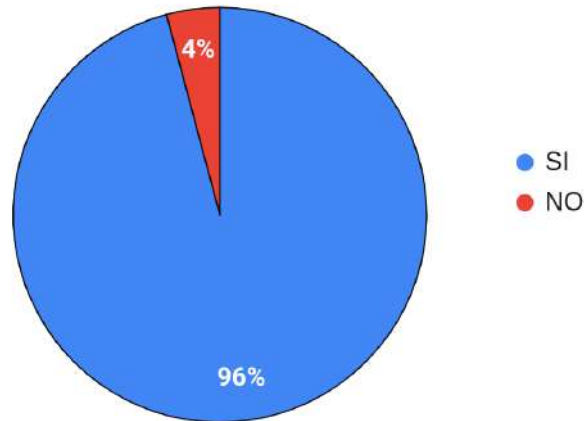
En el caso del 63% restante donde no indica el origen. Al 96% le gustaría que en su etiqueta o envoltorio se haga referencia a que el producto es del Partido de Navarra.

Gráfico N°6. En la etiqueta ¿Se indica origen del producto?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°7. ¿Te gustaría que se indique el origen del producto?

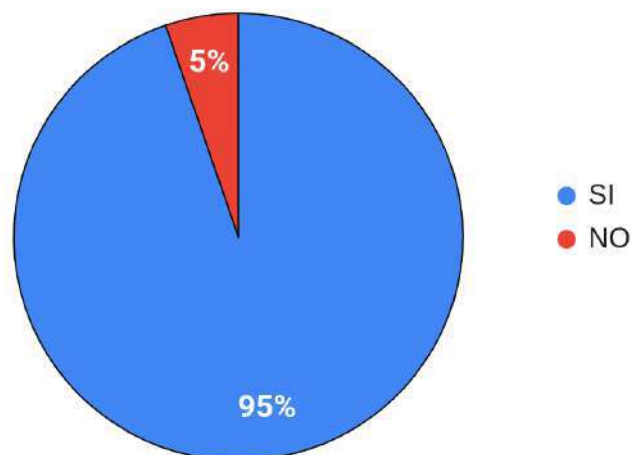


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los puntos de ventas se realizaron varias preguntas. Por un lado, sobre los puntos de venta actuales y por otro, indagar sobre el interés de incorporar dicho productos en las prestaciones turísticas.

En primer lugar, el 95% de los encuestados indicó que participan en ferias, siendo la feria "InspirArte & Emprender" llevada adelante por el área de Políticas Sociales la más mencionada.

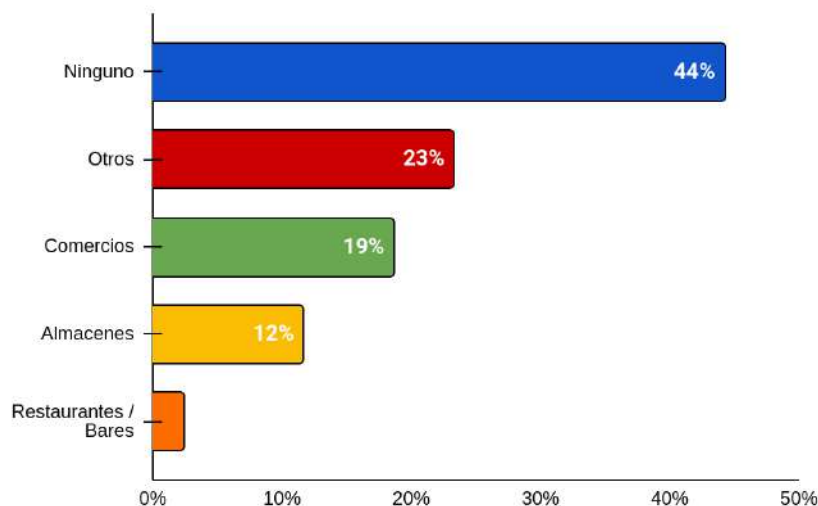
Gráfico N°8. ¿Participás en alguna feria?



Fuente: Elaboración propia

En segundo lugar, también se indagó sobre otros tipos de establecimientos donde se vende y en este caso además de las ferias mencionadas anteriormente, sólo el 19% de los productos son comercializados en comercios, el 12% en almacenes y el 2% en restaurantes / bares.

Gráfico N°9. Tipo de establecimiento donde se venden los productos

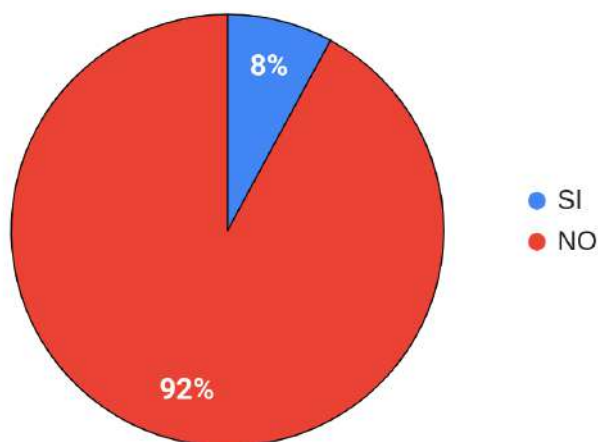


Fuente: Elaboración propia

Sólo el 8% de los encuestados vende actualmente sus productos a hoteles, restaurantes u otros emprendimientos turísticos del partido de Navarro.

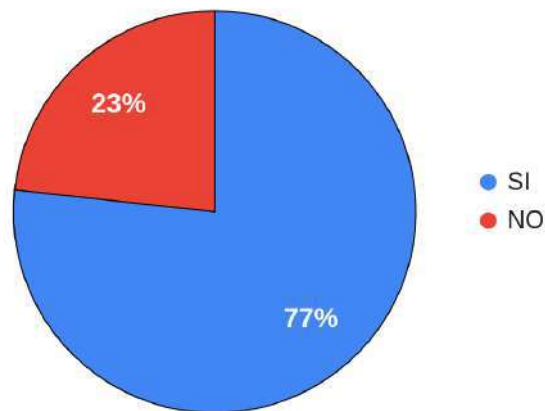
Ahora bien, el 77% de los mismos estarían interesados en que sus productos sean incorporados en las prestaciones turísticas.

Gráfico N°10. Venta de productos a prestadores turísticos



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°11. Interés en incorporar producción en prestaciones turísticas

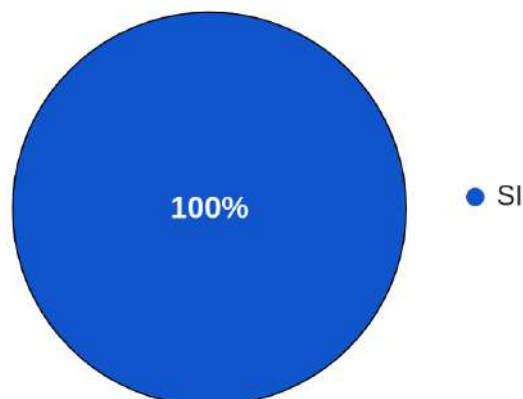


Fuente: Elaboración propia

Al ser consultados sobre qué acciones se podrían llevar adelante para impulsar las ventas la mayoría de los encuestados hace referencia a la necesidad de generar más ferias, e incluso contar con un espacio fijo para las mismas. También mayor difusión y promoción de los productos y artesanías, a través de la web de turismo o bien por redes sociales del Municipio. A su vez, se mencionó la posibilidad de sumar nuevos espacios de venta en comercios u otros.

El 100% de los encuestados indicaron que la producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en el partido de Navarro.

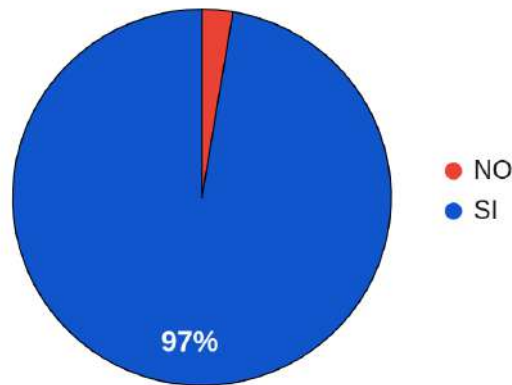
Gráfico N°12. ¿La producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en Navarro?



Fuente: Elaboración propia

Reconociendo la importancia que tiene la identificación de los productos locales auténticos, se consultó por medio de una encuesta a los productores y artesanos del Partido si les gustaría contar con un sello distintivo, el 97% se expresó de forma afirmativa.

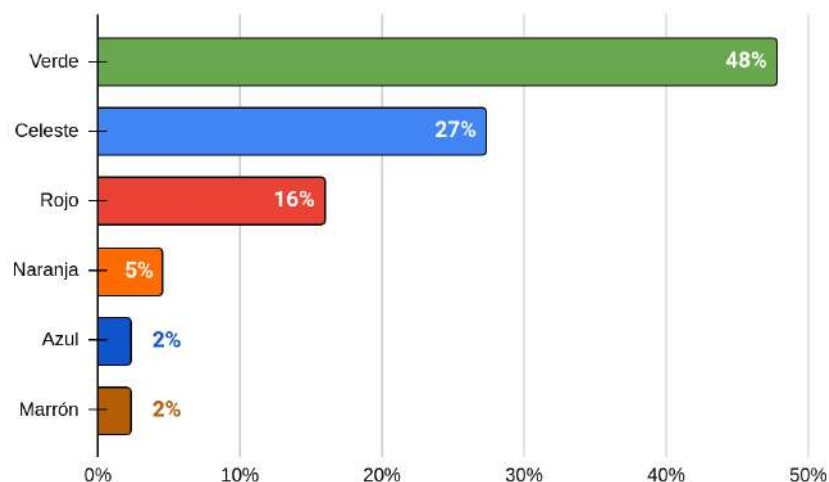
Gráfico N°13. ¿Te gustaría que los productos/artesanías tengan un sello distintivo?



Fuente: Elaboración propia

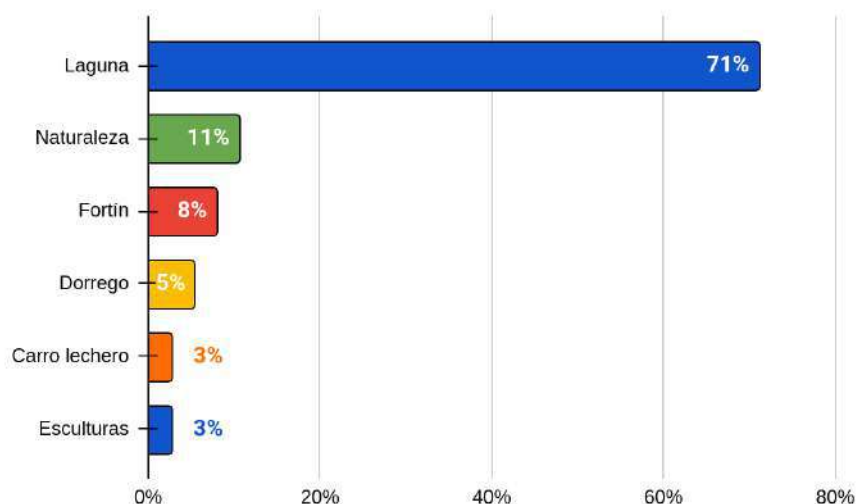
Con el objetivo de identificar ciertas características con respecto a la imagen visual que los artesanos y productores tienen de Navarro se realizaron consultas sobre el color, imagen representativa de Navarro, de sus productores o artesanías y los atributos diferenciales las respuestas se detallan a continuación:

Gráfico N°14. ¿Qué color asociás con Navarro?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°15. ¿Qué imagen representativa te viene a la mente cuando pensás en Navarro?

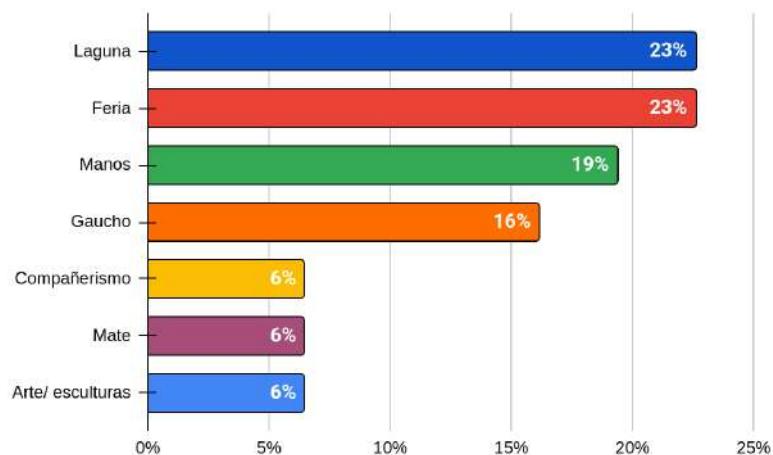


Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, al ser consultados sobre el color asociado a Navarro una amplia mayoría indicó el verde (48%), aunque el celeste también estuvo presente en las respuestas (27%).

En cuanto a la imagen más representativa la “laguna” obtuvo el 71% de los votos. Otras imágenes como la “naturaleza”, el “fortín”, “Dorrego”, un “carro lechero” y las “esculturas” también fueron mencionadas en esta pregunta.

Gráfico N°16. ¿Qué imagen viene a tu mente asociada a productores o artesanías de Navarro?



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, la imagen más representativa mencionada relacionada con los productores o artesanías del partido también fue la “laguna” y la “feria” con un 23% en cada caso. Las “manos” (19%) y el “gaucho” (16%) fueron las siguientes palabras asociadas.

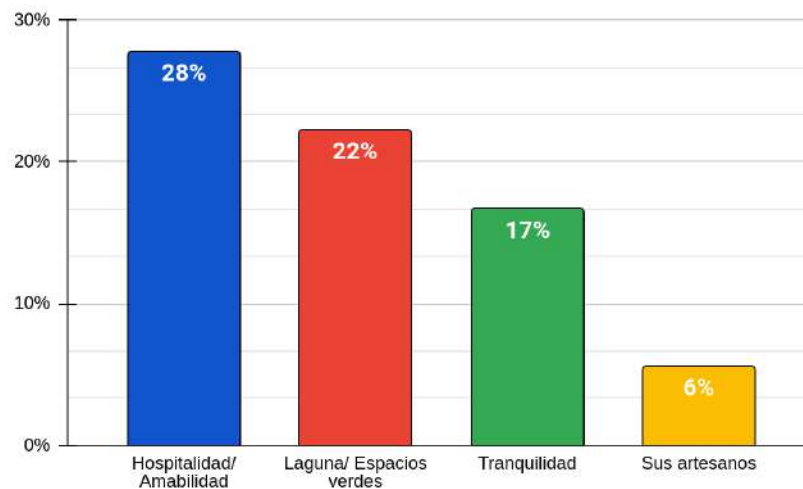
Por otro lado, en cuanto a los productos artesanales más representativos se presenta a continuación en una nube de palabras las respuestas:



Figura N°82. ¿Cuáles son los productos artesanales representativos de Navarro?
Fuente: Elaboración propia

También se consultó sobre los atributos diferenciales de Navarro, en este caso las respuestas fueron variadas, se establecieron criterios generales para las mismas siendo en primer lugar la “hospitalidad/amabilidad” de sus habitantes el atributo más mencionado. En segundo lugar, la “laguna y los espacios verdes” como otro atributo a destacar.

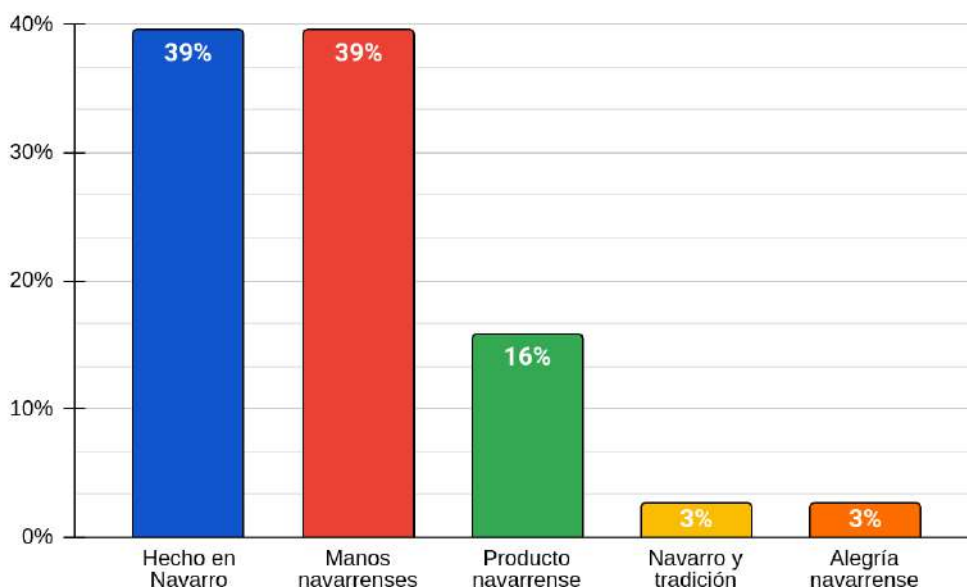
Gráfico N°17. ¿Cuáles dirías que son los atributos diferenciales de Navarra?



Fuente: Elaboración propia

Al finalizar el cuestionario, con el fin de poner en valor la producción y artesanía local se indagó sobre la incorporación de diferentes frases en sus productos/artesanías, tanto “Hecho en Navarra” como “Manos navarrenses” tuvieron el 39% de respuestas afirmativas.

Gráfico N°18. Con el fin de poner en valor la producción y artesanía local ¿Cuál de estas frases incluirías en tu producto?



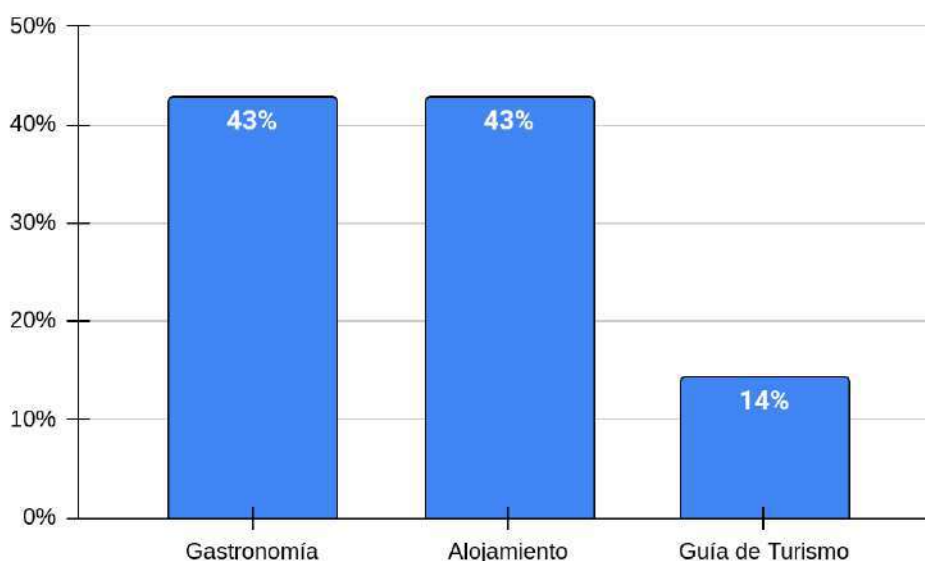
Fuente: Elaboración propia

Resultados de la encuesta a prestadores turísticos

OBJETIVO	Obtener información sobre el grado actual de contratación de proveedores locales en los servicios turísticos actuales del partido de Navarro.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	26 de diciembre de 2022 al 12 de enero de 2023
DIFUSIÓN	Redes sociales - WhatsApp - Bases de email de productores y artesanos.
METODOLOGÍA	Cuestionario estructurado online.

La mayoría de los encuestados pertenecen al rubro gastronómico y de alojamiento con el 43% en ambos casos.

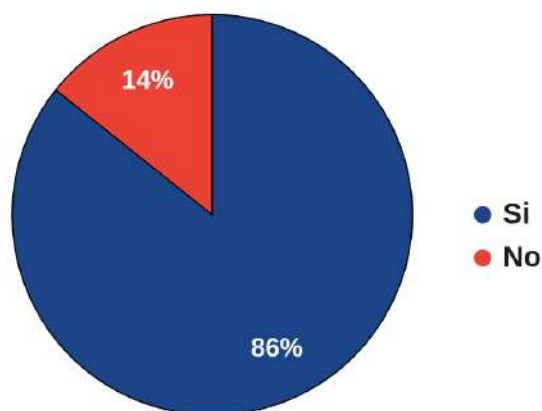
Gráfico N° 19. Tipo de servicio



Fuente: Elaboración propia

Se consultó si actualmente adquieren productos locales para los servicios que ofrecen: el 86% contestó afirmativamente, mientras que el 14% no incluye productos locales.

Gráfico N° 20. ¿Comprás productos/insumos locales?

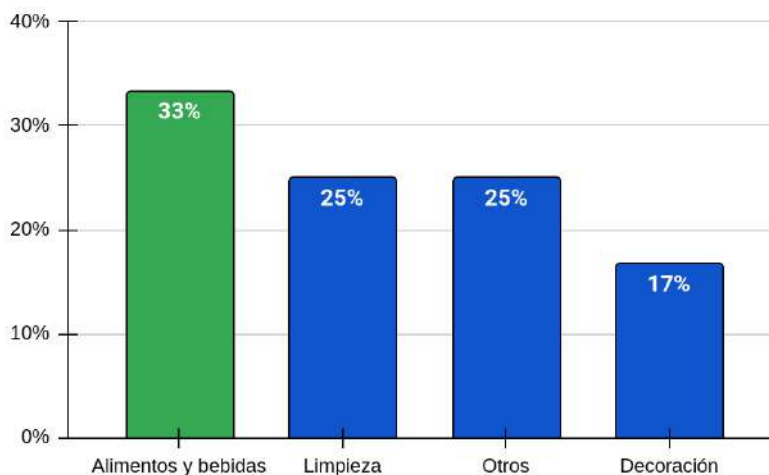


Fuente: Elaboración propia

Al ser consultados sobre la cantidad total de proveedores locales utilizados, todos indicaron que se abastecen de 1 a 5.

En cuanto a los rubros de dichos proveedores el 33% de los encuestados indicó que pertenecen a alimentos y bebidas, seguido por productos de limpieza y otros (25%), en menor porcentaje también se incluye decoración.

Gráfico N° 21. Rubros de proveedores



Fuente: Elaboración propia

Se solicitó ponderar las principales ventajas de comprar localmente, siendo 5 el valor máximo. En este sentido aspectos como la “entrega inmediata” y las “facilidades de pago” son las más sobresalientes. La “responsabilidad social empresaria” también fue una característica bien valorada y por último con menor valoración se mencionó la “calidad de producto” y la “conciencia ambiental”.

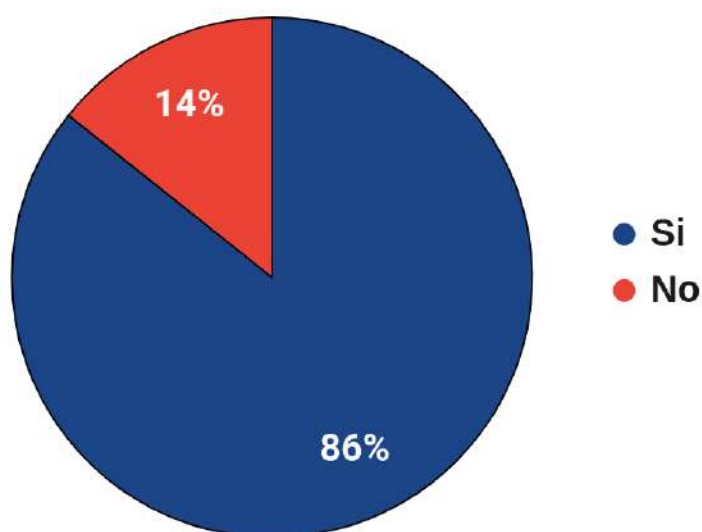
Tabla N°7. Ventajas de comprar localmente

Principales ventajas de comprar localmente	
Entrega inmediata	5.00
Facilidades de pago	4.67
Responsabilidad social empresaria	4.17
Calidad de producto	3.83
Conciencia ambiental	3.00
Precios competitivos	3.00

Fuente: Elaboración propia

Al ser consultados sobre el interés de incorporar nuevos productos y/o servicios locales, el 86% de los encuestados contestaron en forma afirmativa.

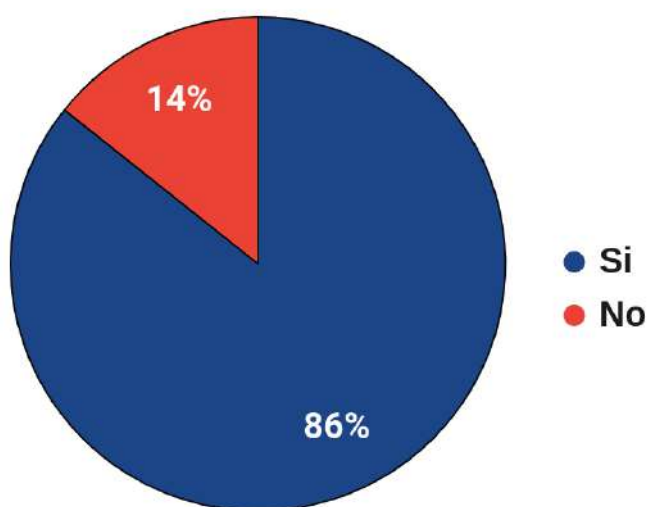
Gráfico N° 22. ¿Incorporaría nuevos productos/servicios locales?



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar el cuestionario se indagó sobre el interés de exhibir productos y/o artesanías locales en sus prestaciones turísticas: el 86% de los encuestados indicó que si tienen interés.

Gráfico N° 23. ¿Estaría interesado en exhibir productos/artesanías locales?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los prestadores turísticos que realizaron la encuesta consideran que la producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en el partido de Navarra.

Recomendaciones para fortalecer la vinculación entre el turismo y la producción local

Las recomendaciones aquí propuestas buscan ser una contribución para fortalecer el desarrollo territorial local bajo un enfoque estratégico que fomenta mayor participación local en la cadena de valor de los servicios turísticos. A su vez, ofrecen al turista la oportunidad de conocer los productos del entorno, los productos autóctonos, los rasgos locales culturales distintivos, y en general tener un conocimiento más directo de los procesos de producción sabiendo que, en el mismo acto de compra, se está ayudando a la preservación del medio ambiente y la economía local.

Las encuestas descritas anteriormente dan cuenta del interés de prestadores turísticos y productores/artesanos locales de generar nuevos espacios de vinculación que permitan potenciarse mutuamente.

A continuación se detallan algunas posibles líneas de acción para fortalecer la vinculación del turismo y el entramado socio productivo local:

a) Creación de un sello de la producción local para poner en valor el talento local y generar un elemento de comunicación identitario de fácil reconocimiento por parte de los consumidores.

b) Establecer un registro de pequeños productores y artesanos para consolidar una base de datos a disposición de prestadores turísticos y turistas.

c) Identificación de productores y/o artesanos con interés de abrir las puertas de sus talleres para compartir sus saberes y generar experiencias orientadas al turismo.

d) Incorporación de una sección en el sitio web oficial de Turismo de Navarro que contenga, por un lado, establecimientos / espacios de producción abiertos al público y, por el otro, puntos de venta de artesanos/productores para la compra de productos locales.

e) Generación de espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos de la producción artesanal y cultura local.

f) Incentivos fiscales para el incentivo al consumo local de bienes y servicios en las prestaciones turísticas.

3.2 Fortalecimiento de la identidad productiva/artesanal

La incorporación de un sello contribuye a la identidad, para distinguir, visibilizar y fortalecer las capacidades comerciales de los pequeños productores y artesanos locales.

Por un lado, favorece a la visibilización y la promoción para la “compra local” para aquellos consumidores dentro del partido de Navarro -comunidad local, prestadores de servicios, comercios, entre otros- que quieren adquirir productos de su lugar. Fomentando un circuito económico local permitiendo la cercanía entre el productor y el consumidor generando un circuito interno que permita que los ingresos económicos de los navarrenses queden en el partido una vez realizada la compra de los productos.

Por otro, facilita la identificación para que los turistas puedan comprar productos y artesanías locales, ya sea recuerdos para ellos mismos o para obsequiar, entendiendo que son parte fundamental de la experiencia que los visitantes quieren vivir.

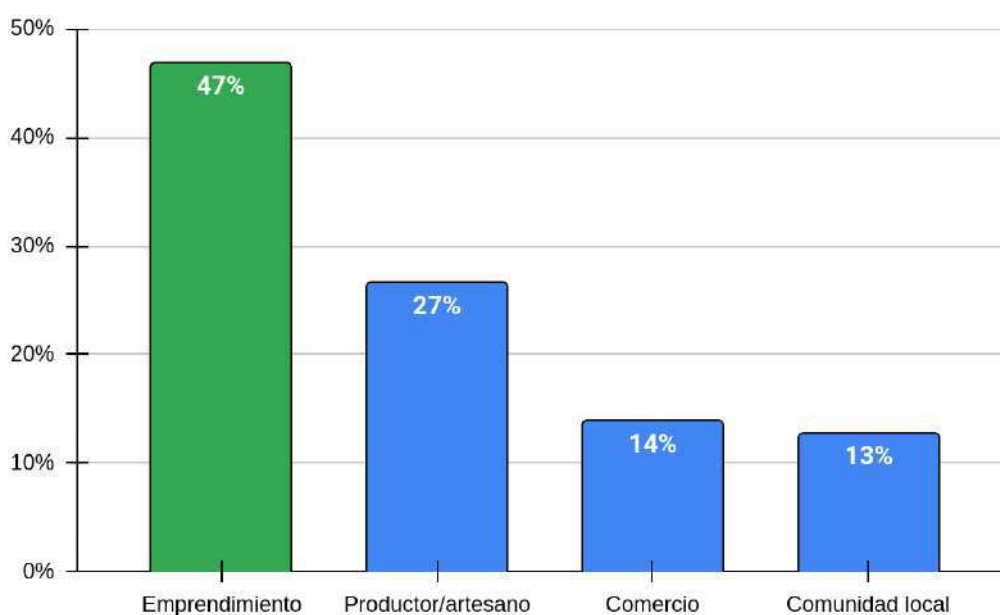
La construcción de una identidad productiva y artesanal dará a conocer a la comunidad y a los turistas quiénes son, qué hacen y cómo trabajan los productores locales y artesanos de Navarra.

De acuerdo a los resultados mencionados anteriormente en cuanto a las imágenes representativas, colores, etc. se presentaron tres isologos que podrían representar a la producción y la artesanía local con las dos frases más seleccionadas “Hecho en Navarra” y “Manos navarrenses”.

Para la definición del isologotipo y la frase se llevó adelante una campaña de consulta pública orientada a las personas residentes en el Partido de Navarra, a continuación se detallan los resultados:

El 47% de los participantes de la votación representa a emprendimientos de Navarra, el 27% a productores/artesanos y en menor escala a los comercios y a la comunidad local del partido.

Gráfico N°24. Representación de los participantes



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente Figura N° 79 se puede observar la votación de cada uno de los sellos propuestos:

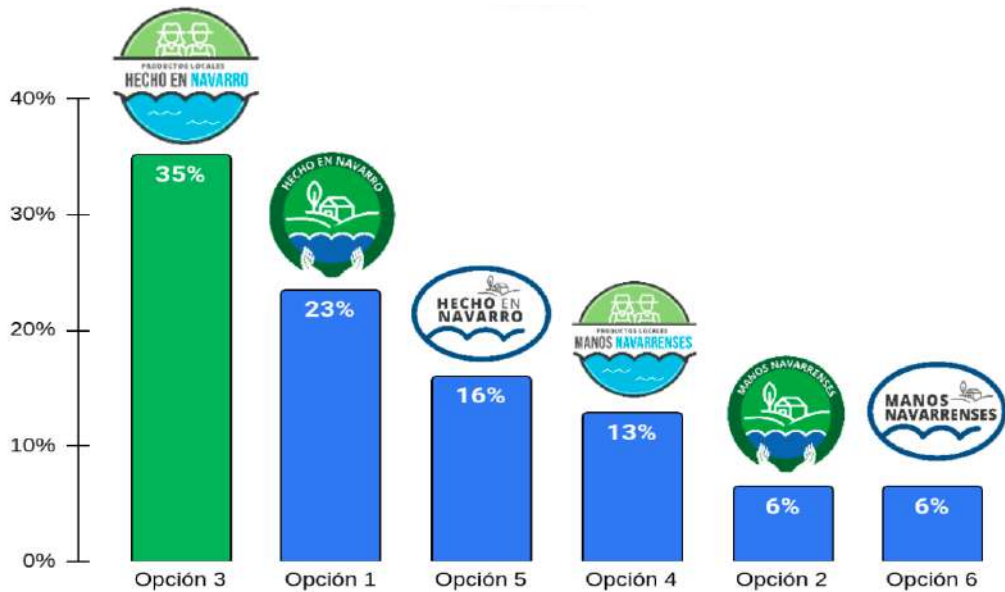


Figura N°83. Votación de los sellos
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados finales de la elección del sello con el 35% de votos afirmativos a continuación se presenta el isologo más votado:



Figura N°84. Propuesta de isologo a color
Fuente: Elaboración propia



Figura N°85. Propuesta de isologo escala de grises
Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones para la aplicación del sello

En el packaging - Manual de uso

Se adjunta en archivo pdf junto al presente informe.

Enlace: [Recomendaciones sobre uso del sello de la producción y artesanía de Navarro.pdf](#)

Recomendaciones y acciones de difusión del sello

- **Presentación del sello a los prestadores de turismo y productores locales**

El día 04 de abril de 2023 se realizó la presentación del sello, la apertura del registro de pequeños productores y artesanos y sus beneficios:

- Uso del sello en productos/artesanías y redes sociales.
- Experiencias turísticas ligadas a la producción local (talleres a puertas abiertas, clases, degustaciones, exposiciones, etc).
- Espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos.



*Figura N°86. Presentación del sello
Fuente: Elaboración Propia*



Figura N°87. Sellos Hecho en Navarro
Fuente: Elaboración Propia

Durante este evento hubo un espacio de exposición y contacto entre prestadores turísticos y productores locales, fue ámbito propicio para presentar sus productos y generar acuerdos para la exhibición / venta de los mismos en establecimientos turísticos o bien la compra de algunos productos como insumo para las prestaciones.

Del mismo participaron prestadores turísticos, comunidad local, productores y artesanos locales.

A continuación se encuentra el enlace a la presentación:

[Presentación Sello "Hecho en Navarro"](#)

El mismo día se recibió la visita del gobernador de la provincia de Buenos Aires, Axel Kicillof en el marco del evento del que se encontraba participando se armó un espacio de exhibición de productos y artesanías junto con el sello "Hecho en Navarro".

Asimismo, se entregó como obsequio al gobernador una canasta con los productos representativos del destino.



*Figura N°88. Presentación del sello en evento
Fuente: Elaboración Propia*



*Figura N°89. Presentación del sello junto al gobernador
Fuente: Elaboración Propia*

- **Notas de prensa**

- Para prensa local: Generar gacetillas de prensa contando sobre la creación de este sello y el alcance del mismo.

- Para prensa especializada: Generar notas de interés en medios especializados o de “lifestyle” en las cuales se explique la importancia de consumir productos locales.
- **Participación en ferias y festividades**
 - Crear un calendario con las fiestas locales, regionales o nacionales
 - Evaluar cuáles son de interés y la disponibilidad para participar, evaluando costo-beneficio.
 - Se puede participar de manera conjunta con varios productores, en donde se crea un stand de promoción con el nuevo sello.

- **Creación de una red social**

Se recomienda la creación de una red social que contenga a todos los productores locales, aunados bajo el sello distintivo.

- Las redes recomendadas:
 - Facebook: Se pueden subir infografías, vídeos sobre cómo realizan la producción, flyers de eventos.
 - Instagram: Se puede crear reels mostrando cómo se produce cada producto, utilizar las historias destacadas con cada productor o en caso de ser muchos crear por historias por producto.
- Deberán figurar los contactos de cada productor local junto con los puntos de venta en cada publicación que se refiera a sus productos.

- **Crear campañas en redes sociales**

A. Creación de #: Estas campañas deberán estar acompañadas por un # que unifique la comunicación:

Posibles # a utilizar	#ProductoresDeNavarro #HechoEnNavarro #SoyProductor #SoyArtesano #ConsumiLocal #SoyLocal #ProductoresLocales
-----------------------	---

B. Generar contenido:

- Audiovisual en donde se muestren los productos con el nuevo isologotipo aplicado. Ejemplo: un unboxing.

- Mostrar el proceso de producción del producto hasta llegar a la vitrina de venta.
- Generar infografías que expliquen por qué es beneficioso consumir productos locales, generando conciencia en el usuario.
- Creación de historias destacadas contando de qué se trata el sello.
- Generación de contenido con los productos o artesanías con el logo aplicado.
- Tener en cuenta el calendario de publicaciones junto con las efemérides que se relacionen con la temática: Ejemplo: Día del artesano.

C. Interacción con otras cuentas:

- Existen cuentas que se crean específicamente para difundir productos locales, como por ejemplo: Directorio Sustentable. Sería interesante tomar contacto con las mismas para generar publicaciones conjuntas o bien figurar dentro de la nómina de proveedores.

Recomendaciones para la adhesión a la iniciativa

En el marco de la realización del sello a continuación se establece el detalle de las líneas de acción mencionadas anteriormente que servirán como complemento y para contribuir a la vinculación entre el sector turístico y el productivo-artesanal:

1. Registro de pequeños productores y artesanos

Permite consolidar una base de datos a disposición de prestadores turísticos y turistas. La inscripción en este Registro es requisito obligatorio para poder participar de las iniciativas descriptas en este apartado y la utilización del sello.

Aquí se podrán inscribir todos los artesanos y pequeños productores del partido de Navarro que cumplan los requisitos generales y específicos de acuerdo a las características de cada producto de acuerdo al marco normativo vigente.

Sería oportuno realizar este Registro unificado desde Turismo conjuntamente con el área de Producción, Políticas Sociales y Bromatología.

La apertura de dicho registro representa la oportunidad para aquellos actores que aún no se encuentren formalizados por lo que es importante adoptar esquemas de acompañamiento para su inclusión en el sistema.

Los datos aportados a través de esta herramienta permitirán consolidar nuevos canales de difusión como la integración en el sitio web oficial de turismo y venta como los espacios creados a tal fin en las prestaciones turísticas.

Los productores / artesanos inscriptos se comprometen a actualizar la información otorgada en el marco del Registro. Será revocado automáticamente en caso de incumplimiento de las normas vigentes.

Tabla N°8. Propuesta de Registro

Propuesta "Registro de Productores y Artesanos"	
N° de Registro	
Nombre del emprendimiento	
Nombre del responsable	
Descripción del emprendimiento	
Información de contacto	
Teléfono	
Instagram	
Facebook	
Web	
Otras redes sociales	
Visitas en el taller / local / espacio de elaboración	
SI / NO	
Dirección	
Días	
Horarios	
Precio	

¿En qué consiste la experiencia ofrecida?	
Reserva previa	SI / NO
<p><i>NOTA: Los inscriptos deberán cumplir los requisitos generales y específicos de acuerdo a las características de cada producto de acuerdo al marco normativo vigente.</i></p>	

Fuente: Elaboración propia

Sugerencias para el uso del sello y difusión de la acción

- El uso del sello será exclusivo para aquellos productores/artesanos que integren el registro.
- Incorporación del sello en etiqueta / envoltorio / etiqueta complementaria de cada producto de los artesanos/productores inscriptos. O bien como calcomanía en bolsas o como accesorio al producto principal.
- Incorporación del sello en cada red social de aquellos productores/artesanos que integren el registro.

2. Experiencias turísticas ligadas a la producción local

Establecer “talleres a puertas abiertas”, donde aquellos productores y artesanos que lo deseen puedan recibir visitas de turistas y vecinos para conocer la producción como medio de ingreso complementario, estableciendo los criterios y requisitos que correspondan.

En el Registro de Productores / Artesanos se incorpora esta alternativa. Allí cada productor/ artesano deberá indicar días, horarios de apertura y describir en qué consiste la experiencia ofrecida.

La visita a talleres o espacios de producción pueden integrarse en circuitos en las zonas donde sea posible por la cantidad y distancia entre los mismos. En este caso deberá generarse una agenda con días y horarios de apertura común y un recorrido sugerido con las actividades previstas como parte de esta agenda para su mejor comunicación.

Sugerencias para el uso del sello y difusión de la acción

- Los talleres o espacios de producción que abren sus puertas al público podrán ser identificados con el sello representativo de la producción local (en sus fachadas o cartel exterior, por ejemplo).
- En mapas digitales o impresos podría utilizarse para indicar donde están los talleres/espacios.
- Tanto los talleres o espacios de producción independientes como los circuitos integrados serán incluidos en una sección en el sitio web oficial de Turismo.
- Es altamente recomendable la comunicación recíproca entre los productores / artesanos que integran los circuitos en sus redes sociales y otros canales de comunicación con el objetivo de contribuir al posicionamiento de las propuestas.

3. Sitio web oficial de turismo

Permite dar visibilidad a la iniciativa, conteniendo una introducción que sintetiza la vinculación del turismo con la producción local y presenta todas las iniciativas que integran el Programa de Fortalecimiento del Entramado socio productivo a través del Turismo.

En esta sección del sitio web no se comercializarán productos ni servicios de los emprendedores participantes sólo se facilitarán procesos de comunicación y comercialización, permitiendo el contacto directo con cada emprendedor a partir de sus canales de comunicación y un mayor conocimiento sobre sus productos y servicios.

A partir del mes de abril ya se encuentra la sección de “Hecho en Navarro” en el sitio web oficial de turismo, a continuación se presenta un captura de pantalla de la misma:



Figura N°90. Captura de sitio web de turismo
Fuente: Elaboración propia

Sugerencias para el uso del sello y difusión de la acción

- Pueden desarrollarse campañas de comunicación en redes sociales presentando a través de cortos audiovisuales la identidad navarrese a través de la producción local como valor diferencial de la oferta turística.
- El sello será utilizado en dicha sección destinada a los productos/artesanías locales dentro del registro.

4. Espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos

Con el objetivo de expandir los canales de venta y promoción para los artesanos y productores y fortalecer la comercialización de sus productos esta estrategia consta de constituir espacios de exhibición y/o venta dentro de las prestaciones turísticas como "vidriera de la producción local" y al mismo tiempo como un valor agregado para los turistas. *Ver Anexo.*

Se sugiere a continuación dos abordajes posibles:

A. Promoción: Exhibición de productos y artesanías

El prestador turístico (alojamiento, gastronómico, etcétera) dispondrá de un espacio de exhibición en el punto que designe a tal fin. Se recomienda que se trate de un espacio tipo vitrina cerrado o bien un sector que no se encuentre al alcance de la mano para garantizar la seguridad de los objetos exhibidos.

Se sugiere constituir un inventario de los objetos exhibidos con dos copias, una para el establecimiento turístico, otra para el productor / artesano.

En todos los casos se recomienda la colocación de cartel con el nombre y contacto del productor para poder facilitar la venta.

El equipo de colaboradores en las prestaciones turísticas deberá contar con la información sobre los sitios dónde adquirir los productos/artesanías exhibidas y/o indicarán el taller/espacio donde se realiza para su visita.

B. Comercialización: Venta de productos y artesanías

Al igual que para la promoción se debe prever un espacio en los establecimientos turísticos destinado para tal fin.

Lineamientos generales para la promoción y comercialización:

- Se establecerá un acuerdo escrito entre ambas partes: prestador turístico y productor/artesano.
- Los productos deberán estar exhibidos en un lugar de fácil acceso y visible de forma ordenada con el cartel indicativo correspondiente con el sello identificatorio de la producción local y nombre del productor/artesano. De ser objetos de decoración podrían estar dispuestos en diferentes espacios del establecimiento indicando que son “productos que se encuentran a la venta”.
- El productor/artesano deberá brindar toda la información relevante y actualizada sobre sus productos/servicios al prestador turístico:
 - a. N° de inscripción al Registro
 - b. Descripción del producto. Incorporar ingredientes en el caso de productos alimenticios / de cosmética natural y fecha de caducidad si existiera
 - b. Precio
 - c. Visitas al taller (horarios, tarifas, dirección, reserva previa, etc)
 - d. Actividades especiales: taller de cocina, clase abierta, etc.
- Los productos/artesanías serán dados en consignación a través de un acta acuerdo, entre el prestador turístico y el emprendedor integrante del Registro de Pequeños Productores y Artesanos. Por el cual el prestador turístico (consignatario) se compromete a ofrecer a los turistas los productos/artesanías del consignante (productor/artesano).

- En caso de artículos a la venta, se podría implementar el cobro de una comisión si así lo consideran las partes.
- Se sugiere establecer como parte del acuerdo un plazo de devolución de mercadería en caso de que no se realice la venta.
- En el caso de productos con vencimiento, estos deben ser indicados en el inventario y reemplazados por el emprendedor antes de su fecha de caducidad.

Sugerencias para el uso del sello y difusión de la acción

- Invitar a los distintos prestadores de turismo a conocer los productos locales de Navarra.
- Incentivar a la creación de una vitrina, estructura autoportante o similar con el sello, que esté a la vista del cliente y que sirva para exhibir a la producción local.
- Incorporación de un distintivo visible en el exterior de los locales, que sirva de identificación como punto de venta, ejemplo:

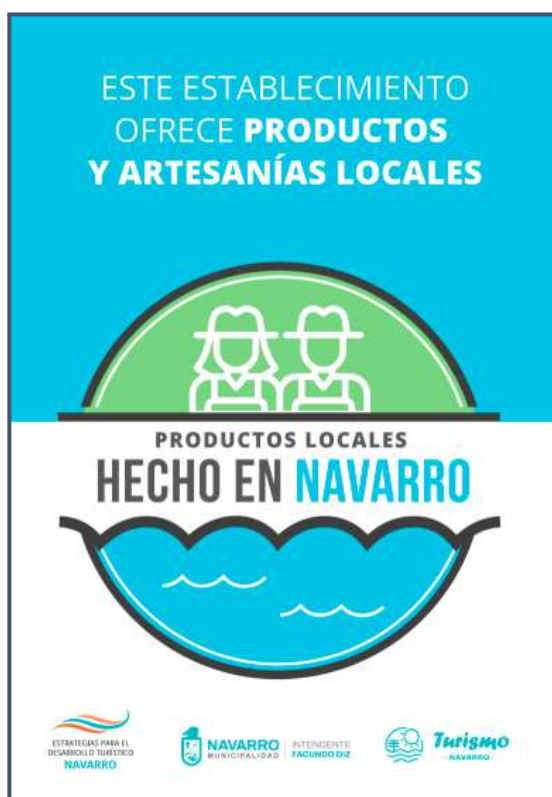


Figura N°91. Distintivo para exterior
Fuente: Elaboración propia

- Incorporación del sello en las webs y redes de aquellos prestadores turísticos que incorporen productos locales
- En las vitrinas podrá exhibirse en un código QR un enlace a la sección del sitio web oficial donde figurarán por zona los talleres o espacios productivos que pueden visitarse. Esta información estará consolidada en el sitio web oficial de Turismo. Para la exhibición de este QR pueden colocarse un elemento autoportante con frase indicativa “Conozca los talleres o espacios en -nombre de la localidad- abiertos al público”.

5. Incentivos fiscales y normativos

Se propone la creación de una ordenanza municipal que complemente las acciones mencionadas anteriormente, vinculando la producción y la artesanía local directamente con los servicios turísticos del partido de Navarro para ofrecer a los turistas y visitantes una experiencia auténtica, que promueva la cultura, la identidad y la producción local como valor diferencial.

Objetivos:

- Mejorar la participación de los actores económicos locales en la cadena de valor de forma sostenible.
- Potenciar la fluidez del comercio y la economía local.
- Reducir los costos, mediante un esquema de comercialización directa en el territorio, entre los productores y los establecimientos turísticos.
- Constituirse en una herramienta de promoción socio-económica para promover el arraigo.
- Contribuir con el impacto ambiental, involucrar a la comunidad local y al medio ambiente, reconectando con las raíces y el lugar, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

Se propone que aquellos prestadores turísticos -hoteleros, gastronómicos, agencias de viajes, servicios de actividades, entre otros- que incorporen bienes y servicios locales dentro de sus cadenas de valor sean reconocidos por contribuir al desarrollo local.

Los mismos podrían contar con una oblea identificatoria “Yo compro local” o similar.

Asimismo, podrá disponerse un incentivo fiscal (descuento en las tasas de comercio) a aquellos establecimientos que incorporen productos y/o artesanías de origen local - aquellos inscriptos en el Registro) -.

Para la identificación y comprobación de este requisito, se proponen las siguientes líneas posibles:

- Declaración jurada presentada por los prestadores turísticos al Municipio, con el detalle correspondiente de sus compras con los actores del Registro de Pequeños Productores y Artesanos, indicando número de factura correspondiente.
- Acta de acuerdo comercial, entre el prestador turístico y los actores del Registro de Pequeños Productores y Artesanos, con el fin de incrementar el intercambio de bienes y productos entre ellos, el mismo puede generarse trimestralmente; con la verificación del área municipal correspondiente.

Nota: en este apartado se podría incluir una cantidad mínima de transacciones. Ejemplo, “el establecimiento debe realizar mensualmente compras a cinco productores y/o artesanos”.

La adhesión a este programa es voluntaria. Podría plantearse como requisito a cumplimentar en nuevas inversiones tanto en lo que refiere a compra de insumos locales vinculados a la construcción y operación inicial como a la contratación de empleo local.

Los prestadores turísticos adheridos a este programa serán beneficiarios de:

1. Incentivos fiscales, como descuentos en tasas municipales.
2. Promoción turística diferenciada como establecimientos comprometidos con el desarrollo local.

TAREA 4. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 1)

El Sistema de Calidad Turística consiste en la implementación de un programa de capacitación continua para sumar valor a las diversas facetas del servicio hotelero, gastronómico, de entretenimiento y recreación y, además, asistencia técnica personalizada a emprendimientos, a fin de relevar, capacitar y elaborar recomendaciones vinculadas a las instalaciones, equipamiento, productos, servicios, innovación y comunicación. Comprende también aspectos

vinculados a las buenas prácticas ambientales y condiciones para la accesibilidad universal.

En el marco del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”, se realizará la transferencia técnica al equipo de Turismo local, incluyendo metodología, herramientas y lineamientos particulares para su desarrollo.

Este documento comprende una síntesis descriptiva sobre el Sistema de Calidad y sus características más relevantes así como también las acciones desarrolladas en el marco de la primera etapa de transferencia técnica e implementación en el Partido de Navarro.

Asimismo, se incluyen las observaciones y conclusiones correspondientes a las capacitaciones de Puntos Claves de Servicio y Anfitriones Turísticos, las visitas técnicas n° 1, las devoluciones personalizadas y el resumen de los puntos más relevantes de los informes técnicos entregados a los prestadores adheridos.

Síntesis descriptiva del Sistema de Calidad

El Sistema de Calidad Turística es un apoyo para la gestión y desarrollo de los destinos turísticos. Su objetivo es brindar las herramientas necesarias para la puesta en valor y la mejora cualitativa de los servicios turísticos en su conjunto.

Consiste por un lado, en un extenso programa de capacitación continua para sumar valor a las diversas facetas del servicio hotelero, gastronómico y de recreación o esparcimiento.

Por otro lado, cuenta con una asistencia personalizada a cada emprendimiento que comprende visitas técnicas con formato cliente misterioso, auditorías y devoluciones personalizadas sobre diversos atributos: instalaciones y equipamiento, producto, servicio e innovación y comunicación.

Beneficios que el Sistema de Calidad Turística aporta al Sector Privado:

El Sistema de Calidad Turística está dirigido a los emprendedores turísticos locales y se trata de un soporte que permite abordar los distintos componentes del servicio estimulando en el sector privado el deseo de

superación, la creatividad, el compromiso con la calidad y la capacidad de reinención permanente para atender a las necesidades y expectativas de la demanda, en la búsqueda por generar experiencias turísticas superlativas.

Es único en su tipo por ser bidireccional, es decir, se enfoca no sólo en el sector gerencial sino también en todos los puestos vinculados directa o indirectamente con el servicio. Destaca la importancia de los recursos humanos como valor fundamental del servicio turístico. Todo el staff participa en todas las instancias del Sistema de Calidad Turística.

Esta condición permite:

- Promover una visión compartida y objetivos comunes entre la dirigencia y los niveles operativos. Sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
- Instalar la idea de que todos son protagonistas del cambio, que el rol de cada uno es fundamental y contribuye a la mejora de la experiencia turística. Sentido de responsabilidad y compromiso con la calidad.
- Llevar adelante mejoras cualitativas que jerarquicen el servicio. Fidelización del cliente y captación de nuevo público.
- Obtener un posicionamiento en el mercado asociado al compromiso con la calidad y la innovación. Mejorar la competitividad y en consecuencia la rentabilidad.
- Brindar apoyo para el desarrollo de nuevos productos que estimulen el crecimiento de todo el destino, el índice de repetición de visita, y que permitan reducir la estacionalidad.

Otros beneficios que el Sistema de Calidad Turística aporta para el Desarrollo de un Destino:

- **En relación a la comunidad:**
 - Revalorizar el talento local.

- Desarrollar nuevas competencias y habilidades en la comunidad y en los empleados de los establecimientos, como así también a artesanos, artistas y productores locales.
 - Generar oportunidades para la inserción y/o desarrollo laboral en el sector turístico.
 - Estimular el sentido de pertenencia a una comunidad turística, estrechando el vínculo entre el sector público, privado y la comunidad.
- **En relación a la oferta de servicios:**
 - Mejorar las condiciones de competitividad del destino basándose en lineamientos relacionados con la calidad y la sustentabilidad.
 - Fortalecer la identidad local destacando aspectos distintivos del destino y su oferta.
 - Incentivar estándares de calidad y sustentabilidad comunes como un sello distintivo de la oferta del destino más allá de la categoría propia que cada emprendimiento tenga.
 - Instalar el compromiso con la calidad, la mejora continua, la superación y reinversión permanente como factores de importancia para la oferta de prestaciones que alcancen y superen las expectativas de los visitantes del destino.
 - Estimular la rentabilidad de la oferta instalada y la llegada de nuevas inversiones.
 - **En relación al mercado:**
 - Obtener un posicionamiento en el mercado asociado al compromiso con la calidad, la sustentabilidad y la innovación.
 - Mejorar la experiencia turística en su conjunto, fidelizando al público actual y captando nuevos turistas.

- Aumentar el consumo turístico.

El Sistema de Calidad Turística – Paso a paso

→ Adhesión

La adhesión es voluntaria.

→ Implementación

El período de implementación comprende 6 meses y consiste en:

- i. Capacitaciones (Estándares de Servicio y Formación Específica)
- ii. Visitas Técnicas. Asistencia personalizada
- iii. Informes Técnicos (Oportunidades de mejora)
- iv. Devoluciones Personalizadas (Informes Técnicos, Resultados alcanzados-Proyección)
- v. Reconocimiento (Compromiso con la Calidad)

i. Capacitaciones

Se trata de un esquema de capacitaciones gratuitas dirigidas a todo el personal de cada emprendimiento para la mejora continua de los puntos clave del servicio. Existe una capacitación troncal para la formación sobre estándares de servicio y otra específica para sumar valor a las diferentes facetas del servicio.

Se destaca que estas capacitaciones están abiertas a la comunidad en general con el fin de brindar herramientas para el desarrollo profesional, estimular el sentido de pertenencia a una comunidad turística y propender a una futura inserción laboral.

Capacitaciones de Formación sobre Estándares de Servicio (troncal)

Se trata de capacitaciones donde se abordan los estándares mínimos de servicio vinculados a cada puesto de trabajo. Por ejemplo, para el rubro de Gastronomía: comprende a todo el personal de cocina así como a mozos y camareras y para el rubro de Hotelería al personal de front office y housekeeping.

A tal fin se han confeccionado “Guías de recomendaciones de servicio” que establecen los puntos clave a tener en cuenta en cada caso.

El foco de estas capacitaciones está puesto, no sólo en adquirir nuevas habilidades para cada puesto de trabajo sino también en fortalecer la idea de trabajo en equipo y la importancia de la comunicación efectiva entre las distintas áreas de trabajo. Todos somos eslabones fundamentales en la cadena de prestación del servicio.

Capacitación de formación específica para alguna de las facetas del servicio

Esta capacitación se planifica teniendo en cuenta las particularidades de la oferta y las necesidades u oportunidades de mejoras observadas en las auditorías que se van realizando en la implementación del Sistema de Calidad Turístico. Las mismas están orientadas a la dirigencia, los mandos medios y el staff.

Evento de Entrega de Certificados

Como cierre, al final del semestre se plantea la realización de un evento donde se brinde un agasajo especial para la realización de la entrega de certificados a todos los que participaron en los distintos espacios de capacitación.

Este evento brinda la oportunidad de reconocer de manera directa tanto a los empleados de los establecimientos turísticos, como a vecinos de toda la comuna, que son los verdaderos protagonistas del Sistema de Calidad Turística, quienes gracias a su compromiso en la labor diaria hacen posible una mejor experiencia para todos los visitantes.

ii. Visitas técnicas - Auditorías

Además de las capacitaciones, el Sistema de Calidad Turística incluye dos visitas técnicas anuales para analizar las condiciones actuales de cada prestación y detectar oportunidades de mejoras.

De esta forma se propone observar con ojos de turista detalles vinculados con cada prestación.

La devolución de todo lo observado se realiza en una instancia posterior mediante una entrevista personalizada con el equipo del establecimiento donde se realiza la entrega del correspondiente informe técnico.

iii. Evaluaciones (Oportunidades de mejora)

→ Herramientas de observación y análisis

Para la realización de la etapa de auditoría se desarrollaron dos herramientas, por un lado, una planilla de puntuación y por el otro un modelo de informe técnico que se aplica para el análisis de cada caso particular. Ambas observan los distintos aspectos referentes a las instalaciones y equipamiento, servicio, producto, innovación y comunicación.

La planilla de puntuación fue confeccionada siguiendo los lineamientos del modelo europeo de calidad.

Este registro permite medir y evaluar cuantitativamente la performance de cada establecimiento en las visitas técnicas, se trata de una metodología que por comparación ayuda a detectar mejoras o retrocesos en los diferentes aspectos observados.

La planilla de puntuación permite también generar estímulos o esquemas de reconocimiento para aquellos que se destaquen por sobre el conjunto.

El informe técnico realiza un abordaje cualitativo, analizando las oportunidades de mejora y sugiriendo determinados cursos de acción. Asimismo, destaca los aspectos distintivos del servicio, orienta acerca de elementos que aportan identidad y brinda sugerencias para generar valor agregado en la prestación.

iv. Devoluciones – Reuniones personalizadas

Una vez efectuadas las visitas se lleva a cabo el proceso de devoluciones individuales a cada establecimiento.

Como resultado de las devoluciones se genera, en la mayoría de los casos, un acuerdo tácito sobre cuáles son los ajustes razonables a implementar en el corto y mediano plazo.

Para finalizar la reunión se entrega a cada emprendimiento un informe técnico con los detalles de lo observado.

v. Reconocimiento al compromiso con la calidad

Finalizada la etapa de evaluación, los prestadores que alcanzaron un nivel de satisfacción “Adecuado” son reconocidos con la colocación de una placa identificatoria en su establecimiento como “Establecimiento comprometido con la calidad turística”.

Este reconocimiento para todos los establecimientos adheridos incluye además la posibilidad de identificar esta condición con logotipo especial en distintos formatos y ámbitos de comunicación del destino (WEB, catálogo impreso de servicios comprometidos con la calidad turística, etcétera).

Otorgamiento de premios a la Calidad Turística

Como incentivo para los establecimientos que participan en el programa se crean premios para cada rubro, por ejemplo, el Premio a la Calidad Turística en Gastronomía, el Premio a la Calidad Turística en Hotelería, el Premio a la Calidad Turística en Actividades Recreativas, etc.

El premio-estímulo puede variar en cada destino. Se sugiere la disposición de un premio pecuniario con la obligación de reinvertir en mejoras para el establecimiento. De esta manera la etapa de Reconocimiento-Premiación acompaña el espíritu de mejora continua del Sistema de Calidad Turística.

Se cree conveniente asimismo, establecer una serie de distinciones especiales para aquellos establecimientos que se han destacado en aspectos determinados del servicio.

Para la selección de los distinguidos y premiados se toma en cuenta las planillas de puntuación, informes técnicos y los relevamientos fotográficos correspondientes a las dos visitas técnicas efectuadas. Cabe destacar que se evalúa especialmente si las recomendaciones efectuadas en la primera visita fueron aplicadas o se encuentran en proceso de aplicación.

De esta manera las premiaciones serán obtenidas por aquellos que hayan tenido una mejor performance a lo largo del proceso y que a su vez hayan implementado mejoras entre las dos instancias de evaluación.

El evento de premiación brinda la oportunidad de dar visibilidad al trabajo conjunto desarrollado entre el sector público-privado para mejorar la oferta de servicios y en consecuencia la experiencia de cada turista en el destino.

NOTA: En esta etapa de implementación inicial en el Partido de Navarro no se realizará la entrega de Premios a la Calidad Turística por tratarse de un esquema de transferencia técnica con la participación de 10 prestadores, a futuro, de continuar la implementación se sugiere implementar este complemento.

4.1 Jornada de capacitación en Estándares de Servicio

El 21 de diciembre(*) se realizó una jornada de capacitación presencial dirigida a prestadores y personal de los emprendimientos turísticos locales, con el objeto de transferir conocimiento sobre la implementación de herramientas para la mejora continua de los puntos clave del servicio, y que permiten sumar calidad a los servicios que se ofrecen en la búsqueda por crear continuamente experiencias turísticas valiosas.



Se convocó a prestadores y personal de los emprendimientos turísticos locales, y representantes de entidades intermedias vinculados con el turismo y a la comunidad en general. La convocatoria estuvo a cargo de la contraparte local. Se contó con la asistencia de diez participantes. La jornada se realizó en el Cine Teatro Gran Navarro.

(*)NOTA: La jornada se encontraba inicialmente programada para el 20/12 pero por feriado nacional debió trasladarse al 21/12.



Figura N°92. Fotografía de la Capacitación “Calidad. Puntos Claves de Servicio”
Fuente: Elaboración propia

Dinámica y conclusiones de la jornada

A modo introductorio en la capacitación se interpeló a los presentes a compartir conceptos que asocian con la palabra CALIDAD. Estos fueron los principales resultados:

Servicio	Profesionalismo	Empatía	Superación	Respeto
Información	Calidez	Atención	Cordialidad	Superación

Se observaron mitos y realidades ligadas a la calidad, identificándose como ideas fuerza:

- Todos podemos superarnos y sumar valor a nuestro servicio sin importar la categoría o perfil de nuestro establecimiento.
- Las necesidades y expectativas de la demanda están en permanente cambio. La información y capacidad de adaptación es clave.
- El trabajo en equipo y el equipo de trabajo es nuestro principal valor.
- La retroalimentación y la medición de satisfacción nos permiten establecer procesos de mejora continua.

También se conversó sobre los momentos clave en la experiencia del usuario y la necesidad de generar estándares y procesos orientados a la calidad.

Las personas asistentes, divididas en dos grupos, realizaron una dramatización representando una escena donde el turista toma contacto con personas en distintos puestos de trabajo en un espacio gastronómico y de alojamiento. Cada grupo ideó el guión, incorporando al menos una situación negativa en la experiencia de servicio. La creatividad y capacidad de improvisación de los participantes fue superlativa. Como resultado cada equipo analizó lo ocurrido en la escena realizada por el otro grupo, observando los puntos clave de servicio, puntos positivos y oportunidades de mejora.

Por último se compartieron las recomendaciones más relevantes para cada área de servicio, presentes en las Guías de Recomendaciones brindadas en formato digital a cada uno de los participantes.

→ Enlace de acceso a presentación: [Estándares de Servicio](#)

→ Enlace de acceso a [Puntos Clave de Servicio](#)

En este enlace se encuentra las Guías de recomendaciones específicas para cada rubro y puesto de trabajo, a saber:

- Servicio de cocina
- Servicio de salón
- Servicio de reservas y recepción
- Servicio de limpieza y mantenimiento
- Museos, entretenimiento y recreación

4.2 Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos

El 21 de diciembre(*) por la tarde se realizó una jornada de capacitación presencial dirigida a diversos actores que, directa o indirectamente se vinculan con el turismo (comercios, agentes de tránsito, estaciones de servicio, fuerzas de seguridad, entre otros) con el objeto de sensibilizarlos y capacitarlos sobre la atención de servicios al turista.

Entre los contenidos desarrollados, se incluyeron: desarrollo turístico y triple impacto, del turismo contemplativo al turismo experiencial, patrimonio tangible e intangible, calidad, detalles, calidez y autenticidad como valor diferencial, recomendaciones para brindar orientación turística, inteligencia emocional, gestión de riesgos.

La convocatoria estuvo a cargo de la contraparte local. Se contó con la asistencia de nueve participantes. La jornada se realizó en el Cine Teatro Gran Navarro.

(*)NOTA: La jornada se encontraba inicialmente programada para el 20/12 pero por feriado nacional debió trasladarse al 21/12.



*Figura N°93. Fotografía de la Capacitación “Anfitriones Turísticos”
Fuente: Elaboración propia*



*Figura N°94. Fotografía de la Capacitación “Anfitriones Turísticos”
Fuente: Elaboración propia*

Dinámica y conclusiones de la jornada

Se realizaron distintas actividades lúdicas en equipo para la conformación de conclusiones deductivas con participación de todos los presentes.

Para comenzar se desarrolló una trivía asociada a recursos naturales, históricos y culturales, reflexionando sobre el importante patrimonio tangible e intangible del destino y sus atributos diferenciales.

Otras de las actividades puso el foco en el turismo como herramienta de desarrollo y arraigo, identificando a través de un juego participativo la importancia de los efectos multiplicadores del turismo.

Por último, los asistentes, divididos en dos grupos, realizaron una dramatización representando una escena donde un turista toma contacto con distintos actores en el destino: informante turístico, comerciante, agente de tránsito, estación de servicio y estudiante. Cada grupo ideó el guión, incorporando al menos una situación negativa en la experiencia de servicio. Como resultado cada equipo analizó lo ocurrido en la escena realizada por el otro grupo, observando los puntos positivos y oportunidades de mejora, y arribando a la conclusión de que todos formamos parte de la experiencia del turista en el destino.

Como cierre se compartieron recomendaciones a través de un Decálogo del Buen Anfitrión Turístico.

→ Enlace de acceso a presentación: [Anfitriones turísticos](#)

4.3 Capacitación al equipo técnico local de turismo

El día 7 de diciembre se llevó a cabo la capacitación virtual vía Plataforma Meet para el equipo de la Dirección de Turismo de Navarra para la transferencia técnica del Sistema de Calidad Turística.

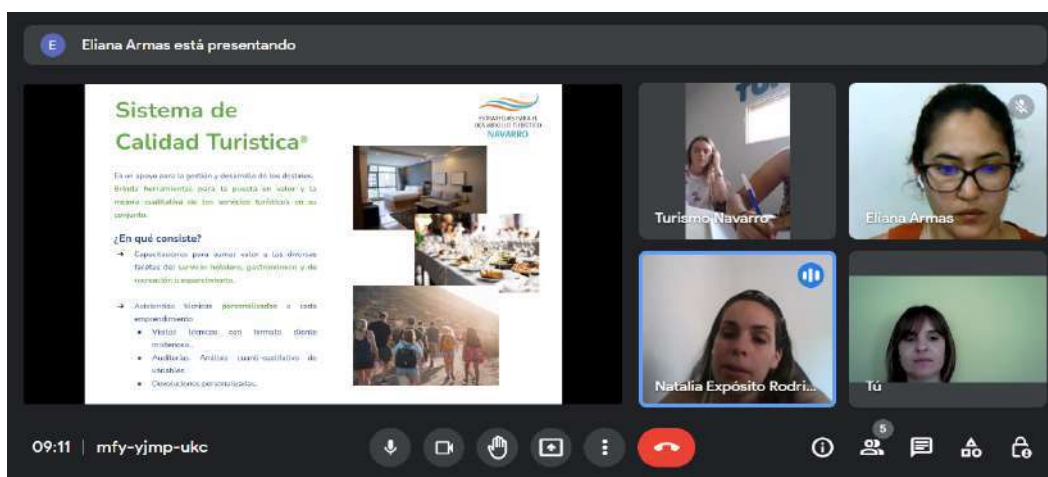


Figura N°95. Captura de pantalla Transferencia Técnica del Sistema de Calidad Turística al equipo de la Dirección de Turismo de Navarra

Fuente: Elaboración propia

En este marco se brindó información sobre objetivos y características del Sistema de Calidad. También se presentaron las herramientas de observación y análisis como la planilla de puntuación, un modelo de informe técnico y la Guía de criterios para los consultores -que aporta orientación y posibilita una mayor objetividad a la hora de completar las planillas y realizar los informes-.

Seguidamente, se definieron conjuntamente los criterios para la convocatoria, proceso de selección y plazos de convocatoria. Se estableció la realización de una convocatoria abierta con selección de 10 participantes bajo los siguientes criterios:

- Contar con habilitación municipal, con estado avanzado del trámite ó presentar intención manifiesta de habilitar.
- Representatividad de los distintos rubros de la actividad turística (gastronomía, alojamiento y actividades turísticas)

Por último se brindaron recomendaciones a tener en cuenta para la convocatoria y se compartió el acta de adhesión, donde se manifiesta la voluntad de participación por parte de cada prestador y aceptación de los requisitos y condiciones de participación en el Sistema de Calidad.

Convocatoria para la adhesión de prestadores turísticos

Para la adhesión voluntaria de los prestadores turísticos que deseen formar parte de esta iniciativa se llevó adelante una convocatoria abierta y posteriormente la selección de 10 establecimientos para participar en la fase inicial de implementación bajo criterios específicos.

Para la ejecución de esta tarea se facilitó al equipo técnico local la siguiente documentación, que se encuentra en la sección ANEXO:

- Texto sugerido para la nota de convocatoria donde se establece descripción, plazos y condiciones de adhesión, criterios de selección final de participantes en la fase inicial.
- Modelo de acta de adhesión que incluye características del Sistema de Calidad Turística, compromisos del establecimiento adherido y de la Dirección de Turismo y términos y condiciones.
- Piezas de difusión:
 - Gacetilla de prensa sugerida para la convocatoria.
 - Pieza comunicacional para redes sociales

4.4 Implementación inicial - Visita Técnica Nº 1

El Sistema de Calidad Turística incluye dos visitas técnicas en el plazo de los 6 meses de implementación inicial, para analizar las condiciones actuales de cada prestación y detectar oportunidades de mejoras.

La primera visita técnica fue programada, con una duración aproximada de 1:30hs. El equipo de consultores llevó adelante la visita a cada uno de los establecimientos con acompañamiento de un referente de la Dirección de Turismo. En el marco de la visita se realizó una entrevista al encargado/a del establecimiento indagando sobre aspectos vinculados al servicio, producto, comunicación e innovación. También se realizó un recorrido completo por las instalaciones junto con un relevamiento fotográfico.

Esta visita técnica fue programada durante dos viajes del equipo consultor a Navarro, el 8 y 15 de febrero de 2023.

A continuación, se listan los prestadores adheridos al Sistema de Calidad Turística:

- Estancia La Fernanda - Gastronómico
- Paprika - Gastronómico
- La Lechuza de Campo - Gastronómico
- El Castillo Encantado - Alojamiento
- Dame + Birra - Gastronómico
- El Rincón - Gastronómico
- Apartamentos Laguna de Navarro - Alojamiento
- Shell de Navarro - Gastronómico

Como se observa en la lista se trata de un total de 8 (ocho) establecimientos adheridos al programa. Si bien estaba prevista la adhesión de 10 prestadores, sólo 8 confirmaron interés en participar de la convocatoria.

4.5 Implementación inicial - Informe y Devolución N° 1

Una vez efectuadas las visitas técnicas, se llevó a cabo un proceso de devoluciones individuales y personalizadas, de forma virtual vía Plataforma Meet, de 40 minutos de duración cada una aproximadamente. El establecimiento Paprika no pudo participar de esta instancia por encontrarse cerrado por vacaciones.

Las devoluciones personalizadas se desarrollaron los días 17, 22 y 24 de febrero de 2023.

En cada devolución participó un representante de la Dirección de Turismo. En las mismas, se destacaron los puntos positivos observados en cada emprendimiento, reconociendo aquellos que exaltan su identidad y actúan o podrían actuar como factor de diferenciación. A su vez, se detallaron las oportunidades de mejora observadas para cada establecimiento.

Al finalizar este proceso se entregó a cada prestador un informe técnico confidencial con los detalles de lo observado y el relevamiento fotográfico correspondiente a la visita.

Cada informe técnico se inicia con un resumen ejecutivo, ofreciendo luego una descripción de cada una de las variables analizadas: instalaciones y equipamiento, producto, servicio y comunicación e innovación. Como cierre del informe se colocan las recomendaciones específicas para cada área y gráficos que muestran el nivel de cumplimiento / satisfacción alcanzado en la planilla de puntuación. Estos últimos son de utilidad para medir avances o retrocesos en el tiempo, a partir de la comparación de resultados entre las visitas técnicas.

En este enlace es posible observar un modelo de informe con todos sus componentes para el rubro de Gastronomía:

[Modelo de informe - Gastronomía.Navarro](#)

La Lechuzza de Campo

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA®
NAVARRO

La Lechuzza

19:18 | kye-zesg-ccy



El Castillo Encantado



Dame + Birra



Estancia La Fernanda



El Rincón



Apartamentos Laguna Navarro



Shell de Navarro

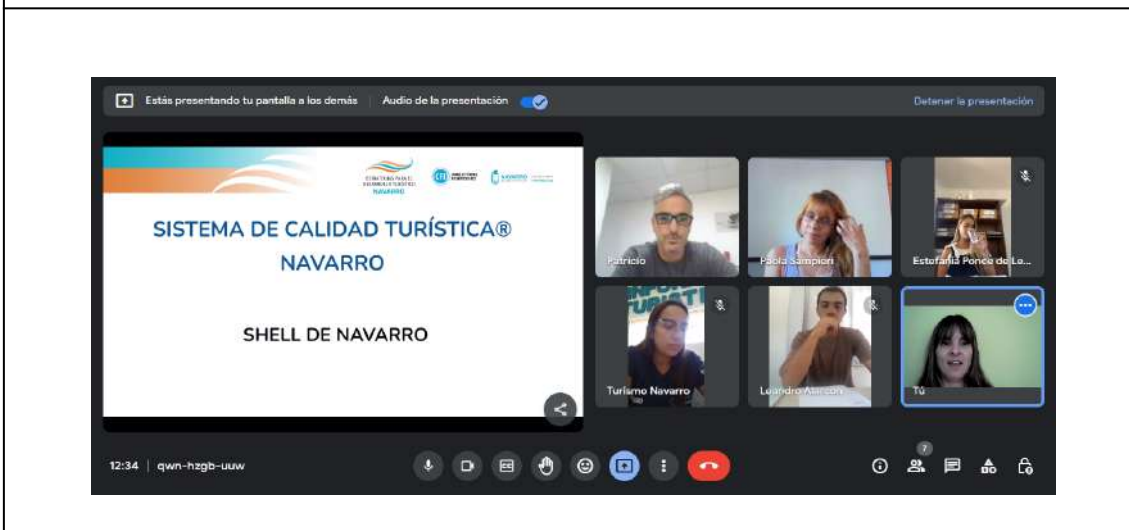


Figura N°96. Devoluciones personalizadas
Fuente: Elaboración propia

Resultados generales de los informes y devoluciones

A continuación, se describen los resultados generales de las devoluciones personalizadas, los puntos observados y las principales oportunidades de mejora detectadas entre los prestadores participantes como resultado de lo observado en la visita técnica N°1.

Luego de la 1° visita técnica a 8 establecimientos gastronómicos y hoteleros en la ciudad de Navarro, se observan un compromiso y entusiasmo positivos hacia la actividad que cada uno desarrolla.

Se muestra en todo momento un profundo interés genuino de mejora, con una apertura total a recibir las propuestas de los especialistas.

En todos los casos, las personas que manejan cada uno de los establecimientos, poseen cualidades innatas de empatía propia de las personas que eligen trabajar en el mundo de la hospitalidad y el turismo.

También se observa una gran adhesión al proyecto de mejorar las políticas de turismo, poniéndose a disposición para continuar capacitándose y ser parte de un cambio que favorezca al crecimiento turístico de Navarro. Comprenden que es la manera en que este crecimiento redundará también en sus negocios.

En cuanto a las instalaciones y equipamientos visitados, se puede resumir que el denominador común que se observa es una falta de uniformidad en los criterios de seguridad tanto edilicia, como de equipamiento y/o sanitaria.

Las áreas de cocina y sanitarios son las más descuidadas. En muchos casos requieren de inversión y en otros, simplemente, la implementación de procesos operativos estandarizados para lograr un control profesional.

El servicio se puede definir como informal. No poseen personal con capacitación técnica específica. Tampoco poseen procedimientos estándar para la atención al público, atención de quejas, manipulación de alimentos, servicio, etcétera.

En lo que se refiere a innovación, los prestadores son bastante conservadores, pero durante las devoluciones efectuadas en este campo se llenaron de nuevas y despertaron la creatividad.

No se observaron grandes actividades ligadas a compromiso con el medio ambiente. Se pueden trabajar muchos aspectos en este rubro, con capacitación y concientización.

Tampoco se observan políticas hacia las personas con discapacidad, ya sean motrices o comunicacionales. Hay mucho por hacer en esta temática también.

La comunicación es otro punto que necesita una fuerte revisión en casi todos los casos. Se considera que profesionalizar este punto los va a acompañar en el crecimiento del negocio y verán resultados rápidamente. El marketing digital, a través de las redes y la web, es un punto débil, debería haber una fuerte capacitación en este aspecto.

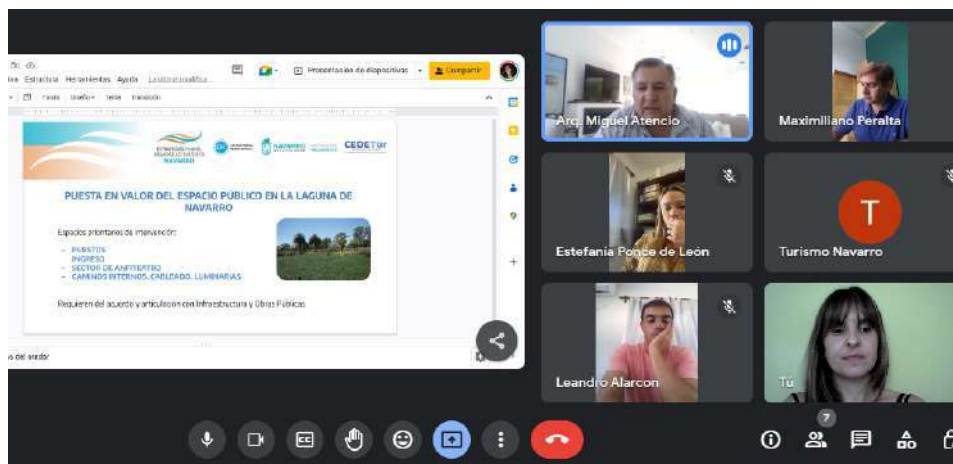
Es muy importante que prestadores y la Dirección de Turismo trabajen en conjunto, con políticas consensuadas que beneficien a todos. Debe haber una comunicación fluida, espacios abiertos donde cada uno pueda expresar sus necesidades, momentos de “escucha”, y de esta manera tener la posibilidad de crear sinergia entre todos los “actores” de la actividad turística.

Para finalizar, cabe destacar que en cada devolución los prestadores se mostraron abiertos, receptivos y agradecidos, haciendo notar el profesionalismo con que fueron efectuadas cada una de las propuestas de mejora, poniendo énfasis también, en el compromiso de comenzar a efectuar cambios, cada uno dentro de sus posibilidades, con el objetivo de mejorar su oferta y la de Navarro.

TAREA 5. PUESTA EN VALOR DEL ESPACIO DE USO PÚBLICO EN TORNO A LA LAGUNA

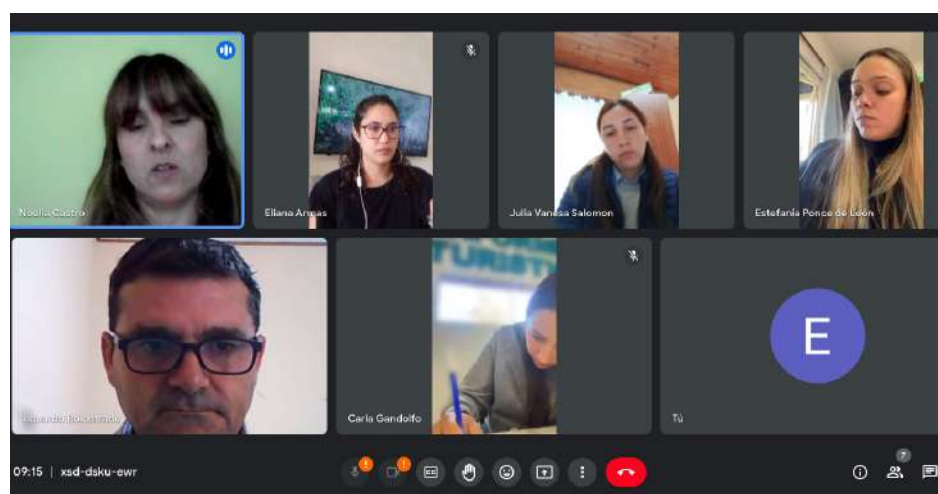
5.1 Reuniones de trabajo

Durante el mes de marzo y abril se llevaron adelante diferentes reuniones en formato virtual con las áreas de Legales, Inspección e Infraestructura de la Municipalidad con el objetivo de realizar intercambio de opiniones, establecer consideraciones especiales e ideas preliminares sobre la puesta en valor del espacio de uso público en el Parque Intendente Yaregui.



*Figura N°97. Reunión con Infraestructura y Obras Públicas
Fuente: Elaboración propia*

En las mismas, se avanzó en algunas definiciones en relación a la distribución de puestos, conformación de áreas de servicio y definición de espacios de estacionamiento.



*Figura N°98. Reunión con Legales e Inspección
Fuente: Elaboración propia*

A su vez, se realizó una reunión presencial junto con el intendente Facundo Diz y parte del gabinete para definir las consideraciones finales sobre el ordenamiento y las estrategias para la puesta en valor del Parque Yaregui.



*Figura N°99. Reunión con el Intendente y gabinete sobre puesta en valor del Parque Yaregui
Fuente: Elaboración propia*

5.2 Formulación de lineamientos para la puesta en valor del espacio de uso público

La tracción que puede generar el proyecto de paisaje para promover acciones en el amplio espectro que involucra lo natural, artificial e intangible, hace factible presentarlo como oportunidad para ponerlo en valor como parte de la agenda destinada a promocionar todos aquellos atributos que ya no dependen de la laguna propiamente dicha, pero que sí pueden ser explotados desde la visión de un parque de recreación como lo son las actividades culturales, gastronómicas, feria de emprendedores, descanso y vida al aire libre, etc.

La finalidad última es lograr una nueva lectura del territorio y resignificar la experiencia del paisaje urbano-territorial-riberaño de la laguna.

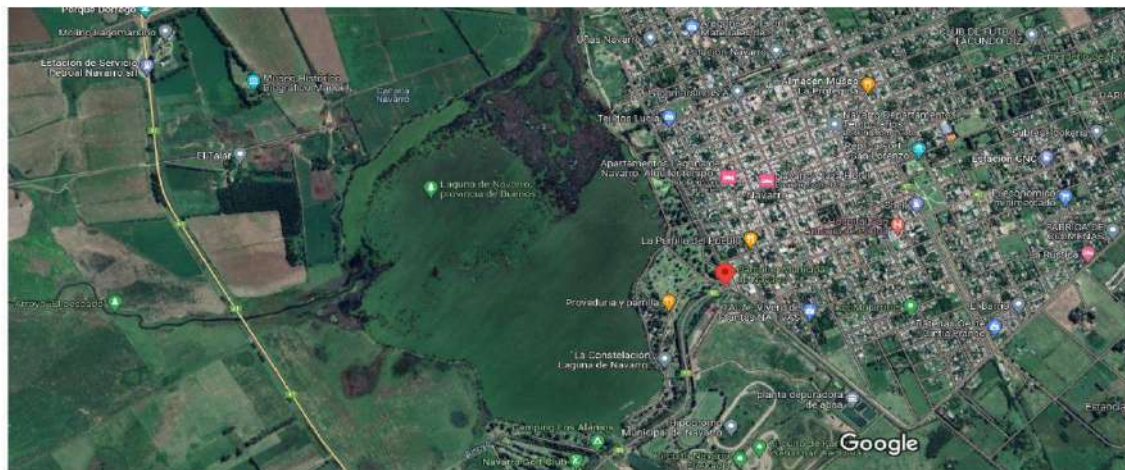


Figura N°100. Mapa satelital de Navarro, el Parque Intendente Alberto Yaregui y la Laguna de Navarro

Fuente: Google Maps

Considerando las reuniones mencionadas anteriormente y el relevamiento y diagnóstico de la primera parte del proyecto se definieron las principales líneas de acción, enfocadas en un cambio cualitativo desde una óptica amplia e integradora para la puesta en valor de la Laguna de Navarro en relación a las localidades y sitios de interés, y al territorio contenido en el Parque Alberto Yaregui.

En respuesta a las premisas metodológicas, objetivos y lineamientos, el proyecto considera 4 (cuatro) áreas rectoras que han sido plasmadas con criterio de agrupamiento potencial, y que podrían abordarse por etapas.

Conformación de Áreas de servicio

La principal fortaleza refuerza la posibilidad de dar continuidad al uso físico y visual del sistema de espacios verdes propios del parque existente.

El entorno de inserción identificado a partir del acceso principal, se presenta pintoresco y agradable y encuentra una doble coyuntura en el espacio público de la planta urbana y en el espacio público del borde ribereño.

Esa continuidad espacial intencionada recupera la idea de un paseo lineal bordeando la laguna, apoyada con equipamiento y actividades afines. El paseo podrá nutrirse de las obras de mejoras ya sectorizadas, generando

senderos interpretativos y deportivos de enlace con la oferta natural del Parque Yaregui.

Conceptualmente el esquema de identificación de las áreas de intervención, consideran la posibilidad de operar en escalas y etapas, incluir programas de actividades y usos diferenciados, forestación y circuitos, deportes y esparcimiento, entre otras estrategias operacionales de enlace paisajístico-territorial.

El agrupamiento de puestos gastronómicos, bebidas, servicios de apoyo, etc. en parques como el de Navarro puede tener ventajas y beneficios para los consumidores, los adjudicatarios de los puestos y la coordinación del parque.

Algunas de las principales razones por las que este agrupamiento es importante son las siguientes:

1. Mayor comodidad para los consumidores:

Al agrupar los puestos en un mismo lugar, los consumidores tienen la posibilidad de elegir entre una amplia variedad de opciones de alimentos y bebidas en un solo lugar, lo que les permite ahorrar tiempo y esfuerzo en la búsqueda de opciones de comida y bebida en el predio.

2. Mayor rentabilidad para los propietarios de los puestos:

Los adjudicatarios de los puestos tienen la oportunidad de atraer a más clientes, ya que los consumidores suelen preferir lugares donde hay movimiento (la gente atrae a la gente), y una gran cantidad de opciones de alimentos y bebidas.

El agrupamiento de los puestos puede ayudar a reducir los costos de publicidad y promoción de las propuestas individuales, ya que la presencia de los puestos en un lugar concurrido por sí sola puede atraer a muchos clientes potenciales.

3. Mejor organización:

El agrupamiento de los puestos gastronómicos, bebidas y helados en un área específica del predio permite una mejor organización, ya que se puede establecer una ruta clara y fácil de seguir para los visitantes.

La agrupación de los puestos puede permitir la implementación de medidas de seguridad y prevención de riesgos más efectivas.

Por esta razón, y partiendo del relevamiento efectuado en la primera fase del proyecto (Ver Subtarea 2.1), se han identificado 3 (tres) áreas potenciales de agrupamiento de servicios.

La idea es que cada una de ellas, pueda brindar soporte a la demanda, evitando traslados inconvenientes, y motivando el consumo y el disfrute de las instalaciones del parque Yaregui.

De allí la necesidad de considerar las propuestas de uso del espacio para la recreación (playa, parque acuático, etcétera) identificadas en la Subtarea 2.2 para analizar la conveniencia en la localización de las áreas de servicio.

Premisas de partida de las áreas de intervención

1. Espacios para senderismo y caminatas:

Se propone diseñar y señalizar diferentes rutas de senderismo que permitan a los visitantes explorar y disfrutar de los paisajes naturales circundantes.

Estas rutas llevarán a miradores panorámicos, y a áreas con interesantes formaciones paisajísticas o puntos de interés histórico como lo es el espacio donde se encuentra la escultura de Mamá Antula.

Además, se prevé ofrecer caminatas guiadas para brindar información sobre la flora, fauna y características ambientales de la región.

2. Observación de aves:

La Laguna de Navarro y sus alrededores representan un hábitat propicio para la observación de aves, incluso en tiempos de sequía. Hoy se pueden identificar las especies de aves presentes en la zona y a partir de allí, crear áreas o senderos específicos para la observación de aves más allá del mangrullo situado en el sector de la reserva. Además, se propone ofrecer la participación de guías especializados o talleres de ornitología para enriquecer la experiencia de los visitantes.

3. Actividades culturales y artísticas:

Se podrán organizar eventos culturales y artísticos que destaquen la riqueza cultural de la región. Esto incluye conciertos al aire libre, exposiciones de arte, presentaciones teatrales, ferias artesanales o muestras gastronómicas.

Dichas actividades no solo brindarán entretenimiento, sino que también permitirán a los visitantes conocer y apreciar la diversidad cultural de la zona.

4. Talleres y actividades educativas:

Se podrán organizar talleres y actividades educativas relacionadas con la flora, fauna, geología o historia de la región. Estos talleres incluirán actividades prácticas, como la identificación de plantas y animales, la realización de manualidades con elementos naturales o la participación en proyectos de conservación ambiental, brindando a los visitantes la oportunidad de aprender y conectarse con el entorno de manera más profunda.

5. Turismo gastronómico:

Lograr a partir del diseño, promover recorridos gastronómicos que muestren los productos locales y las técnicas culinarias características.

De esta manera, los visitantes podrán disfrutar de degustaciones de platos regionales, visitar establecimientos de producción local, y aprender sobre la cultura gastronómica de la zona.

Propuesta descriptiva: Áreas de servicio

Para la adecuada visualización de las áreas de servicio propuestas se trabajó en un mapa de Google My Maps, en el mismo se puede observar y ampliar todo el sector. Adicionalmente, en mapas parciales y sectorizados, se describen los diferentes puntos de interés considerados en la propuesta.

Enlace: [Mapa](#)

Se ha considerado respetar el relevamiento de la infraestructura existente tales como, servicios de agua, cloacas y electricidad. De esta forma,

se evitan mayores costos de obra y/o se minimizan, mejorando la prestación de los mismos, y contribuyendo a la comodidad y el bienestar de los visitantes.

La disponibilidad de la red de luz eléctrica permitirá lograr espacios bien iluminados y seguros, tanto durante el día como así también, por la noche. El acceso al servicio de agua potable garantizará que los visitantes puedan satisfacer sus necesidades básicas de hidratación y saneamiento. En lo que a cloacas se refiere, su existencia eliminará futuros problemas de deposición de residuos, promoviendo un entorno limpio y saludable.



Figura N°101. Mapa General de delimitación de las áreas de intervención definidas con el Municipio de Navarro
Fuente: Elaboración propia

A continuación se detalla cada área de intervención de acuerdo al orden descendente de la Figura N°101:

- **Sector de Mamá Antula - Anfiteatro**

Tal como se indicó en el apartado “2.2 Ordenamiento de prestaciones turísticas” un área preponderante a escasos metros de la Reserva Ecológica, se ubica el monumento a Mamá Antula.

Ese espacio, con todas las características para ser un sitio de recogimiento y meditación, presenta una topografía de su terreno que, confirmando las impresiones anteriores, permitió ubicar un pequeño anfiteatro.

En él, se prevé incorporar bancos o esterillas para sentarse, como así también otros elementos que inspiran calma y serenidad (agua, música, etc).

Dentro de los aspectos culturales, proporcionar información sobre la figura de Mamá Antula, su legado y su significado religioso, colocando paneles informativos que cuenten su vida y su influencia en la comunidad local, es parte de los objetivos de su puesta en valor.

En ese ámbito el anfiteatro podría ser utilizado para la realización de celebraciones religiosas, misas, procesiones o encuentros espirituales, como así también para espectáculos al aire libre o eventos culturales.

El diseño de estos programas podría incluir meditaciones guiadas, conferencias sobre espiritualidad y encuentros de reflexión, contando con facilitadores o guías espirituales que puedan brindar apoyo y orientación a los participantes.



*Figura N°102. Perspectiva del anfiteatro
Fuente: Elaboración propia*

Para todo ello, será fundamental mantener el entorno del monumento en buenas condiciones, preservando la atmósfera de tranquilidad y respeto necesario para las actividades religiosas y de meditación.

Sin duda alguna, será muy importante involucrar a la comunidad local en la gestión y promoción formando grupos de voluntarios encargados de su mantenimiento y organización de eventos, fomentando el sentido de pertenencia por parte de la comunidad.

- **Sector de Reserva Natural**

Esta reserva fue creada con el objetivo de preservar y proteger el entorno natural, promover la conservación de la flora y fauna autóctona, y brindar un espacio de recreación y educación ambiental para la comunidad local y visitantes.

El parque presenta un entorno privilegiado, compuesto por una diversidad de ecosistemas, que incluyen lagunas, humedales, estaciones de avifauna, muchas de ellas endémicas y en peligro de extinción a causa de la

sequía, por lo que convierte al Parque Yaregui en un área de trascendental cuidado e importancia para la conservación de esa biodiversidad.

En el parque, se han establecido senderos y circuitos para que los visitantes puedan explorar y disfrutar de la naturaleza de manera responsable y se ha instalado un mirador ubicado estratégicamente para apreciar las vistas panorámicas y disfrutar del entorno natural en su esplendor.

Asimismo, se han previsto áreas de descanso con bancos, mesas y servicios de apoyo, tales como baños y zonas de descanso y contemplación.

Un enfoque de gestión integral, promueve la participación activa de la comunidad local en la conservación y preservación del parque, alternando programas de educación ambiental, talleres y actividades de concientización para sensibilizar sobre la importancia de la conservación de la naturaleza y fomentar prácticas sostenibles.

Su belleza escénica, combinada con la oferta de actividades recreativas y educativas, lo convierten en un lugar ideal para disfrutar en familia, con amigos o simplemente para conectarse con la naturaleza y recargar energías.



Figura N°103. Fotografía de la visita y reconocimiento de la reserva natural en el Parque Yaregui

Fuente: Elaboración propia

- **Área de servicio N°4. Nueva área propuesta: glamping / dormis**

Se considera la posibilidad de establecer, en la zona cercana a la reserva, un área destinada a una propuesta de Glamping o área de alojamiento. Este sector se encuentra entre la Puerta 2 (a la derecha del acceso al Parque Yaregui) y la zona de la Reserva Natural.

A tal fin resulta conveniente que la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, realice el cálculo de inversión en acondicionamiento de infraestructura en función de esta posible ubicación.

Tabla N°9. Detalle área de servicio n°4

ÁREA DE SERVICIO N°4	
Tipo de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ● Alojamiento (glamping / dormis) ● Gastronomía cercana a la costa (en la zona de transición con Área N° 2) ● Posibilidad de desarrollar bajada de kayaks 	
Ubicación	Entre la Puerta 2 y la Reserva Natural
Superficie estimada	28.600 m2

Fuente: Elaboración propia

Dentro del proyecto integral de recuperación y puesta en valor de la Laguna de Navarro, se contempló la opción de ofrecer el servicio de glamping, una alternativa de alojamiento que combina la comodidad y el lujo de un hotel con la conexión directa con la naturaleza. Ver 2.2 Ordenamiento de prestaciones turísticas.

El glamping consiste en proporcionar alojamientos prefabricados o equipados con todas las comodidades necesarias para una estadía confortable al aire libre. Estos alojamientos estarán ubicados en áreas específicas dentro del proyecto, en lugares estratégicos que permitan a los visitantes disfrutar de vistas panorámicas y una inmersión completa en el entorno natural de la laguna.

Los alojamientos podrán variar en tamaño y diseño y estarán equipados con cómodas camas, elegante mobiliario, electricidad, iluminación, baños

privados con agua caliente y otros servicios adicionales que brinden a los visitantes una experiencia de alojamiento exclusiva y confortable. Además, se ha previsto incorporar áreas privadas al aire libre junto a cada alojamiento, como terrazas o decks, donde los huéspedes podrán relajarse, disfrutar de las vistas y conectarse con la naturaleza que los rodea.

Estos espacios al aire libre contarán con un cómodo mobiliario (sillas, mesas y hamacas), para momentos de tranquilidad y contemplación del paisaje por parte de sus huéspedes.

El glamping no solo trata de ofrecer comodidades y servicios de alta calidad, sino también de brindar una experiencia auténtica y única en contacto directo con la naturaleza. Por lo tanto, se buscará integrarse al entorno natural, respetando la flora y fauna local y asegurando la privacidad de los huéspedes.



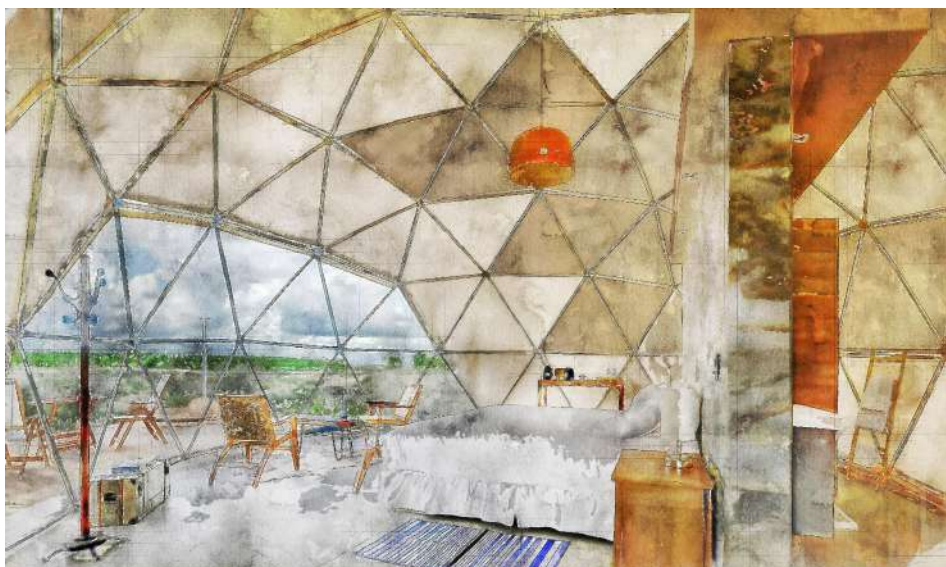
Figura N°104. Perspectiva general de un sector de los espacios destinados a la modalidad Glamping

Fuente: Elaboración propia

Se fomentará la conexión con otras áreas del proyecto, como las son las áreas de recreación al aire libre y las actividades gastronómicas y náuticas. De esta forma, se podrán establecer senderos o accesos directos desde los alojamientos hasta la costa de la laguna, permitiendo a los huéspedes disfrutar

de actividades acuáticas como la pesca, el remo o la navegación no motorizada.

La promoción del servicio de glamping se respalda en el informe mediante imágenes y perspectivas que ilustran los diseños propuestos para los alojamientos, los entornos naturales circundantes y las comodidades disponibles. Estas representaciones visuales ayudarán a transmitir la idea de lujo y confort en medio de la naturaleza, atrayendo a visitantes que buscan una experiencia única y memorable con comodidades de alta calidad y vistas panorámicas, permitiendo a los huéspedes sumergirse en la belleza del entorno natural de la laguna y su entorno.



*Figura N°105. Perspectiva interior de uno de los espacios propuestos de Glamping
Fuente: Elaboración propia*

Próximo al sector de glamping y a la zona de transición con el Área N° 2, se propone establecer espacios destinados a la gastronomía. De esta forma quienes visiten la reserva o se hospeden en el glamping contarán con servicios de comida relativamente cerca.

Así, el establecimiento de restaurantes y/o cafeterías abiertos a todo público permitirán enriquecer la experiencia de los visitantes y promover la cultura culinaria local.



Figura N°106. Perspectiva del sector gastronómico que potencia las vistas a la laguna
Fuente: Elaboración propia

Podrán ofrecer vistas panorámicas de la Laguna y espacios al aire libre donde los visitantes podrán disfrutar de sus comidas en un entorno natural y relajado.



Figura N°107. Perspectiva del sector, con terrazas y decks de madera junto a la laguna
Fuente: Elaboración propia

El uso de madera en estos espacios establecerá una conexión visual y conceptual con la naturaleza, partiendo que la misma proviene de bosques naturales o ecológicos, que son parte fundamental de los ecosistemas naturales.

Esta conexión con la naturaleza puede resultar especialmente relevante en el contexto de un proyecto que busca valorizar un entorno natural como la Laguna de Navarro, ya que refuerza la armonía y el respeto por el medio ambiente.



*Figura N°108. Perspectiva del sector donde la oferta gastronómica se extiende y transforma en arte culinario junto a la laguna
Fuente: Elaboración propia*

Optar por el uso de madera certificada, proveniente de bosques bien administrados, contribuirá a la conservación de los recursos naturales y a la reducción de la huella ecológica en un entorno que busca potenciar el cuidado del medio ambiente natural.

Su aspecto natural y sus tonos cálidos crean un ambiente agradable y muy atractivo para los visitantes, generando una experiencia visual y sensorialmente positiva, presentando además, como valor agregado, que puede adaptarse a diferentes estilos de diseño, desde rústico hasta moderno, permitiendo crear ambientes diversos y personalizados al mismo tiempo.

En todas las propuestas gastronómicas se buscará fomentar la gastronomía local, promoviendo la utilización de ingredientes frescos y productos de la zona, incentivando la contratación de proveedores locales apoyando la economía local. Esto permitirá a los visitantes degustar platos

auténticos y sabrosos, al tiempo que se promueve el desarrollo de la comunidad local.

- **Área de servicio N°2**

Este sector se localiza entre la Puerta 1 y la Puerta 2, detrás de las cabañas.

En ese sector se dispone de bajada de electricidad (habrá que realizar un cálculo de la potencia disponible), considerando la provisión futura de la demanda: equipos (heladeras, freezers, bombas, equipos de aire acondicionado, etc.), sumados a los requerimientos de cloacas y agua potable.

Tabla N°10. Detalle área de servicio n°2

ÁREA DE SERVICIO N°2	
Tipos de servicios: Gastronómicos y de apoyo	
Ubicación	Entre la puerta 1 y la puerta 2, detrás de las cabañas
Superficie total	84.600 m2
Puestos a incorporar	Área gastronómica (en zona de transición con Área 4)

Fuente: Elaboración propia

- **Área de servicio N°1**

Este sector cuenta con la mayor cantidad de puestos en la actualidad, los cuales se listan en la sección de “Puestos existentes” al pie de este apartado. De acuerdo a sus condiciones estructurales y de mantenimiento será posible conservar alguno de los mismos con la posibilidad de mejorar su aspecto exterior a fin de garantizar armonía con las futuras construcciones. Otros puestos podrán ser reutilizados como espacios de depósito y otros, debido a su estado de deterioro podrán ser removidos.

Se detalla a continuación una síntesis de la situación actual del área:

Tabla N°11. Detalle área de servicio n°1

ÁREA DE SERVICIO N°1	
Tipos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ● Servicios Gastronómicos (formato patio de comidas) ● Zona de alquiler de Kayaks y botes. 	
Ubicación	Central. Cercana al Club de Pesca.
Superficie total	Aproximadamente 130.000 m2

Fuente: Elaboración propia

Se incluye en este sector un esquema de patios gastronómicos que permitan ofrecer propuestas de comida rápida y opciones vegetarianas o veganas para atender a diferentes necesidades y preferencias.

En estos espacios se pueden organizar eventos que podrán reunir a productores locales, chefs destacados y amantes del arte culinario, brindando una oportunidad para descubrir nuevos sabores, aprender sobre nuevas técnicas de cocina y disfrutar de una experiencia gastronómica única en el entorno de la laguna.



Figura N°109. Perspectiva del sector del patio de comidas, compuesto de módulos apareados según diseño propuesto
Fuente: Elaboración propia



*Figura N°110. Perspectiva de las diferentes propuestas de agrupamiento modular, donde la oferta gastronómica se diversifica
Fuente: Elaboración propia*



*Figura N°111. Perspectiva del sector que combina la infraestructura existente a mejorar, a la que se suma la nueva propuesta
Fuente: Elaboración propia*



Figura N°112. Perspectiva del sector donde la vegetación se realza a partir del uso de equipamiento que se mimetiza en el entorno

Fuente: Elaboración propia

El Área 1 concentra la mayor superficie. La presencia de la Laguna y de ciertos caminos internos del parque, define corredores viables para generar actividades recreativas y deportivas con circuitos diversos.

El cicloturismo será sin duda lo que permitirá tomar contacto y conocer el paisaje a través de recorridos en bicicleta que invitan a una aventura deportiva y de esparcimiento, pero la peatonalidad, empieza a tomar fuerza a partir de transformarse en el hilo conductor de interrelación en las diferentes áreas.



Figura N°113. Perspectiva de circuito de perilagunar que combina peatonalidad y biciesendas

Fuente: Elaboración propia

Los recorridos a definir interceptan sitios de interés como puntos de encuentros con servicios y equipamientos que permitirán programar una serie de actividades conexas y reforzar sitios, trayectos y áreas con otras intervenciones.

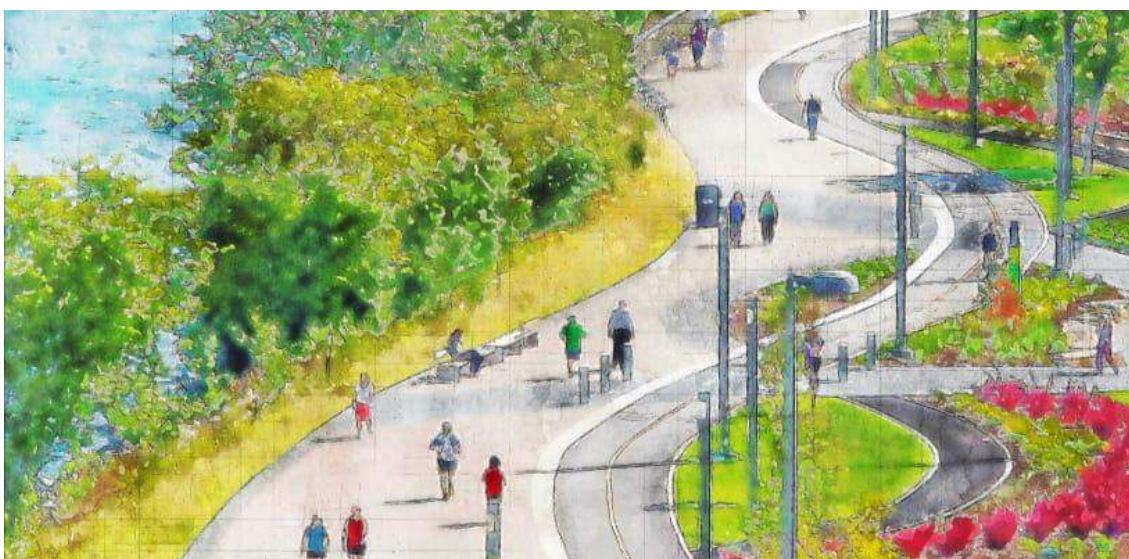


Figura N°114. Perspectiva de circuito cercano al Club de Pesca y Camping del Parque Yaregui
Fuente: Elaboración propia

Dentro del proyecto integral de recuperación y puesta en valor de la Laguna de Navarro, se contempla el desarrollo de una costanera que permitirá a los visitantes disfrutar de un paseo panorámico junto a las orillas de la laguna.

La costanera se diseñará teniendo en cuenta tanto la funcionalidad como la estética, creando un espacio atractivo y accesible. A lo largo de la costanera se podrán incorporar miradores estratégicamente ubicados, desde los cuales los visitantes podrán contemplar la belleza de la laguna y sus alrededores. Estos miradores contarán con áreas de descanso, bancos y algún tipo de cobertura para proteger del sol, creando espacios acogedores donde los visitantes podrán relajarse y apreciar el paisaje.

Asimismo, se considerará la incorporación de áreas verdes y espacios naturales promoviendo la conservación del paisaje y la biodiversidad local. Se prevé plantar árboles y arbustos autóctonos, creando una conexión armoniosa entre la infraestructura y el entorno natural.



Figura N°115. Circulación peatonal en dirección a la rampa de botes y embarcaciones no contaminantes

Fuente: Elaboración propia

La costanera estará equipada con mobiliario urbano tales como: bancos, papeleras y señalética informativa, asegurando la comodidad y la orientación adecuada para los visitantes. Además, se podrán incorporar puntos de acceso al agua, como escaleras o rampas, para permitir el acceso seguro a la laguna y facilitar actividades de pesca o el lanzamiento de embarcaciones no motorizadas.

Se ha puesto especial atención a la integración de la costanera con otros elementos del proyecto, como las áreas de recreación al aire libre y la náutica. Por ejemplo, muelles o puntos de amarre para botes en lugares estratégicos a lo largo de la costanera, permitiendo a los visitantes combinar la experiencia de caminar o navegar con embarcaciones a pedal, botes o kayaks.



*Figura N°116. Perspectiva del sector de alquiler de botes y kayaks
Fuente: Elaboración propia*

Su incorporación en el proyecto integral de recuperación y puesta en valor de la Laguna de Navarro contribuirá a diversificar la oferta recreativa de la zona, atraer al turismo y promover el disfrute responsable del recurso natural.



*Figura N°117. Perspectiva de uno de los circuitos de navegación por kayak
Fuente: Elaboración propia*



Figura N°118. Perspectiva de uno de los circuitos de navegación por kayaks, canoas y botes a pedal

Fuente: Elaboración propia

Se establecerán zonas específicas con condiciones adecuadas de profundidad para permitir la práctica segura del deporte. Para ello, se habilitará un área específica para el alquiler de kayaks y canoas, brindando a los visitantes la oportunidad de explorar los rincones más pintorescos de la laguna.

Estos lugares contarán con un servicio de alquiler de equipos y personal capacitado que brindará instrucciones básicas de seguridad y navegación.

El proyecto también contempla la instalación de muelles y puntos de acceso al agua estratégicamente ubicados para facilitar el embarque y desembarque de los navegantes. Estos muelles estarán contruidos con materiales resistentes y duraderos, y se diseñarán teniendo en cuenta las características del entorno natural.

Colindante al Área 1 se encuentra el **Sector del Camping y Club de Pesca.**

Dentro del proyecto integral de recuperación y puesta en valor de la Laguna de Navarro, se propone organizar y delimitar este sector exclusivo para

camping y motorhomes. La concesión de este espacio brindará a los visitantes la oportunidad de pernoctar, si así lo desearan disfrutando al mismo tiempo de una experiencia en contacto directo con la naturaleza.

Se establecerán predios designados para el acampe, que contarán con las instalaciones y servicios necesarios para asegurar una estadía cómoda y placentera.

Se propone que las parcelas estén delimitadas de manera que los visitantes puedan montar sus tiendas de campaña o alojamientos móviles, y al mismo tiempo, disponer de suficiente espacio entre las parcelas para garantizar la privacidad y comodidad de los campistas.

Además, se aprovecharán las áreas comunes de servicios básicos como baños, y puntos de suministro de agua y estaciones para la disposición de residuos, asegurando una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades básicas de los campistas.

Para garantizar la seguridad de los campistas, se implementarán medidas de control de acceso y vigilancia. Asimismo, se brindará información sobre las normas y regulaciones del camping, promoviendo un comportamiento responsable y respetuoso con el entorno natural y otros campistas vecinos.

Está previsto habilitar áreas de recreación y entretenimiento dentro del camping, como espacios para juegos al aire libre y actividades grupales proporcionando opciones adicionales para que los campistas disfruten de su tiempo libre y fortalezcan los vínculos con otros visitantes.

Ver información ampliada en 2.3 Criterios para pliegos de concesiones de servicios.

- **Área de servicio N°3**

El sector de compuertas, cercano a la isla y a la toma del arroyo, es el área propuesta como Área 3. Allí se encuentran la mayor cantidad de mesas y bancos de hormigón, que juntamente con las parrillas preparadas para tal uso, conforman junto al paisaje natural, un espacio de medias luces y sombras, muy buscado por los visitantes.

Tabla N°12. Detalle área de servicio n°3

ÁREA DE SERVICIO N°3	
Tipos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ● Servicios complementarios ● Proveeduría ● Alquiler de parrillas y sillas ● Equipo de pesca 	
Ubicación	Sector de compuertas

Fuente: Elaboración propia

Este sector es el que cuenta con mayor cantidad de mesas y parrillas de uso público.

Se propone mejorar la estética de los bancos y mesas a partir de superponer, como un “mantel de madera dura” que los recubra, dando así un toque más moderno, enmarcando la vegetación en canteros con plantas que acompañen la composición, y sosteniendo y embelleciendo así, los espacios habilitados para picnics y parrillas públicas, donde los visitantes podrán llevar sus propios alimentos y disfrutar de un día al aire libre junto a la laguna.

Es importante recalcar que el uso de la madera como material base para la construcción de los espacios a licitar, resultará altamente versátil ya que puede adaptarse a diferentes necesidades y estilos. Además, su gran versatilidad permite combinarla con otros materiales y elementos decorativos, creando ambientes únicos y atractivos.



Figura N°119. Perspectiva del diseño para el sector de mesas y parrillas de uso público
Fuente: Elaboración propia

El área contará con instalaciones adecuadas, tales como mesas, asadores y puntos de disposición de residuos, para garantizar un uso responsable y ordenado del sector y siempre articulado con espacios de estacionamiento cercanos que faciliten la accesibilidad al predio.

Los puestos para servicios de apoyo como proveedurías, alquiler de parrillas y equipos de pesca serán privilegiados en esta área.

Asimismo, se define un posible espacio para el desembarque de motos de agua.

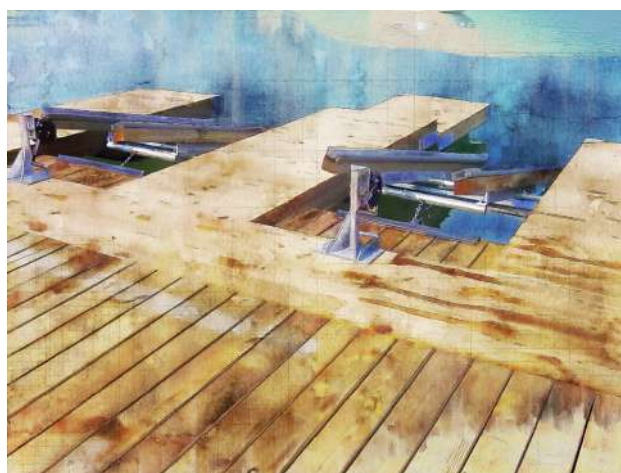


Figura N°120. Desembarque de motos de agua
Fuente: elaboración propia

En este sentido resulta de importancia ordenar el uso del espejo de agua sectorizando un espacio exclusivo para motos de agua diferenciado de otro exclusivo para kayaks y botes a remoto en el otro extremo de la costanera. A tal fin deberán integrarse medidas de seguridad como señalética, boyados reglamentarios, etcétera y sistemas de control efectivo para garantizar el uso adecuado de cada sector.

Criterios de circulación

Nuevo portal de acceso al Parque Yaregui

Es importante que el acceso al Parque Intendente Alberto Yaregui sea funcional, atractivo y acorde con el entorno natural a continuación se destacan aspectos tenidos en cuenta para su diseño:

- **Integración con el entorno:** tiene en cuenta la estética y las características del entorno natural circundante, mediante la utilización de materiales y colores que se fusionan armoniosamente con la vegetación y el paisaje.
- **Accesibilidad:** se deberá incluir rampas o accesos adecuados para personas con movilidad reducida, así como señalización clara y legible para facilitar la orientación de los visitantes.
- **Funcionalidad:** para facilitar el flujo de visitantes, tanto peatonales como vehiculares. Considerado espacios amplios y bien distribuidos que permitan una circulación cómoda y segura.
- **Uso de materiales sostenibles:** uso de maderas certificadas, piedra natural, materiales reciclados o eco-amigables. Además, podrán incorporarse elementos naturales, como jardines verticales o canteros naturales, que promuevan la biodiversidad y la conservación del entorno.
- **Diseño estético:** diseño atractivo y acogedor, incorporando elementos de diseño como una estructura arquitectónica interesante y una iluminación adecuada que enriquecerá la experiencia de los visitantes.



- **Información y orientación:** incluir paneles informativos o mapas que brinden información sobre el parque, sus atracciones, normas de uso y actividades disponibles. Esto ayudará a los visitantes a orientarse y planificar su visita de manera efectiva.



*Figura N°121. Perspectiva del nuevo acceso principal
Fuente: Elaboración propia*



*Figura N°122. Perspectiva del nuevo acceso principal
Fuente: Elaboración propia*

Diseñar un nuevo portal de ingreso al Parque Yaregui que incluya accesos vehiculares y peatonales, permite el orden y el correcto control del cobro de las entrada por estadía, aspectos a destacar:

- **Control de acceso y seguridad:** Al contar con accesos correctamente definidos, tanto para vehículos como para peatones, se puede tener un mayor control sobre quiénes ingresan al parque. Esto ayudará a garantizar la seguridad de los visitantes y a mantener un ambiente controlado dentro del área protegida.
- **Gestión de aforo y flujo de visitantes:** Registrar los cobros de las entradas de acuerdo al período de tiempo / época / etc. Facilitará la gestión del aforo y el control de la capacidad del parque, evitando la sobresaturación y garantizando una mejor experiencia para los visitantes.
- **Financiamiento y mantenimiento:** El correcto cobro de las entradas generará ingresos que pueden estar destinados al financiamiento del mantenimiento, conservación y mejoras del parque. Estos recursos pueden utilizarse para la contratación de personal, el cuidado de la infraestructura, la conservación de la flora y fauna, y la realización de mejoras en las instalaciones y servicios ofrecidos a los visitantes.
- **Sostenibilidad económica:** Los ingresos por el cobro de entrada, reducen la dependencia de financiamiento externo y permite mantener y mejorar las actividades y servicios ofrecidos a largo plazo.
- **Valoración y cuidado del espacio natural:** El costo (precio de la entrada/estadía) para acceder al parque, fomenta la valoración del espacio natural y genera conciencia sobre la importancia de su conservación. De esta manera, los visitantes aprecian el valor de dicha experiencia y se comprometen más con la preservación del parque, su cuidado y protección.
- **Tarifas diferenciales:** Se debe considerar que el cobro de entrada debe ser equitativa y accesible para todos los visitantes, se puede establecer diferentes tarifas para residentes locales, estudiantes, grupos o personas con discapacidad, con el objetivo de garantizar que el acceso al parque sea inclusivo y no represente una barrera.

Peatonalidad

La importancia de la peatonalidad como herramienta de disfrute en el Parque Yaregui. La peatonalidad es muy importante en el uso y disfrute de los parques, ya que permite a los visitantes caminar, correr, pasear y disfrutar del espacio de una manera más segura y cómoda.

Al eliminar o reducir la presencia de vehículos en el parque, se reduce el riesgo de accidentes y se crea un ambiente más agradable y tranquilo para los visitantes.

En cuanto a la elección entre senderos peatonales y ciclovías, ambas opciones pueden ser útiles y beneficiosas dependiendo del contexto y las necesidades de los visitantes del parque.

Los senderos peatonales son ideales para caminar, correr o simplemente pasear por el parque, ya que permiten a los visitantes disfrutar del entorno natural y paisajístico sin interferencias de bicicletas u otros vehículos. Además, los senderos peatonales pueden ser más seguros para los niños y personas mayores, ya que no hay riesgo de colisiones con bicicletas u otros vehículos.

Por otro lado, las ciclovías pueden ser una buena opción para los visitantes que quieran hacer ejercicio y disfrutar del parque en bicicleta.

Lo importante es garantizar que el diseño del parque permita una convivencia segura y armónica entre peatones, ciclistas y otros usuarios, asegurando la comodidad y la seguridad de todos.

Estaciones de Ecobicis

Las Ecobicis son sistemas de bicicletas públicas que se han implementado en diversas ciudades alrededor del mundo. Permiten a los residentes y visitantes contar con bicicletas por un período determinado, fomentando su uso como medio de transporte sostenible y promoviendo una movilidad más amigable con el medio ambiente.

El objetivo principal de los sistemas de Ecobici es brindar una alternativa de transporte eficiente, económica y saludable. Al contar con una red de estaciones estratégicamente ubicadas, los usuarios podrían acceder fácilmente a una bicicleta en un punto de su recorrido y devolverla en otro cercano a su destino final. Esto brindará flexibilidad y comodidad, especialmente en trayectos cortos dentro del predio.

Al optar por utilizar la bicicleta en lugar del automóvil, contribuiremos a mejorar la calidad del aire y a reducir el impacto ambiental, promoviendo un

estilo de vida más activo y saludable, y alentando a las personas a realizar actividad física regularmente.

Para ello, será importante contar con carriles exclusivos para bicicletas (bicisendas), con una clara señalización y promover la educación vial para garantizar la seguridad de los usuarios.

Se puede prever que esas estaciones vayan acompañadas de aplicaciones móviles o plataformas en línea que permiten a los usuarios verificar la disponibilidad de bicicletas en tiempo real, realizar el registro y/o pago del servicio, y obtener información.



*Figura N°123. Espacios previstos de Estaciones de Ecobicis
Fuente: Elaboración propia*

A partir de contar con este recurso, dentro del proyecto integral de recuperación y puesta en valor de la Laguna de Navarro, se ha priorizado la creación de bicisendas y áreas de circulación peatonal para promover la movilidad sostenible, brindando a los visitantes la oportunidad de disfrutar del entorno natural de manera segura y respetuosa con el medio ambiente.

Se deberá prestar especial atención a una señalización adecuada, incluyendo señales de tránsito específicas para ciclistas, indicando dirección, distancias y posibles obstáculos en el camino. Esto garantiza una experiencia

de ciclismo segura y facilita la orientación de los visitantes en el entorno de la laguna.

Asimismo, se incluyen áreas de circulación peatonal, tales como senderos y pasarelas, que permitirán a los visitantes recorrer el proyecto a pie, disfrutando de la belleza del entorno natural. Estos senderos están pensados considerando la integración con el paisaje y la conservación de la flora y fauna local.

Se ha contemplado la accesibilidad en el diseño de las bicisendas y áreas de circulación peatonal, asegurando que sean inclusivas y estén adaptadas para personas con movilidad reducida, incorporando rampas, barandas y superficies adecuadas, garantizando que todos los visitantes puedan disfrutar de las instalaciones sin restricciones.

Adicionalmente, la incorporación de un circuito running proporciona un espacio adecuado para esa práctica y para cualquier actividad física al aire libre.

Para su diseño, se ha tenido en cuenta aspectos como la seguridad, la accesibilidad y la variedad de terrenos. Se buscará trazar un recorrido que permita a los corredores disfrutar de las vistas panorámicas a la laguna y su entorno, así como también explorar las áreas naturales circundantes.

Es importante considerar la distancia y la dificultad del circuito, para adaptarse a diferentes niveles de condición física. Así se podrían establecer opciones de recorrido, como un circuito principal de mayor longitud y dificultad, y variantes para aquellos que recién comienzan o prefieren distancias más cortas.

Adicionalmente, se deberán colocar indicadores de dirección y distancia en puntos estratégicos para guiar a los corredores a lo largo del circuito.



Figura N°124. Perspectiva del Circuito running
Fuente: elaboración propia

Estas áreas están conectadas mediante senderos y caminos que se integran armoniosamente con el entorno natural de la laguna. Será importante recalcar la necesidad de implementar medidas de manejo ambiental para proteger los ecosistemas sensibles (avifauna y especies autóctonas de Parque) llevando a cabo campañas de educación ambiental para concientizar a los visitantes sobre la importancia de preservar y respetar la biodiversidad de la zona mientras se realizan actividades al aire libre.



Figura N°125. Perspectiva del Circuito de bicisendas y conexión de senderos
Fuente: Elaboración propia

Espacios de estacionamientos sustentables

Resulta fundamental contar con estacionamientos sustentables en cada una de las áreas propuestas.

Estos estacionamientos no solo brindan comodidad y accesibilidad a los visitantes, sino que también contribuyen a reducir el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles.

Un estacionamiento sustentable, también conocido como estacionamiento ecológico o verde, es un espacio de estacionamiento diseñado y construido con prácticas y tecnologías que minimizan su impacto ambiental y promueven la sostenibilidad.

La idea es ir más allá de simplemente proporcionar un espacio para estacionar vehículos, sino, además, integrarlo con elementos y características que fomenten la eficiencia energética, la conservación de recursos y la reducción de emisiones de carbono.

A futuro, podrían incorporarse tecnologías de energía renovable para alimentar la iluminación de esos espacios. Esto permitiría incluir la instalación de paneles solares para generar energía eléctrica, como así también la implementación de sistemas de sensores de movimiento para reducir el consumo energético.

Se prioriza integrar la vegetación en el diseño de estos espacios incluyendo señalizaciones claras y visibles que apunten a respetar prácticas de uso responsable y respetuoso con el medio ambiente.



*Figura N°126. Perspectiva de los espacios de estacionamiento respetando y aprovechando las posiciones del entorno vegetal
Fuente: elaboración propia*

En función de la localización de las áreas de servicio ya definidas y la demanda potencial de cada zona, se propone unificar los espacios de estacionamiento sobre superficie de piedra partida o similar para evitar el anegamiento. Estos espacios deben estar dotados de forestación apropiada con árboles que aporten sombra (Ej.: acacias, paraíso, fresno europeo, etc.).

A su vez deben estar conectados con las áreas de servicio (distantes a +/- 200 metros). con sendas de superficie lisa favoreciendo el paseo y facilitando la circulación de personas con movilidad reducida (silla de ruedas, coches para bebés, bastón, etc).

La localización de las áreas de servicio y estacionamiento pueden generar la necesidad de replantear la traza de circulación actual para el acceso vehicular a estos puntos.

A su vez, se recomienda generar espacios de estacionamiento temporario para descarga de mercadería para los propietarios / proveedores de los puestos y servicios. Esto debe considerarse en el diseño de la traza de circulación.

Por otro lado, para determinar la superficie de estacionamiento necesaria para recibir una determinada cantidad de personas al día, se deben considerar varios factores, tales como: la duración de la visita, el número de vehículos esperados por visitante, la rotación de vehículos, entre otros.

Para calcular la superficie de estacionamiento se deberá tomar como base la normativa provincial que establece los requisitos mínimos de estacionamiento para diferentes tipos de uso, como centros comerciales, parques de atracciones, etc.

Algunos estándares generales indicados por expertos en la materia son, por ejemplo, una superficie de estacionamiento de al menos 1.50 metros cuadrados por persona puede ser suficiente para recibir una afluencia diaria de 7.000 personas. Con esta medida, se podría estimar la superficie de estacionamiento necesaria. Ejemplo: 7.000 personas x 1.50 m²/persona = 10.500 m². Es importante tener en cuenta que ésta, es sólo una estimación y que la superficie de estacionamiento real requerida puede variar según las características específicas del sitio, el uso del suelo y las condiciones locales. Además, se recomienda considerar la posibilidad de alternativas de transporte sostenibles, como la bicicleta, para reducir la demanda de estacionamiento y mejorar la accesibilidad y la sostenibilidad del sitio.

Dentro de los espacios destinados a estacionamiento se debe contemplar la designación de espacios para personas con discapacidad y embarazadas, cuya superficie se expresa en el gráfico expuesto a continuación. La ubicación de estos espacios de estacionamiento debe estar próxima a las sendas que conectan con las áreas de servicio.

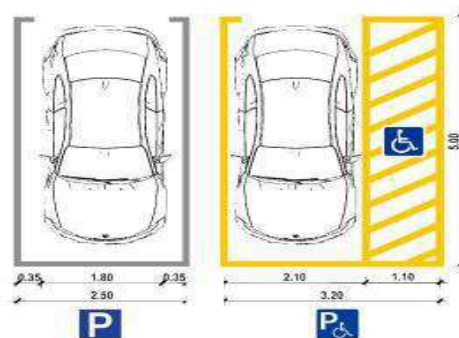


Figura N°127: Estacionamiento para personas con discapacidad
Fuente: Elaboración propia

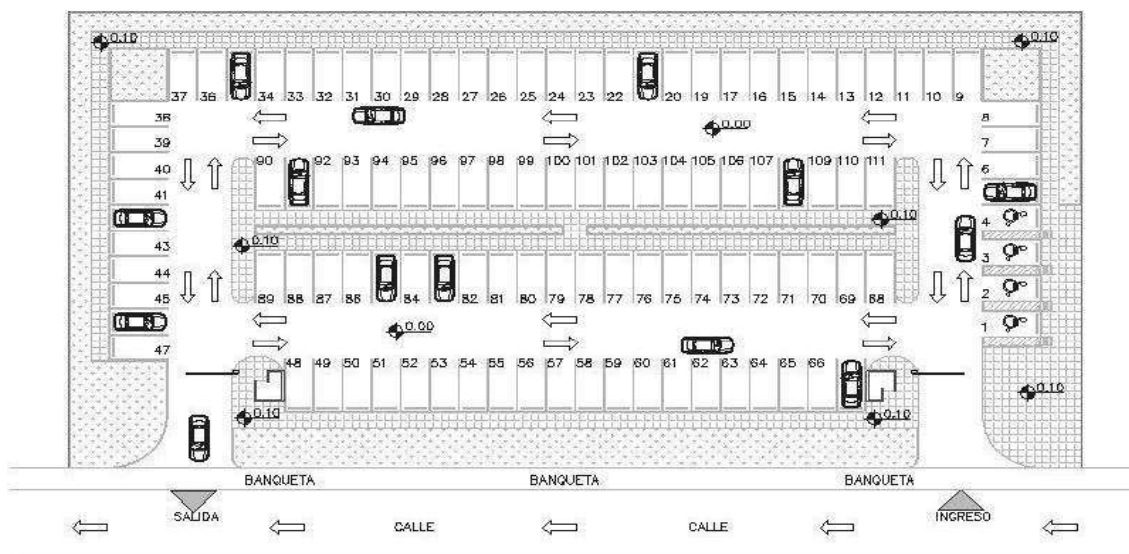


Figura N°128. Plano y propuesta ilustrativa de un modelo de estacionamiento para 90 vehículos
Fuente: Elaboración propia

Señalética y cartelería

Deberá considerarse el desarrollo de señalética y cartelería en función de las áreas de servicio, estacionamiento, etcétera. Es importante además de la colocación de carteles indicativos de servicios contar con mapas de “Usted está aquí” distribuidos estratégicamente en el predio.

Puestos existentes

Tabla N°13. Puestos actuales

ÁREA DE SERVICIO N°1	
Puestos actuales: 13	
Puesto: Las Palmeras Superficie: 60m ² Estado: 3 Rubro: polirubro	Puesto: El Rincón Superficie: 280m ² Estado: 4 Rubro: buffet, parrilla.
Puesto: El abuelo Superficie: 8m ² (total con área externa 40 m ²) Estado: 3 Rubro: polirubro	Puesto: Bayut Superficie: 12.25m ² (total con alero 25m ²) Estado: 1 Rubro: polirubro
Puesto: Puerto Palito	Puesto: El verde

Superficie: 60m2 Estado: 1 Rubro: polirubro	Superficie: 4m2 Estado: 1 Rubro: kiosco, alquiler de parrillas.
Puesto: Heladería, cercana a isla 2 Superficie: 6m2 Estado: 4 Rubro: Heladería, licuados.	Puesto: Pizzolato Superficie: 40m2 (cielo abierto) Estado: 1 Rubro: alquiler de canoas.
Puesto: Daune (Quilpo) Superficie: 36m2 (total con sector externo 40 m2) Estado:2 Rubro: tragos, pizzeria.	Puesto: Miglioti (Food truck) Superficie: 8m2 Estado: 4 Rubro: Artículos varios
Puesto: Don Juan Superficie: 80m2 Estado: 4 Rubro: comidas rápidas, patio cervecero.	Puesto: UTEP Navarro Superficie: 20m2 Estado: 3 Rubro: alquiler de mesas, bancos, parrillas, venta de plantas y flores.
Puesto: La familia Superficie: 12m2 (total 31.65) Estado: 4 Rubro: polirubro	
ÁREA DE SERVICIO N°2	
Puestos actuales: 1	Puesto: Sergio Gomez Superficie: 8m2 Estado: 1 Rubro: gastronómico
ÁREA DE SERVICIO N°3	
Puestos actuales: 6	
Puesto: Coca (Food Truck) Superficie: 12m2 Estado: 5 Rubro: Gastronomico	Puesto: Sheila (food truck) Superficie: 6m2 Estado: 5 Rubro: Gastronomico
Puesto: Mauro Superficie: 6 m2 Estado: 3 Rubro: Heladería	Puesto: Tano (patio de comidas) Superficie: 80m2 Estado: 2 Rubro: Gastronómico

Puesto: Francisco Superficie: 40m2 Estado: 2 Rubro: alquiler de bicicletas, bicicletas de agua.	Puesto: De Luca Superficie: 6m2 Estado: 3 Rubro: Gastronomico
--	--

Fuente: Elaboración propia

En las diferentes reuniones realizadas se planteó la necesidad de definir si se recuperan los espacios físicos existentes, se desmantelan o se transforman en depósitos de apoyo a las diferentes áreas.

La propuesta del equipo de la Secretaría de Turismo fue la de revestir algunos de los puestos actuales en madera para darles cierta similitud con la materialidad y colores, previstos para el diseño y agrupamiento de los nuevos espacios a concesionar.

Se debe considerar que las dimensiones definidas por proyecto para los nuevos espacios, son considerablemente menores en superficie, y diferentes morfológicamente a los espacios existentes.

Por lo tanto hay dos aspectos que atentaría con la “mimetización” de esos puestos existentes, estos son:

- 1) La superficie en m2 de los espacios en uso.
- 2) Las características morfológicas de los espacios hoy concesionados.

Una propuesta de revalorización de los espacios existentes impone la realización de un análisis presupuestario, dado que hay otros aspectos a tener en cuenta para su recuperación, como lo son: reformas vinculadas a la instalación eléctrica, agua, cloacas, tratamientos de líquidos, etc. Cabe destacar que la puesta en valor de los puestos existentes, podría ser más onerosa que realizar un puesto nuevo.

En estos casos, se sugiere llevar adelante una inversión menor (pintura, reparación de filtraciones, etc.) y plantear en esos espacios zonas de apoyo para el área de servicio y mantenimiento aprovechando su buena ubicación. Ejemplo: depósito de herramientas, maquinarias e insumos de mantenimiento.

5.3 Espacio para la Promoción de la Producción Local

La promoción de la producción y artesanía local han tenido un rol protagónico en este proyecto. El Parque Municipal Intendente Alberto Yaregui brinda el marco propicio para la definición de un espacio integrado donde confluyan la difusión de la identidad local así como también la venta de estos artículos.

Resulta de interés establecer un punto de venta o “tienda de recuerdos” que concentre la producción local y facilite la compra por parte de turistas y la comunidad en general.

En este espacio además podrían ofrecer talleres abiertos en horarios programados sobre tejido, soguería, orfebrería, cerámica y otros oficios característicos del Partido. La degustación de productos alimenticios, muestras temáticas, charlas orientadas a grupos especiales, actividades para niños ligadas a la identidad navarrese, son sólo algunas otras actividades que podrían incluirse como parte de una agenda asociada a este espacio.

Dicho espacio deberá cumplimentar con los lineamientos generales para la concesión de servicios y/o el otorgamiento de permisos de funcionamiento (Ver 2.3 Criterios para pliegos de concesiones de servicios) que correspondan.

A su vez, se sugieren las siguientes alternativas para su implementación:

- Opción 1: La conformación de una cooperativa entre los productores/artesanos que integren el espacio propiciará el marco legal para que el Departamento Ejecutivo pueda otorgar un permiso de funcionamiento al conjunto de los emprendedores para la adjudicación del espacio. (Ver Esquema de regularización).
- Opción 2: Espacio cedido para aquellos productores y artesanos dentro del Registro (este esquema se asemeja al actualmente aplicado a la feria).
- En ambos casos se podría establecer un canon mensual fijo o variable en función de las ventas.

A partir del trabajo de gabinete se formularon los siguientes lineamientos o recomendaciones a tener en cuenta para la conformación de este espacio para la producción local en torno a la Laguna:

De la organización

- Esquema asociativo conformado por productores/artesanos que se encuentren inscriptos en el Registro de Pequeños Productores y Artesanos y quieran comercializar sus productos/artesanías en dicho espacio.
- Los integrantes deberán firmar un Acta Compromiso donde darán conformidad sobre los lineamientos a cumplimentar.
- Se deberá establecer días y horarios de apertura previa aprobación de la Dirección de Turismo. Se requiere como requisito mínimo que la apertura sea viernes, sábados y domingos.
- Los horarios de atención podrán ser rotativos entre los productores / artesanos, deberá estar presente al menos 1 (un) representante que será la persona encargada de la venta y control del stock.
- Cada productor/artesano deberá brindar toda la información relevante y actualizada sobre sus productos/servicios (detalles, precios, actividades especiales como visita a talleres, etc).
- En el caso de realizar actividades especiales tales como charlas abiertas, talleres, degustaciones, entre otras se deberá establecer un calendario indicando día y horario para la previa aprobación de la Dirección de Turismo.

De los productos

- Inscriptos en el Registro de Pequeños Productores y Artesanos. En caso de los productos alimenticios además de estar inscriptos en el registro mencionado anteriormente deberán cumplimentar la normativa vigente correspondiente al rubro.
- Exhibir el sello “Hecho en Navarra” en los productos/artesanías ya sea en etiqueta principal o complementaria, considerando el “Manual de recomendaciones sobre uso del sello “Hecho en Navarra”.
- Se deberán exhibir los precios actualizados de cada producto/artesanía.
- Aquellos productos alimenticios o de cosmética natural deberán incorporar en sus etiquetas la información sobre: ingredientes, fecha de elaboración y vencimiento, recomendaciones de uso/conservación si existiera.

- Se constituirá un acta registro a modo de inventario de todos los objetos que se encuentren a la venta con firma de cada productor/artesano. En el caso de artículos en venta con vencimiento, estos deben ser indicados en el inventario y reemplazados por el emprendedor antes de su fecha de caducidad. Podrá establecerse además un plazo de devolución de mercadería en caso de que no se realice la venta.
- Para la entrega de los artículos se deberá utilizar bolsas de papel o tela con el fin de reducir el uso de bolsas de plástico.

Del espacio

- Cartelería y recursos informativos: Los diseños deberán cumplir con la reglamentación vigente, incorporando los identificadores visuales oficiales. El diseño general y los textos estarán sujetos a las recomendaciones realizadas por el Municipio.
- Mantener en condiciones de uso, higiene y estética del espacio.
- La exhibición de los productos/artesanías deberá ser armónica, en perfecto estado de mantenimiento y limpieza de los mismos.
- Cumplimentar todos los requisitos en materia de seguridad y buenas prácticas ambientales.

De los permisos

- Las áreas correspondientes del Municipio realizarán inspecciones periódicas con el fin de comprobar que los requisitos sean cumplimentados.

TAREA 6. COCREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS. Primera Parte

El objetivo de esta tarea es reconocer y destacar aquellos valores diferenciales de Navarro en relación a las oportunidades para la co-creación de experiencias turísticas auténticas, desde la incorporación de productores, artesanos y/o artistas en las experiencias turísticas hasta la generación de alianzas estratégicas entre servicios turísticos complementarios. Este proceso

busca favorecer la asociatividad y con ello contribuir a la dinamización de la economía local a través del turismo.

El día 28 de marzo de 2023 se llevó adelante el taller de **“Cocreación de experiencias turísticas - Diseño participativo”** para dotar a los participantes de los conceptos, definiciones y metodología para la creación de experiencias turísticas, entendidas como aquellos productos turísticos especialmente diseñados con el propósito de generar sensaciones y emociones a sus destinatarios mientras consume un bien o servicios, en base a una serie de estímulos durante todas las fases de contacto con el producto turístico. Se caracteriza por articular bienes y servicios, por interactuar con el entorno, orientar la oferta a las necesidades del público objetivo, permite diferenciar y dar mayor valor al producto.



*Figura N°129. Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Diseño participativo”
Fuente: Elaboración propia*

El taller se estructuró de la siguiente manera:

BLOQUE 1: Presentación y exposición sobre la identidad y el talento local como valor diferencial de las propuestas. Diseño y conformación de experiencias auténticas que pongan en valor la identidad local. Generación de propuestas integradas. La importancia de la cooepetencia. Incorporación de la producción de bienes y servicios locales en la propuesta de servicios ofrecida en la búsqueda de una mayor dinamización de la economía local. Co-creación

de nuevas experiencias con prestadores turísticos ligadas a la identidad y la naturaleza. Integración de la comunidad. Puesta en valor de artesanías y producción local. Diseño de experiencias. Tendencias y necesidades específicas observadas en la demanda actual y potencial.

BLOQUE 2: Intercambio de opiniones. En pequeños grupos de discusión, y a partir de una Guía de Pautas, se trabajó sobre las consignas presentadas que abarcaron desde identificar los atributos actuales o potenciales que diferencian al destino hasta el armado de una experiencia auténtica que incluya a los integrantes de cada grupo.

BLOQUE 3: Puesta en común. Se presentaron los resultados volcados en la Guía de Pautas de cada uno de los grupos, con el fin de socializarlos al pleno del encuentro.

Enlace a presentación: [Co Creación - Diseño Participativo](#)

Resultados del taller

Como resultado del intercambio en los grupos de discusión, siguiendo las consignas planteadas se presentan a continuación los resultados generales:

Tabla N°14. Resultados consigna 1

C1. ¿Cuáles son los atributos actuales o potenciales que nos diferencian, que nos identifican y nos hacen únicos como destino?	
NATURALES	
Amaneceres/atardeceres	Monte de las brujas
Campo	Paisajes
Fauna local	Silencio
Laguna	
CULTURALES / ARTÍSTICOS	
Cine/teatro	Museos
Esculturas	Paseo ex combatientes
Fortín	Plaza ex combatientes

Gaia	Pulpería J. Moreira
Gauchos	Utep
Murales	Visitas guiadas
Zamba navarro	
RURALES (Producción, artesanías)	
Alfajores	Lácteos
Animales	Mercado Utep
Chacinados	Miel
Ferias de artesanos	Pollos y huevos
Granos	Pueblos
Huertas (Las Marianas)	Restaurantes
HISTÓRICO PATRIMONIALES	
Arquitectura	Municipalidad
Biblioteca	Parque Dorrego
El fortín	Pulpería de Juan Moreira
Estación ferrocarril	Viviendas y calles
Iglesia	Monumento Dorrego
Mama antula	
DEPORTIVOS	
Aca	Hipódromo
Aeroclub	Kartódromo
Aeródromo	Motocross
Autódromo	Taichi
Deportes polideportivo	Velódromo
Golf	Yoga

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°15. Resultados consigna 2

C2. ¿Cuáles son los principales intereses / motivaciones de los actuales o potenciales turistas?	
Arraigo	Lugares históricos
Artesanías	Naturaleza
Cercanía	Productos con identidad
Conectar con la naturaleza	Seguridad
Conocer la historia	Tranquilidad
Descanso	Turismo agroecológico
Gastronomía	Laguna

Fuente: elaboración propia



Figura N°130. Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Diseño participativo”

Fuente: Elaboración propia

Como última consigna se crearon prototipos de experiencias que vinculan los diferentes servicios que ofrece cada una de las personas del grupo:

Experiencia 1: “Hacia el interior”

Los integrantes de este grupo propusieron un circuito que pueda realizarse caminando, considerando que todos los atractivos culturales se

encuentran en distancias cortas entre sí. En esta propuesta se complementarán servicios turísticos como la gastronomía y también la agroecología.

Experiencia 2: “Medio tiempo”

En el predio de la laguna se propone combinar junto con una guiada en los diferentes lugares a visitar, ofrecer también actividades recreativas tales como, paseos en bote y/o bicicleta y al finalizar que el turista pueda disfrutar de un taller abierto de algunos de los artesanos locales. En fechas especiales se podría sumar a esta experiencia la posibilidad de presenciar el show de una banda local.

Experiencia 3: “Conectarse”

Propuesta de 2 días, 1 noche. Al inicio se recibe al turista al mediodía con un asado, luego se proponen diferentes actividades a realizar tales como, una bicicleteada por los lugares importantes, dormir la siesta, juntar leña, preparar mermeladas con frutas del lugar. Al anochecer se procede a cocinar empanadas acompañadas de picadas y culminar el día con un fogón junto a gauchos recitando payadas. Al día siguiente se comienza con el desayuno con preparación de yerba y la elaboración de manteca y pan casero en horno de barro.

Conclusiones

Se observa el diseño de experiencias a partir de los atributos diferenciales destacados por los propios participantes como: la gastronomía casera, las huertas agroecológicas, la siesta, el fogón y la producción artesanal.

Las experiencias cocreadas permiten a los turistas la posibilidad de conectar con la naturaleza y la cultura local así como vivir costumbres típicamente pueblerinas, resaltando de esta manera la identidad local.

Resulta interesante la invitación a recorrer a pie o en bicicleta el pueblo, por un lado impone un ritmo de visita calmo que incentiva el disfrute y al mismo tiempo se relaciona con un estilo de vida sano y el cuidado del ambiente.

Por último en las experiencias diseñadas se integran guías, productores,

oferentes culturales y espacios gastronómicos. Sería sumamente positivo incluir aquí opciones de alojamiento que permitan incentivar la estadía en el destino.

TAREA 7. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 2)

7.1. Jornada de capacitación de consolidación del SCT

El día 04 de abril del 2023 se llevó adelante la capacitación sobre “**Cultura de la calidad**” de la misma participaron emprendedores y prestadores turísticos.

La temática de la capacitación es estimular habilidades y aptitudes para la mejora continua, para generar lealtad de parte de nuestros clientes y en consecuencia el aumento de ingresos para la sostenibilidad de nuestro emprendimiento en el tiempo. Servicio, resultado, actitud, autogestión y motivación son palabras clave que resumen esta capacitación.

Entre los puntos abordados se pueden mencionar:

- La conquista del cliente.
- La publicidad en la búsqueda de las motivaciones.
- Esfuerzo vs Resultado: Máximo diferencial competitivo.
- Estrategias influyentes.
- Influencia de la percepción del cliente. Manejo de las relaciones interpersonales.
- El perfeccionamiento, como base del servicio continuo.
- Aprender a aprender. Gestión y Liderazgo.

Enlace a presentación: [Cultura de la Calidad](#)



*Figura N°131. Fotografía de la Capacitación “Cultura de la Calidad”
Fuente: Elaboración propia*

7.2. Asistencia para la realización de la Segunda Visita Técnica

El Sistema de Calidad Turística consta de dos visitas de asistencia técnica. Para la implementación de la segunda visita con formato de cliente misterioso se observó la oportunidad de capacitar a recursos locales.

Capacitación y transferencia técnica al equipo de clientes misteriosos

El día 3 de mayo de 2023 se llevó adelante la capacitación y transferencia técnica inicial al equipo de clientes misteriosos de Navarro a través de la plataforma virtual Meet. Se instruyó sobre los objetivos del Sistema de Calidad Turística, aspectos a considerar en la visita en cada rubro de servicio, criterios y características de las planillas de puntuación a completar, cómo confeccionar los informes técnicos y cómo realizar las presentaciones para las devoluciones.

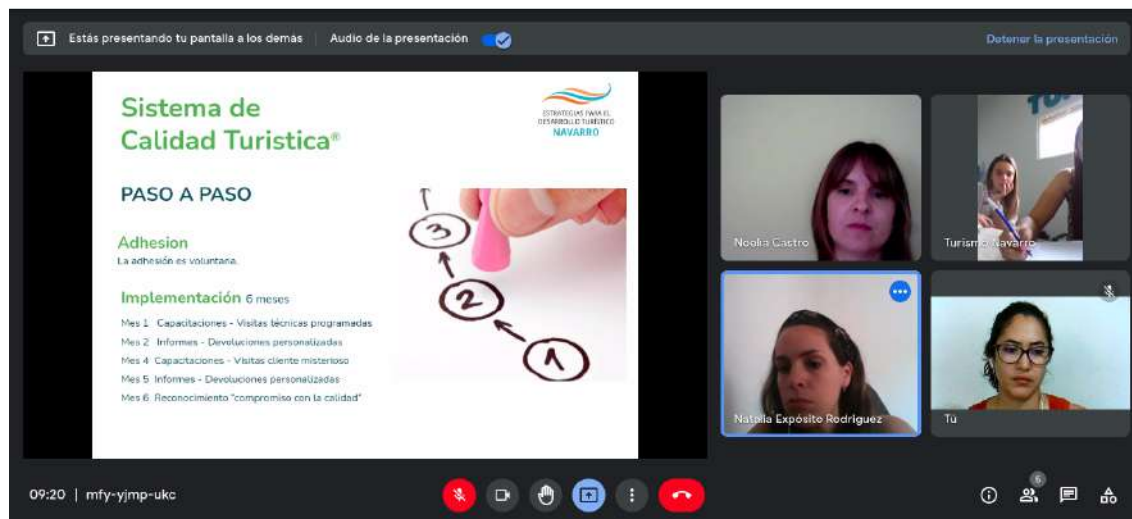


Figura N°132. Captura de pantalla de transferencia técnica a clientes misteriosos
Fuente: Elaboración propia

Además de los modelos de planilla de puntuación y guías de criterios para su realización, se entregó un modelo de informe que incluye el estado de situación y grado de avance tomando como base la visita anterior.

A su vez, se detallaron las tareas a desarrollar, a saber:

a) Visitas en formato de cliente misterioso a las prestaciones turísticas asignadas:

- Consideraciones para la visita en establecimientos gastronómicos: Se lleva adelante la degustación de 1 (una) entrada para compartir, 2 (dos) platos principales, 1 (un) postre para compartir. Una vez finalizada la degustación se presentan como clientes misteriosos y se realiza el ingreso a la cocina, completando también el resto de las consultas pertinentes a la planilla de medición. Se realiza relevamiento fotográfico de todo lo observado. Al finalizar se deja la constancia de la visita.
- Consideraciones para la visita en servicios de alojamiento: Se realiza la reserva y el pernocte de una noche en el establecimiento, al realizar el check out se presentan como clientes misteriosos para así finalizar la medición del servicio, completando el resto de los ítems. Se realiza relevamiento fotográfico de todo lo observado. Al finalizar se deja la constancia de la visita.

b) Planillas de puntuación

Se deberá completar la planilla de puntuación correspondiente a la segunda visita técnica. Todos los ítems deben tener una puntuación entre Nulo - No Satisfactorio - Mínimo Aceptable - Adecuado - Óptimo, según corresponda. Varios ítems, deberán ser constatados al descubrirse como cliente misterioso, ya que no podrán observarse simplemente.

La planilla de puntuación ofrece un comparativo entre el total obtenido en la visita 1 y la visita 2, asignando además un porcentaje de variación para cada una de las variables analizadas: Instalaciones y equipamiento, Producto, Servicio y Comunicación e Innovación. Los resultados permitirán detectar avances y retrocesos en los diferentes puntos observados siendo una herramienta útil para medir y estimular el proceso de mejora continua.

La supervisión de contenido de las planillas de puntuación e informes técnicos estará a cargo del equipo de la Dirección de Turismo de Navarra. La revisión final de las mismas estará a cargo del equipo consultor.

c) Informe descriptivo de la visita con las oportunidades de mejora detectadas

Debe contener una descripción con todos los ítems de la planilla de medición que se completó en la visita técnica (abordando la descripción de cada ítem en consonancia a la puntuación otorgada).

Como cierre se deben incluir las oportunidades de mejora realizadas (observando si las brindadas en el primer informe técnico han sido implementadas), las oportunidades de mejora pendientes (aquellas registradas en el primer informe técnico y que continúan observándose) y nuevas oportunidades de mejora como resultado de la experiencia de la visita en formato de cliente misterioso.

Enlace a modelo de informe de 2da visita técnica: [Modelo 2do Informe](#)

d) Devolución personalizada

Se brindará a través de la plataforma virtual Meet una devolución personalizada a cada prestador en conjunto con la Dirección Municipal de Turismo y el equipo consultor.

Se realizarán en formato virtual en los días y horarios propuestos por la Dirección de Turismo. Tendrán una duración de 40 minutos por prestador y serán coordinadas por la Dirección de Turismo.

Al momento de las devoluciones se deberá relatar lo acontecido durante la visita resaltando los aspectos más relevantes y haciendo énfasis en las oportunidades de mejora, para ello el relato deberá estar acompañado por una presentación con las fotografías tomadas durante la visita.

- **Acuerdo de confidencialidad**

Cada integrante del equipo con acceso a las planillas deberá firmar un “Acuerdo de confidencialidad” que será entregado a la Dirección de Turismo donde manifiesta que no develará la información relevada, obtenida como resultado de la visita.

- **Credencial identificatoria y acta de visita**

Cada miembro del equipo de “clientes misteriosos” contará con una credencial provista por la Dirección de Turismo para presentar al finalizar cada visita. Además contarán con un acta de visita por duplicado que oficiará como constancia de realización de la visita para el prestador turístico y para la Dirección de Turismo.

Visitas en formato cliente misterioso

Las visitas con formato de cliente misterioso tienen como principal objetivo observar con ojos de turista diferentes aspectos vinculados con las instalaciones y equipamiento, el producto, el servicio, la comunicación y la innovación. En esta segunda visita se registraron además si las oportunidades de mejora observadas han sido resueltas parcial o totalmente y si existen nuevos puntos a considerar para la mejora continua del establecimiento.

Estas visitas se realizaron a lo largo del 21 de abril al 7 de mayo. El cronograma de visitas en formato de cliente misterioso se encuentra en el Anexo.

7.3. Asistencia para la realización del informe y devolución N°2

Inducción al equipo de clientes misteriosos previa a las devoluciones

Luego del seguimiento de las tareas y la revisión de las planillas de puntuación e informes técnicos el día 16 de mayo se realizó una inducción previa a las devoluciones. En esta instancia se conversó sobre los aspectos positivos observados, destacándose las mejoras que se habían implementado entre ambas visitas técnicas y los puntos más débiles observados durante la visita de cliente misterioso. También se conversó sobre posibles sugerencias a compartir con cada prestador para estimular la mejora continua.

Se realizaron recomendaciones sobre cómo desarrollar las presentaciones ilustrando los diferentes puntos observados con imágenes y cómo establecer el hilo del relato para lograr empatía con el prestador.

Devoluciones personalizadas a prestadores turísticos - Visita N° 2

Una vez efectuadas las visitas se llevó a cabo el proceso de devoluciones individuales. Para ello se realizó una reunión en formato virtual con cada uno de los emprendimientos adheridos a fin de presentar los puntos positivos observados, reconociendo aquellos que exaltan su identidad y actúan o podrían actuar como factor de diferenciación. En esta segunda etapa se observó si las oportunidades de mejora observadas han sido resueltas parcial o totalmente, si han encontrado dificultades para su implementación, analizando posibles estrategias de resolución, y si existen nuevos puntos a considerar para la mejora continua del establecimiento. Luego de estas reuniones, se envió por correo electrónico a cada emprendimiento un informe técnico confidencial con los detalles de lo observado.

La coordinación de las devoluciones personalizadas estuvo a cargo del equipo de la Dirección de Turismo Municipal. Se realizaron en formato virtual a través de la plataforma Meet con la participación del prestador turístico y su equipo de trabajo, de los integrantes del equipo de clientes misteriosos que realizaron la visita, un integrante de la Dirección de Turismo y un representante del equipo consultor. Se realizaron entre el 17 y 24 de mayo de 2023. El cronograma de devoluciones personalizadas a prestadores turísticos en el Anexo.



SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA®
NAVARRO

APARTAMENTOS LAGUNA DE
NAVARRO

15:28 | abv-ogvw-okr

Apartamentos Laguna de Navarra

ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO

15:07 | Devolución Dame + birra

Dame + Birra

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA®
NAVARRO

La Lechuza de Campo

14:18 | Devolución La Lechuza de Campo

La Lechuza de Campo



SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA®
NAVARRO

SHELL de Navarra

Taty Pereyra
Shell Navarro
Turismo Navarra
Leandro Alarcon

Shell de Navarra

ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO

Fernanda
Taty Pereyra

La Fernanda

ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO

Marcela Nacor
Paola Sampieri

Quinta El Castillo Encantado



Figura N°133. Devoluciones personalizadas n°2
Fuente: Elaboración propia

Resultados generales

A continuación se presentan los resultados generales de las devoluciones personalizadas y oportunidades de mejora recurrentes entre los prestadores adheridos al Sistema de Calidad Turística de Navarro.

Los informes técnicos y las planillas de puntuación individuales son confidenciales, de exclusivo conocimiento de cada prestador y el representante de la Dirección de Turismo.

Como resultado final se expone aquí un documento integrador con el resultado de lo observado en la segunda visita técnica, indicando grados de avance y oportunidades de mejora comunes:

Al finalizar las segundas devoluciones de las visitas en formato cliente misterioso, los prestadores adheridos que participaron se mostraron agradecidos por la implementación de esta herramienta de mejora y compromiso con la calidad, y se mostraron comprometidos con potenciar y seguir desarrollando la actividad turística en el municipio de Navarro.

En todos los casos, resalta la buena atención con respecto al servicio brindado por parte, no solo de los propietarios, sino de todo el equipo de trabajo, quienes se mostraron al momento de la visita, amables, activos y comprometidos con su trabajo. Sin embargo, se tuvo que recomendar en todos los casos, que puedan contar con herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan medir, no solo el servicio sino toda la propuesta en sí, ya que ninguno

de los participantes realiza un seguimiento posterior con el cliente: no cuentan con encuesta de satisfacción, ni detallan un procedimiento claro para resolución de reclamos u obtención de sugerencias o agradecimientos.

En la mayoría de los casos, se observa que las oportunidades de mejora indicadas con respecto al mantenimiento y limpieza de las instalaciones y el equipamiento, fueron realizadas desde una visita a la otra, quedando pendientes refacciones que demoran mayor tiempo, ya sean por su costo o porque dependía su entrega o confección de un tercero.

Uno de los puntos a seguir trabajando en común, tiene que ver con la comunicación, no solo porque muchos no cuentan con un portal de Internet donde podrían resaltar sus atributos diferenciales, mostrar imágenes fidedignas del establecimiento, ubicación específica, entre varios aspectos más, sino también por la poca constancia con respecto a la publicación de contenido y actualización en sus redes sociales. Se destaca como canal de mayor velocidad de respuesta, tanto para consultas como para reservas, el whatsapp. Tampoco se evidencia la realización de una comunicación asociativa, ni entre prestadores, ni con la Dirección de Turismo municipal, lo cual sería muy positivo en términos de potenciar la comunicación y venta de cada propuesta.

7.4. Asistencia para la realización de entrega de Distinciones de Compromiso con la Calidad Turística

Esta tarea incluyó la asistencia para la planificación y desarrollo del evento que se llevó adelante el día 23 de mayo de 2023.

En esta jornada se celebró el acto de entrega de certificados a los asistentes de las capacitaciones y la entrega de las placas a los establecimientos que se destacaron por su compromiso con la calidad.



Figura N°134. Acto entrega de certificados

Fuente: Elaboración propia

Para la obtención del **reconocimiento por su compromiso con la calidad** se tomaron en cuenta los resultados de las planillas de puntuación, informes técnicos y los relevamientos fotográficos correspondientes a las dos visitas técnicas efectuadas.

Fueron reconocidos con la placa de reconocimiento por su compromiso con la calidad aquellos prestadores que alcanzaron en la segunda visita técnica un nivel de satisfacción de "adecuado" obtenido a partir de la sumatoria de todas las variables comprendidas en las distintas categorías observadas, a saber: instalaciones y equipamiento, producto, servicio, comunicación e innovación.



Figura N°135. Acto entrega de placas

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la planilla de puntuación, para alcanzar el nivel de satisfacción "adecuado" el total acreditado debe encontrarse entre el 50 y 75% de cumplimiento de los estándares máximos contemplados para cada rubro de la actividad turística.

Este evento brinda la oportunidad de dar visibilidad al trabajo conjunto desarrollado entre el sector público-privado para mejorar la oferta de servicios y en consecuencia la experiencia de cada turista en el destino. Se observan tres hitos o momentos centrales en el marco de este evento:

HITO 1 - Entrega de certificados de capacitación

La entrega de certificados por su participación en las capacitaciones brindadas para vecinos, prestadores turísticos, artesanos, productores, efectivos policiales y comerciantes del Partido de Navarro. Los certificados de capacitación indican Sistema de Calidad Turística de Navarro, nombre del participante, nombre de la capacitación brindada y fecha de entrega del certificado.

Las capacitaciones que han sido brindadas en el marco de esta implementación son:

- Anfitriones Turísticos

- Puntos claves de servicio
- Cocreación de Experiencias Turísticas - Diseño participativo
- Cocreación de Experiencias Turísticas - Comunicación y venta
- Cultura de la calidad

En la sección Anexo se encuentra un modelo de certificado de las capacitaciones.

Dicho evento se llevó adelante como un agasajo especial para todos los que participaron en los distintos espacios de capacitación a lo largo de todo el año, reconociendo así, a quienes son un “ejemplo” para la comunidad. Reconociendo de manera directa tanto a los empleados de los establecimientos turísticos, como a vecinos de toda la comuna, que son los verdaderos protagonistas del Sistema de Calidad Turística, quienes gracias a su compromiso en la labor diaria hacen posible una mejor experiencia para todos los visitantes.

HITO 2 - Entrega de placa de reconocimiento a establecimientos adheridos

La entrega de la placa de **reconocimiento por su compromiso con la calidad** para ser colocada en la fachada o pared interior del emprendimiento. Esta placa cuenta con la leyenda “Establecimiento comprometido con la calidad turística”, la edición y año de implementación.

En la sección Anexo se encuentra un modelo de placa para establecimientos.

Se convocó a los equipos de trabajo de cada establecimiento para recibir este reconocimiento y de esta manera reconocer el esfuerzo y compromiso de todos con la calidad turística.

HITO 3 - Entrega de otros reconocimientos

Se realizó la entrega de reconocimientos por su compromiso con la calidad a los y las trabajadoras del Parque Intendente Alberto Yaregui de la Laguna de Navarro, incluyendo a las áreas de mantenimiento, cobranza, limpieza y seguridad.

Asimismo, se realizó la entrega de reconocimientos al Sr. Arturo Minetti y al



Sr. Leonardo Gimenez, como referentes de la producción local por su trayectoria como emprendedores en el Partido.



Figura N°136. Acto entrega de certificados

Fuente: Elaboración propia

Para la realización del evento el equipo consultor colaboró con el diseño de la glosa para la locución tomando en cuenta los siguientes lineamientos:

El meta mensaje a comunicar es que el sector público- privado están trabajando en conjunto para mejorar continuamente la experiencia del visitante. Además se aportan aquí algunos datos de relevancia para destacar sobre el Sistema de Calidad Turística de Navarra:

- Es único en su tipo. A diferencia de otros sistemas de calidad pone el foco en los recursos humanos en su conjunto, no sólo en el sector gerencial.
- Se basa en el modelo europeo de calidad turística.
- Comprende el análisis cuanti y cualitativo de diversas facetas del servicio. Se analizan más de 300 variables en planillas de medición especialmente confeccionadas para cada rubro de prestación turística.
- Utiliza la técnica de cliente misterioso, mundialmente utilizada para garantizar estándares de calidad en marcas internacionales.

- Brinda estímulo para la mejora continua a través de un sistema de medición, devoluciones personalizadas, premios y distinciones.

Distinciones propuestas para próximas ediciones

En el futuro, con la incorporación de más prestadores al Sistema de Calidad Turística se sugiere considerar el otorgamiento de **premios** por rubro: el Premio a la Calidad Turística en Gastronomía, el Premio a la Calidad Turística en Hotelería, el Premio a la Calidad Turística en Actividades Recreativas, etc.

El premio-estímulo puede variar en cada destino. Se sugiere la disposición de un premio pecuniario con la obligación de reinvertir en mejoras para el establecimiento. De esta manera la etapa de Reconocimiento-Premiación acompaña el espíritu de mejora continua del Sistema de Calidad Turística.

Para la **determinación de los premiados** se deben observar los puntajes máximos obtenidos en la planilla de puntuación para cada categoría. Además se deben considerar los mejores resultados en la variación porcentual entre la primera y segunda visita técnica. De esta forma, considerando ambas variables, se podrá establecer un ranking de prestadores por rubro.

Para este proceso se toman en cuenta las planillas de puntuación, informes técnicos y los relevamientos fotográficos correspondientes a las dos visitas técnicas efectuadas. Cabe destacar que se debe evaluar especialmente si las recomendaciones efectuadas en la primera visita fueron aplicadas o se encuentran en proceso de implementación.

Es importante destacar que el concepto de Premio en este Sistema de Calidad Turística busca reconocer a aquellos que hayan tenido una mejor performance a lo largo del proceso y que a su vez hayan implementado mejoras entre las dos instancias de evaluación lo que se refleja en una variación porcentual positiva.

De esta manera a medida que se avance en la implementación del programa se podrán observar, a través de la herramienta cuantitativa de la planilla de medición, comparativas entre las diferentes visitas técnicas realizadas, impulsando el compromiso con la mejora continua.

Distinciones especiales

Se cree conveniente, asimismo, establecer una serie de distinciones especiales para aquellos establecimientos que se han destacado en aspectos determinados del servicio.

Estas distinciones ofrecen la oportunidad de incentivar la mejora en aspectos concretos de cada prestación. Para su ponderación es necesario buscar en la planilla de prestación las variables relacionadas con las distinciones, de esta manera se puede generar un ranking de prestadores por rubros, observando cuáles han logrado mejor performance en las variables analizadas. Algunos ejemplos pueden ser:

Tabla N°16. Ejemplos de Distinciones Especiales por Rubro

Rubro	Distinción Especial
Gastronomía	Mejor atención en mesa
	Originalidad de la propuesta gastronómica
	Mejor relación precio-calidad
	Mejor ambientación
Alojamiento	Mejor servicio de recepción
	Mejor ambientación
	Mejor servicio de housekeeping
	Mejor desayuno
Actividades	Mejor presentación y equipamiento
	Mejor servicio
	Originalidad de la propuesta
Todos los rubros	Mejor comunicación en redes sociales

Fuente: Elaboración propia

Para futuras ediciones para la **entrega de premios y distinciones** se recomienda convocar a personalidades, referentes y socios estratégicos vinculados con la región que puedan dar difusión y visibilidad a esta iniciativa como por ejemplo Leandro Vesco o Dolly Irigoyen. También resulta importante invitar a agencias de viajes de la región para estimular la incorporación de las experiencias turísticas de Navarro en la cadena de comercialización. Por último, es altamente recomendado invitar a instituciones representativas del sector como Fehgra (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica), AHTRA (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina), FAEVYT (Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo), AAETAV (Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura).

Resultados obtenidos - 1° Edición Sistema de Calidad Turística de Navarro

En esta primera edición se observa que los siete (*) prestadores adheridos han alcanzado la puntuación para ser distinguidos por su compromiso por la calidad, alcanzando el nivel de satisfacción adecuado.

Se destaca especialmente que todos los prestadores que participaron, han mejorado su puntuación entre la primera y la segunda visita realizada.

En relación a la variación porcentual, los que han tenido mayor variación positiva fueron, en primer lugar La Lechuga de Campo (36.59%) y en segundo lugar El Castillo Encantado (31.40%).

En ambas visitas, el espacio gastronómico La Shell de Navarro obtuvo puntajes destacados, siendo en la segunda visita, junto con La Lechuga de Campo, quienes tuvieron más de 70% en la valoración general.

Se puede concluir entonces, que los resultados obtenidos por parte de los establecimientos les ha permitido alcanzar el nivel de *Adecuado*, logrando así poder obtener su reconocimiento de establecimiento comprometido con la calidad, mostrando su esfuerzo y deseos de superación llevando a cabo varias de las oportunidades de mejora recomendadas en base a lo observado entre ambas visitas.

(*) El establecimiento gastronómico Páprika ha decidido no continuar en el programa por encontrarse en pleno cambio de local comercial.

Tabla N°17. Resultados 1° Edición Sistema de Calidad Turística de Navarro

PRESTADOR TURÍSTICO	PORCENTAJE OBTENIDO Visita 1	PORCENTAJE OBTENIDO Visita 2	VARIACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN
La Shell de Navarro	67,72%	70,86%	4,64%	Adecuado
La Lechuza de Campo	51.83%	70.80%	36.59%	Adecuado
La Fernanda	53.61%	62.36%	16.32%	Adecuado
Dame + birra	55.00%	61.29%	11.43%	Adecuado
Apartamentos Laguna	58.31%	61.81%	5.99%	Adecuado
El Castillo Encantado	47.31%	62.17%	31.40%	Adecuado
El Rincón	40.71%	50.80%	24.79%	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°18. Referencia - Niveles de satisfacción

NIVELES DE SATISFACCIÓN	Porcentaje Obtenido
NO SATISFACTORIO	0-25%
MÍNIMO ACEPTABLE	25-50%
ADECUADO	50-75%
ÓPTIMO	75-90%
SOBRESALIENTE	90-100%

Fuente: Elaboración propia

TAREA 8. CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS. Segunda Parte

El día 04 de abril de 2023 se llevó adelante el taller de “**Cocreación de experiencias turísticas - Comunicación y venta**” donde se abordaron estrategias para el lanzamiento al mercado, comercialización y comunicación de productos y experiencias turísticas.

El taller se estructuró de la siguiente manera:

BLOQUE 1: Presentación. Se realizó una exposición sobre el reconocimiento del entorno y la definición de interacciones: producción, cultura, arte, historia, naturaleza. Identificación de oportunidades ocultas para sumar valor a las propuestas. Diseño de lugares y relatos (storytelling). Factor sorpresa. Definición en conjunto componentes estratégicos para la comercialización. Definición en conjunto estrategias asociativas de comunicación y promoción.

BLOQUE 2: Intercambio de opiniones. Se desarrolló un formato participativo utilizando algunas herramientas de design thinking como el mapeo de viaje, la lluvia de ideas a partir de preguntas guía y el mapa mental para ordenar ideas e interconexiones valiosas.

BLOQUE 3: Puesta en común.

Enlace a la presentación: [Co creación de Experiencias - Comunicación y Venta](#)



Figura N°137. Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Comunicación y venta”
Fuente: Elaboración propia

Como resultado del intercambio se identificaron en conjunto:

- Momentos clave del servicio en torno a las experiencias:
 1. Antes de recibir al pasajero: Información pre-venta. Reservas. Confirmación de servicios.
 2. Durante la experiencia: Anticiparse a las necesidades, Resolución de disconformidades. Se identificaron la observación y la empatía como habilidades de importancia.
 3. Post visita: Encuesta de satisfacción -retroalimentación sobre oportunidades de mejora-, Fidelización -invitación a retornar para vivir nuevas experiencias-.

- Storytelling, ¿cómo sumar valor a la experiencia a través de historias que transmitan emociones?:
 1. A través de los relatos en redes sociales, en la visita guiada o bien durante el servicio (-me acerco a la mesa del comensal, entablo conversación y comparto historias del pueblo- fue uno de los ejemplos compartidos).

2. En los elementos de apoyo al servicio y elementos de decoración.
 3. En la degustación de productos locales / regionales.
- Estrategias para la comercialización:
 1. Lanzamiento de experiencia. Búsqueda de socios estratégicos que colaboren en el testeo de la experiencia y le den visibilidad en el mercado. Encuentro / evento de lanzamiento. Acciones de promoción recíproca con socios estratégicos.
 2. Agencias de Viaje y plataformas online de reservas. Otros segmentos de interés: centros de jubilados, establecimientos educativos.
 3. Promociones recíprocas entre establecimientos: cupón de descuento se entrega cuando visitó A para ir a B y viceversa; sorteos conjuntos en redes sociales.
 - Estrategias para la comunicación recíproca:
 1. Red. Seguimiento de redes sociales entre los mismos prestadores e instituciones del destino, comunicación conjunta de eventos y otras experiencias en destino, uso de # y @ para comunicación conjunta.
 2. Fotos y videos, seguimiento de consultas, base de datos, respuestas.



Figura N°138. Fotografía del Taller “Cocreación de Experiencias - Comunicación y venta”
Fuente: Elaboración propia

TAREA 9. PRODUCCIÓN DEL BANCO DE IMÁGENES Y VIDEO DEL PROGRAMA

A continuación se encuentra el enlace al banco de imágenes y video del programa:

[Banco de imágenes / Video del proyecto](#)

TAREA 10. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

El día 23 de mayo del 2023 se llevó adelante el evento de presentación pública de los resultados del programa **“Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarra”** en el Salón de Actos de la Municipalidad de Navarra.

Participaron de este encuentro: prestadores turísticos, productores y artesanos, trabajadores del Parque Intendente Yaregui y parte del gabinete de la Municipalidad. A su vez, se destinó un espacio de exhibición para aquellos productos y artesanías dentro del sello **“Hecho en Navarra”**.



Figura N°139. Acto presentación del programa - Exhibición de productos

Fuente: Elaboración propia

En la sección Anexo se encuentra el Cronograma del Evento y la correspondiente Glosa para su locución.

Durante el evento se presentaron los principales resultados sobre:

Puesta en valor del Parque Intendente Yaregui de la Laguna de Navarra:

- Los lineamientos estratégicos de base para su uso turístico-recreativo por parte de la comunidad y los turistas que lo visiten. Con el objetivo de desarrollar servicios y experiencias turísticas con un fuerte compromiso con la sustentabilidad.
- Los esquemas para ordenar las prestaciones incorporando el concepto de zonas de servicio que permitirán la diversificación de las propuestas actuales y la consolidación de una oferta bajo estándares de calidad para captar nuevos turistas con mayor capacidad de gasto y extender la estadía promedio en el destino.

Fortalecimiento del entramado socio-productivo local a través del turismo:

- Lineamientos para potenciar y aumentar la participación de productos y artesanías locales dentro de la cadena de valor de las prestaciones y experiencias turísticas.
- Diseño y votación participativa el sello “Hecho en Navarra” que destaca la producción local y artesanal.
- Vinculación entre emprendedores y prestadores turísticos para crear vidrieras de la producción local e incorporar estos productos para sumar valor a cada una de las propuestas a partir de la identidad.



Figura N°140. Acto presentación del programa

Fuente: Elaboración propia

Sistema de calidad turística de Navarra:

- Aportando herramientas para la mejora cualitativa de los servicios turísticos en su conjunto, estimulando el compromiso con la calidad y la mejora continua como valores intrínsecos de la oferta del destino.
- Asistencia técnica personalizada a los establecimientos adheridos, midiendo a través de visitas en formato de cliente misterioso más de 300 variables asociadas al servicio, las instalaciones, el producto, la innovación y la comunicación.
- Capacitaciones abiertas a la comunidad para revalorizar el talento local, desarrollando nuevas competencias y habilidades para estimular nuevas oportunidades de inserción y desarrollo laboral en el sector turístico que fueron instancias de intercambio, de encuentro y de aprendizaje para toda la comunidad navarrese:
 - Anfitriones Turísticos
 - Puntos claves de servicio
 - Cocreación de Experiencias Turísticas - Diseño participativo
 - Cocreación de Experiencias Turísticas - Comunicación y venta
 - Cultura de la calidad



Figura N°141. Acto presentación del programa

Fuente: Elaboración propia

En el marco de dicha presentación se realizó también el Acto de Entrega de Distinciones de Compromiso con la Calidad Turística y la entrega de certificados de las capacitaciones, descrito en la subtarea 7.4.

Enlace a la presentación: [Presentación del Programa](#)

BIBLIOGRAFÍA

MARCO NORMATIVO

Ordenanza 220 de 1988. [Honorable Concejo Deliberante de Navarro]. Condiciones para el otorgamiento y vigencia de las concesiones y su uso permitido. Noviembre de 1988.

Ordenanza 1143 de 2009 [Honorable Concejo Deliberante de Navarro]. Adjudicación de concesión para la totalidad de los servicios ofrecidos en el predio del Camping Los Alamos.

ANTECEDENTES

Proyecto para el Mejoramiento de la Infraestructura y los Servicios en el camping municipal Laguna de Navarro. Programa Nacional de Inversiones Turísticas “50 Destinos”. Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (convocatoria 2022).

Proyecto Parque Ambiental de la Laguna de Navarro. Programa “Parque Ambiental”. Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires (convocatoria 2022).

SITIOS WEB

Google Search (enero de 2023). *Navarro*

https://www.google.com/search?q=navarro+google+maps&rlz=1C1UEAD_esAR1004AR1004&oq=navarro+google&aqs=chrome.0.0i512j69i57j0i22i30i625i2j0i22i30j69i60i3.1799j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

TripAdvisor (enero de 2023). *Navarro*

https://www.tripadvisor.com.ar/Tourism-g2529646-Navarro_Province_of_Buenos_Aires_Central_Argentina-Vacations.html

Google Trends (enero de 2023). *Navarro*

<https://trends.google.com/trends/explore?q=Navarro&geo=AR>

Sitio oficial de la Dirección de Turismo de Navarro (enero de 2023)

<http://turismo.navarro.gov.ar/>

Municipio de Navarro (11 de octubre de 2022). *Feria Villa Moll Produce y Emprende. – Navarro Municipalidad.*

<https://navarro.gob.ar/feria-villa-moll-produce-y-emprende/>

Municipio de Navarro (20 de octubre de 2022). *Vuelve la feria InspirArte & Emprender a la Laguna.* – Navarro Municipalidad.

<https://navarro.gob.ar/vuelve-la-feria-de-emprendedores-y-emprendedoras-inspirarte-emprender-a-la-laguna/>

Municipio de Navarro (2 de noviembre de 2022). *Navarro tendrá un Parque Ambiental en la Laguna.* – Navarro Municipalidad.

<https://navarro.gob.ar/navarro-tendra-un-parque-ambiental-en-la-laguna/>

ANEXO

Diseño del sistema de comunicación del programa

Tabla N°19. Plan de Comunicación

PLAN DE COMUNICACIÓN SEGÚN LAS ETAPAS								
ETAPAS	HITO	DESCRIPCIÓN	MES	LUGAR DE PUBLICACIÓN	TIPO DE CONTENIDO	COMPOSICIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	OBJETIVO
LANZAMIENTO	1	Lanzamiento y presentación con referentes de otras áreas de gobierno	Dic	Medios locales / sección noticias Web Municipio/ redes sociales/ mailing oficial	Noticia / entrevista	Imagen de un paisaje o vídeo de Navarra y del relevamiento	Vecinos (interno), visitantes (externo)	Dar a conocer de qué se trata y que beneficios traería a la comunidad
AMPLIACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA DE LA LAGUNA DE NAVARRO	2	Relevamiento y Diagnóstico	Dic	Redes sociales / web municipio	Informativo	Imagen / vídeo del equipo consultor realizando los relevamientos	Comunidad / sector	Informar estado del proyecto y alcances
FORTALECIMIENTO DEL ENTRAMADO SOCIO PRODUCTIVO LOCAL A TRAVÉS DEL TURISMO	3	Encuesta para prestadores / Encuesta para productores y artesanos	Dic	Redes sociales / Web /whatsapp / mail	Encuesta de caracterización	Formulario de google / flyer / descripción	Prestadores turísticos	Invitar a los prestadores turísticos y productores/ artesanos a realizar las encuestas
	4	Encuesta sobre identidad productiva/ artesanal	Ene	Redes sociales / Web /whatsapp / mail	Encuesta de opinión	Formulario de google / flyer / descripción	Comunidad / sector	Elección de posibles variantes de imagen gráfica del sello para su elección final.
	5	Presentación del sello	Marzo	Redes sociales / Web /whatsapp / mail	Presentación	Infografía, imágenes del nuevo sello	Comunidad / sector / visitantes	Dar a conocer la nueva identidad visual para productos/ artesanías de Navarra
SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 1)	6	Lanzamiento del Sistema de Calidad	Dic	Redes sociales/web / medios locales y del sector	Informativo	Gacetilla de prensa/ imagen	Comunidad / visitantes	Explicar de qué se trata el sistema de calidad turística,

								Alcances y beneficios.
	7	Jornada de capacitación en Estándares de Servicio	Dic	Redes sociales / nota en web	Informativo	Fotos, vídeos, testimonios	Comunidad	Informar sobre la jornada y sus resultados
	8	Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos	Dic	Redes sociales / nota en web	Informativo	Fotos, vídeos, testimonios	Comunidad	Informar sobre la jornada y sus resultados
	9	Implementación inicial - Visita Técnica Nº 1	Feb	Redes sociales / nota en web	Informativo	Fotos, vídeos, testimonios	Comunidad	Informar sobre la jornada y sus resultados
PUESTA EN VALOR DEL ESPACIO DE USO PÚBLICO EN TORNO A LA LAGUNA	10	Reuniones de trabajo y relevamiento	Feb	Redes sociales/ nota web	Informativo	Fotos, vídeos	Comunidad	Informar sobre los avances y que se relevó
CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS	11	1ª Jornadas de cocreación de experiencias auténticas	Marzo	Redes sociales/ nota en web	Convocatoria / informativo	Fotos, flyers	Prestadores	Capacitación
	12	2ª Jornadas de cocreación de experiencias auténticas	Mayo	Redes sociales/ nota en web	Convocatoria / informativo	Fotos, flyers	Prestadores	Capacitación
SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA (ETAPA 2)	13	Asistencia para la realización de la Segunda Visita Técnica	Abril	Redes sociales / nota en web	Informativo	Fotos	Prestadores / comunidad	Informar sobre los avances del sistema de calidad
	14	Asistencia para la entrega de Distinciones de Compromiso con la Calidad Turística	Mayo	Redes sociales / gacetillas / nota web	Informativo	Fotos, vídeos, testimonios	Prestadores/ comunidad	Informar sobre los distinguidos y resultados del sistema de calidad

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	15	Presentación de los resultados	Mayo	Redes sociales / gacetilla / nota en web	Informativo	Fotos, vídeos, testimonios	Prestadores / comunidad	Informar sobre los resultados del programa llevado adelante
---------------------------	----	--------------------------------	------	--	-------------	----------------------------	-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Ampliación y diversificación de la oferta de la Laguna de Navarra

Antecedentes / ordenanzas

- Enlace de acceso a la carpeta de consulta de antecedentes: [ANTECEDENTES](#)

Fortalecimiento del entramado socio productivo local a través del turismo

- Enlace de acceso a detalle de gráficos: [GRÁFICOS CONSOLIDADO](#)

Encuesta a productores y artesanos locales

De la producción / Artesanía

1. Indicá el nombre de tu Emprendimiento *[Pregunta abierta]*
2. Describí tipo de producto e indicar materia prima *[Pregunta abierta]*
3. ¿Cuál es el volumen de producción actual? *[Pregunta de respuesta única]*
 - Sólo por pedido
 - Pequeña escala
 - Mediana escala
 - Industrial
4. Ubicación del taller/ punto de producción *[Pregunta de respuesta única]*

Indicá si corresponde a:

- Vivienda
- Local
- Fábrica

5. ¿Considerás de interés recibir visitas de turistas para ver la producción como medio de ingreso complementario? *[Pregunta de respuesta única]* SI / NO

6. Adjuntar 5 fotos del/los productos mostrando la etiqueta utilizada (formato JPG.)

7. ¿Tu etiqueta/envoltorio hace referencia a que el producto es de Navarra? *[Pregunta de respuesta única]*
SI / NO

Si indica NO ¿Te gustaría?

8. ¿Cuáles son tus canales de promoción? *[Pregunta abierta]*

Redes sociales:

Teléfono / WhatsApp:

Web:

Otro:

9. ¿Participás en alguna feria? *[Pregunta de respuesta única]*
SI / NO

Si indica SI: ¿Cuál/es?

10. Tus productos se pueden comprar en Navarra en: *[Pregunta de respuesta única]*

- Almacén
- Supermercado
- Hotel / hostería / cabaña
- Restaurante
- Otro

11. ¿Actualmente le vendes tus productos a un hotel, restaurante u otro emprendimiento turístico de Navarra? *[Pregunta de respuesta única]*
SI / NO

12. ¿Estarías interesado en que tus productos sean incorporados en las prestaciones turísticas / experiencias turísticas de Navarra? (Ej: en el desayuno de un hotel, en un plato típico, en una visita a su taller, etc)
[Pregunta de respuesta única]
SI / NO

13. ¿Consideras que la producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en Navarra? *[Pregunta de respuesta única]*
SI / NO

De la identidad productiva/artesanal

14. ¿Te gustaría que los productos/artesanías de Navarra tengan un sello distintivo? *[Pregunta de respuesta única]*

15. ¿Qué color asocias con Navarra? *[Pregunta abierta]*

16. ¿Qué imagen representativa te viene a la mente cuando piensas en Navarra? *[Pregunta abierta]*

17. ¿Qué imagen representativa te viene a la mente cuando piensas en los productores o en las artesanías? *[Pregunta abierta]*

18. ¿Cuáles consideras que son los productos artesanales representativos de Navarra? *[Pregunta abierta]*

19. ¿Cuáles dirías que son los atributos diferenciales de Navarra? *[Pregunta abierta]*

20. ¿Cuál de estas frases incluirías en tu producto? *[Pregunta de respuesta única]*

- Producto de Navarra
- Hecho en Navarra
- Producto Navarrese
- Manos Navarreses
- Otro

Encuesta a prestadores turísticos

1. Indicar nombre del establecimiento [*Pregunta abierta*]
2. Indicar tipo de establecimiento [*Pregunta de respuesta única*]
 - Gastronómico
 - Hotelero
 - Actividades
3. ¿Actualmente compra productos o insumos elaborados en Navarro? [*Pregunta de respuesta única*]
SI / NO

Si indica SI: ¿Con qué cantidad total de proveedores locales se abastece para brindar su servicio? [*Pregunta de respuesta única*]

- 1 a 5
- 6 a 10
- Más de 11

Si indica SI: ¿A qué rubro pertenecen estos productos? Estos rubros corresponden a productores directos no a distribuidoras locales. [*Pregunta de respuesta única*]

- Alimentos
- Bebidas
- Blancos
- Bazar
- Limpieza
- Decoración
- Otros (describa cuáles)

Si indica SI: Indicar nombre de los emprendimientos

4. ¿Cuáles son las principales ventajas de comprar localmente? Pondera del 1 al 5, siendo 5 la máxima valoración. [*Pregunta de respuesta única*]
 - Calidad de producto
 - Facilidades de pago
 - Precios competitivos
 - Entrega inmediata

- Responsabilidad social empresaria
 - Conciencia ambiental (huella de carbono)
5. ¿Estaría interesado en incorporar nuevos productos/servicios locales?
[Pregunta de respuesta única]
SI / NO
6. ¿Estaría interesado en exhibir a los visitantes productos/artesanías locales? *[Pregunta de respuesta única]*
7. ¿Considera que la producción local y las artesanías suman valor a la experiencia de un turista en Navarro? *[Pregunta de respuesta única]*

Piezas gráficas y textos de difusión para las encuestas

Piezas gráficas



ENCUESTA PRESTADORES TURÍSTICOS

Si sos prestador turístico:
¡Participá de esta encuesta, tu opinión es muy valiosa!
Tenés tiempo hasta el 30/12



Figura N°142. Pieza de difusión de encuesta para prestadores turísticos

Fuente: Elaboración propia



ENCUESTA PRODUCTORES / ARTESANOS

Si sos artesano, productor o emprendedor:
¡Participá de esta encuesta, tu opinión es muy valiosa!
Tenés tiempo hasta el 30/12



Figura N°143. Pieza de difusión de encuesta para productores/artesanos
Fuente: Elaboración propia

Texto sugerido para enviar vía correo electrónico:

Estimados,

La Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro invita a todos los prestadores turísticos, productores y artesanos del Partido a participar del programa de Fortalecimiento del Entramado Socio Productivo Local.

En el marco de la implementación del programa “Estrategías para el Desarrollo Turístico de Navarro”, esta primer etapa de la iniciativa tiene como objetivos:

- Identificar y caracterizar a los productores y artesanos locales.
- Conocer el grado de uso de bienes y servicios locales en la oferta de prestaciones turísticas.

Esta tarea se lleva adelante en conjunto con las áreas de Producción y Políticas Sociales, tiene como fin poder identificar las principales oportunidades de vinculación para potenciar y aumentar la participación de bienes y servicios locales tanto productivos como culturales y sociales dentro de la cadena de valor de las prestaciones y experiencias turísticas.

En esta primera etapa te invitamos a responder las siguientes encuestas:

➔ Si sos prestador turístico ingresá a: <https://bit.ly/311iAEO>

➔ Si sos productor o artesano ingresá a: <https://bit.ly/311C0t8>

Texto sugerido para WhatsApp y redes sociales:

- Para Productores/Artesanos/Emprendedores

Hola 🙌, ¡queremos que seas parte!

En el marco del programa "**Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro**" y con el objetivo de identificar y caracterizar a los productores y artesanos locales 🍷, te invitamos a que completes el siguiente formulario, te llevará 5 minutos.

➔ Ingresá a este link: <https://bit.ly/311C0t8>

¡Nos importa tu opinión!

- Para Prestadores turísticos

Hola 🙌 ¡queremos que seas parte!

En el marco del programa "**Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro**" y con el objetivo de de conocer el grado de vinculación con los productores y artesanos locales 🍷, te invitamos a que completes el siguiente formulario, te llevará menos de 5 minutos.

➔ Ingresá a este link: <https://bit.ly/311iAEO>

¡Nos importa tu opinión!

Gacetilla de prensa

La Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro invita a todos los prestadores turísticos, productores y artesanos del Partido a participar del programa de Fortalecimiento del Entramado Socio Productivo Local.

En el marco de la implementación del programa “Estrategías para el Desarrollo Turístico de Navarra”, esta primer etapa de la iniciativa tiene como objetivos:

- Identificar y caracterizar a los productores y artesanos locales.
- Conocer el grado de uso de bienes y servicios locales en la oferta de prestaciones turísticas.

Esta tarea se lleva adelante en conjunto con las áreas de Producción y Políticas Sociales, tiene como fin poder identificar las principales oportunidades de vinculación para potenciar y aumentar la participación de bienes y servicios locales tanto productivos como culturales y sociales dentro de la cadena de valor de las prestaciones y experiencias turísticas.

En esta primera etapa te invitamos a responder las siguientes encuestas:

➔ Si sos prestador turístico ingresá a: <https://bit.ly/3I1iAEO>

➔ Si sos productor o artesano ingresá a: <https://bit.ly/3I1C0t8>

Encuesta de elección del sello

1. ¿Vivís en Navarra? SI / NO [*Pregunta de respuesta única*]
SI: Continúa
NO: Fin de la encuesta
2. Nombre y Apellido [*Pregunta abierta*]
3. Mail [*Pregunta abierta*]
4. Teléfono [*Pregunta abierta*]
5. Vivo en: [*Pregunta de respuesta única*]
 - Navarra
 - Villa Moll
 - Las Marianas
 - J. J. Almeyda

6. Represento a: *[Pregunta de respuesta única]*

- Comercio
- Emprendimiento
- Comunidad local
- Prestación turística
- Productor / artesano

7. ¿Cuál de los siguientes sellos creés que debe identificar a la **producción y artesanía de Navarra**? *[Pregunta de respuesta única]*

Opción 1



Opción 2



Opción 3



Opción 4



Opción 5

Opción 5



Piezas gráficas y textos de difusión de la encuesta de elección del sello

Pieza gráfica



**¡QUEREMOS QUE SEAS PARTE DE LA ELECCIÓN
DEL SELLO QUE IDENTIFICARÁ LA
PRODUCCIÓN Y ARTESANÍA DE NAVARRO!**

¡Participá de esta votación, tu opinión es muy valiosa!

Figura N°144. Pieza de difusión de encuesta para elección del sello
Fuente: Elaboración propia

Texto sugerido para enviar vía correo electrónico:

Estimados,

En el marco de la implementación del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro” la Municipalidad de Navarro a través de la Dirección de Turismo en conjunto con la Secretaría de Producción y Secretaría de Políticas Sociales invita a toda la comunidad a participar de la elección del Sello que identificará la producción y artesanía de Navarro.

El objetivo de esta iniciativa es poner en valor la producción y artesanía para distinguir y visibilizar el talento local y fortalecer la comercialización de nuestros productos.

La construcción de un sello que integre la identidad productiva y artesanal permite dar a conocer a la comunidad y a los turistas quiénes son, qué hacen y cómo trabajan los productores locales y artesanos de Navarro.

Te invitamos a ser parte de la elección del sello y participar de un sorteo por una canasta de productos locales en el siguiente enlace:

➔ <https://bit.ly/3HKydjm>

Texto sugerido para WhatsApp y redes sociales:

Hola 🙌, ¡queremos que seas parte!

En el marco del programa "**Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro**" con el objetivo de poner en valor la producción y artesanía local.

Te invitamos a participar de la elección del **Sello** que identificará la **producción y artesanía de Navarro**.

¡Podes ganarte una canasta de productos locales!

➔ Ingresá a: <https://bit.ly/3HKydjm>

¡Nos importa tu opinión!


Gacetilla

En el marco de la implementación del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro” la Municipalidad de Navarro invita a toda la comunidad a participar de la elección del Sello que identificará la producción y artesanía de Navarro.

Reconociendo la importancia que tiene la identificación de los productos locales auténticos esta elección busca contribuir a dos objetivos:

1. Favorecer la visibilización y la promoción de la “compra local” para aquellos consumidores dentro del partido de Navarro -comunidad local, prestadores turísticos, comercios, entre otros- que quieren adquirir productos de su lugar. Esto fomenta un circuito económico local permitiendo la cercanía entre el productor y el consumidor y al mismo tiempo apoya el talento local y el emprendedurismo y reduce la huella de carbono.
2. Facilitar la identificación para que los turistas puedan comprar productos y artesanías locales, recuerdos y obsequios, entendiendo que son parte fundamental de la experiencia que los visitantes quieren vivir. Esto permite a su vez la oportunidad de posicionamiento de estos emprendimientos y productos más allá de los límites de Navarro.

La construcción de la identidad productiva y artesanal permite dar a conocer a la comunidad y a los turistas quiénes son, qué hacen y cómo trabajan los productores locales y artesanos de Navarro.

Con tu participación podés ganarte una canasta de productos locales, te invitamos a ser parte de la elección en el siguiente enlace  <https://bit.ly/3HKydjm>

Bases y condiciones del sorteo

El premio se podrá adjudicar considerando las siguientes Bases y Condiciones:

La participación en el concurso “Elección del sello que identificará la producción y artesanía de Navarro” implica el conocimiento y la aceptación por parte del participante de las presentes bases y condiciones. Cualquier violación a las mismas o a los procedimientos o sistemas aquí establecidos para la realización del presente concurso implicará la inmediata exclusión de las mismas y/o la revocación de los premios.

1.- DEL ORGANIZADOR: El organizador de la presente Promoción es la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro, provincia de Buenos Aires.

2.- DEL PLAZO DE LA PROMOCIÓN: El presente concurso comenzará el día 1 de FEBRERO del 2023 a las 09.00 horas y regirá, salvo modificación de las presentes bases y condiciones, hasta el día 15 de FEBRERO del 2023 a las 14.00 horas, con posterior realización del sorteo el mismo día. Todos los horarios se refieren a la República Argentina.

3.- DE LOS REQUISITOS PARA PARTICIPAR – DEL PARTICIPANTE: Podrán participar todas aquellas personas físicas, hombres y mujeres, residentes de Navarro, que tengan 18 años o más, en un todo conforme a las especificaciones y condiciones detalladas en la presente cláusula.

El ORGANIZADOR establece como condición para ser considerado PARTICIPANTE:

1.- Leer las presentes “Bases y Condiciones de participación en el sorteo”.

2.- Completar la totalidad del formulario y enviar las respuestas.

El ORGANIZADOR podrá descalificar inmediatamente a cualquier participante que ingrese datos ofensivos, de mal gusto, contrarios a la moral y buenas costumbres, o que no se condigan con los lineamientos del sorteo.

El ORGANIZADOR no se hace responsable por inconvenientes en el registro o solicitud de inscripción a la promoción ni tampoco del retraso o no recepción de mensajes electrónicos que sean causados por el mal funcionamiento técnico de la aplicación del sorteo, de las líneas o redes

telefónicas, de los proveedores de acceso a Internet y/o por causa de otros factores ajenos al ORGANIZADOR.

Todo tipo de reclamo referido a la inclusión y/o participación en el sorteo por parte del PARTICIPANTE deberá ser efectuado, en forma expresa, indefectiblemente hasta los cinco días anteriores al sorteo, vencido dicho término no será aceptado reclamo alguno. Quedan excluidos del presente sorteo y por ende no podrán participar del mismo todos los menores de 18 años.

3.- DEL LUGAR Y FECHA DEL SORTEO: El sorteo correspondiente a este concurso se realizará el día 22 de FEBRERO del 2023. El sorteo se realizará con herramientas digitales de sorteos como www.random.org, www.commentpicker.com, www.sorteioqram.com y/o similar. El proceso de notificación y adjudicación del premio será el siguiente: a) La persona que resulte ganadora será notificada en forma fehaciente dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles (por correo electrónico), contados a partir de la fecha de realización del sorteo. b) Una vez notificado fehacientemente, el ganador deberá retirarlo por la oficina de turismo.

4.- DE LOS PREMIOS: Los premios consisten en:

- UNA CANASTA DE PRODUCTOS LOCALES

Habrá UN (1) ganador, teniendo el ganador derecho a la CANASTA DE PRODUCTOS LOCALES. El premio asignado y no reclamado en el término establecido en el presente, si los hubiere, quedará en poder del ORGANIZADOR, quien determinará el destino que le dará. -

5.- DE LAS AUTORIZACIONES: Quien resulte ganador de este premio, autoriza expresamente a la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro y a quienes éste designe para la difusión a dar a conocer su nombre, premios, imágenes, fotografías propias y/o las de su grupo familiar si correspondiera, a los fines publicitarios, en los medios de comunicación, página web del ORGANIZADOR y toda otra forma que considere conveniente, sin límite de tiempo y sin costo alguno para el ORGANIZADOR.

6.- MODIFICACIONES: La presente promoción podrá ser suspendida, cancelada y/o modificada total o parcialmente, en cualquier momento, al solo arbitrio de la Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro, previa notificación a través de los medios de comunicación, y sin derecho a reclamo alguno por parte de los participantes. La Dirección de Turismo de la

Municipalidad de Navarro es la organización inapelable que interpretará todas y cada una de las cuestiones que se susciten con relación a las presentes bases y condiciones. -

7.- DE LAS LEYES APLICABLES Este concurso se considerará emitido conforme a las leyes aplicables en el territorio argentino. A todos los efectos legales que de ella surgieran, serán interpretados y ejecutados conforme y de acuerdo a las disposiciones y tribunales de este país. Para el caso de contienda judicial sobre la interpretación y cumplimiento de cada uno de los términos de las presentes Bases y Condiciones, será competente únicamente la justicia civil y comercial de la Provincia de Buenos Aires del, con expresa renuncia de los PARTICIPANTES a todo otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderle. -

El solo hecho de participar en el presente concurso, implica el conocimiento y aceptación sin condición ni reserva alguna, por parte del PARTICIPANTE, de todas y cada una de las cláusulas integrantes en la presente BASES y CONDICIONES, sin derecho a reclamo de ninguna naturaleza. 1 de febrero del 2023. Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro.

Presentación de sello “Hecho en Navarro”



Figura N°145. Cartel identificatorio para emprendedores

Fuente: Elaboración propia

Registro de pequeños productores y artesanos

Texto sugerido para convocatoria

Nos complace invitarlos a formar parte del Registro de Productores y Artesanos de Navarro.

Esta iniciativa se enmarca en el programa Estrategias para el Desarrollo Turístico en el Partido de Navarro y busca promover el fortalecimiento del entramado socioproductivo local a través del turismo.

En este marco se creó recientemente por votación participativa el sello "Hecho en Navarro" que contribuye a fortalecer la identidad local, para distinguir, visibilizar y estimular las capacidades comerciales de los pequeños productores y artesanos locales.

El Registro constituye una herramienta valiosa para la implementación del sello y para la realización de otras acciones de difusión y vinculación con el turismo.

¿Quiénes pueden inscribirse?

- Artesanos, pequeños y medianos productores del partido de Navarro que cumplan los requisitos generales y específicos de acuerdo a las características de cada producto y el marco normativo vigente.

¿Cuáles son sus beneficios?

- Acceso al uso de sello identificador de la producción y artesanía local, incluyendo el manual de aplicación para incluir el sello en etiquetas de productos, puntos de venta y/o redes sociales y otros canales de comunicación.
- Difusión a través de redes sociales y el sitio web oficial de turismo.
- Consolidación de una base de datos a disposición de prestadores turísticos y turistas.
- Participación de espacios de venta y exhibición en las prestaciones turísticas.

- Asistencia para el diseño y comercialización de experiencias (talleres a puertas abiertas, clases, degustaciones, exposiciones, etcétera) disponibles para la comunidad y el turista que visita Navarro.

El plazo de inscripción es del 22 de marzo al 22 de abril.

Texto sugerido para redes sociales

¡Te invitamos a formar parte del Registro de Productores y Artesanos de Navarro!

Esta iniciativa se enmarca en el programa “**Estrategias para el Desarrollo Turístico en el Partido de Navarro**” y busca promover el fortalecimiento del entramado socioproductivo local a través del turismo.

Recientemente se creó por votación participativa el sello “**Hecho en Navarro**” que contribuye a fortalecer la identidad local, para distinguir, visibilizar y estimular las capacidades comerciales de los pequeños productores y artesanos locales.

El Registro constituye una herramienta valiosa para la implementación del sello y para la realización de otras acciones de difusión y vinculación con el turismo.

Piezas de difusión



Figura N°146. Registro de Productores y Artesanos
Fuente: Elaboración Propia

Modelo acta acuerdo para espacios de exhibición y/o venta en los establecimientos turísticos

ACTA ACUERDO

Vidrieras de la Producción y la Artesanía Local

El presente acuerdo se enmarca en la estrategia de “Fortalecimiento del Entramado Socio Productivo local a través del Turismo” impulsada por el Municipio de Navarra, a través de la Dirección de Turismo.

Tiene como objetivo la conformación de espacios de exhibición y/o venta para la producción y la artesanía local en los establecimientos turísticos.

Para el productor / artesano local representa la posibilidad de expandir sus canales de venta y promoción.

Para los prestadores turísticos, su rol de “vidriera de la producción y la artesanía local” permite generar un valor agregado para los turistas al mismo tiempo expresa su compromiso con la economía local.

A los días del mes de se celebra el presente acuerdo entre DNI representante de y DNI representante de con el objeto de **Promoción: Exhibición de productos y artesanías y/o Comercialización: Venta de productos y artesanías** indicar la opción que corresponda circulando la/s opción/es correcta/s.

Compromiso del Prestador Turístico:

Artículo 1. El prestador turístico (alojamiento, gastronómico, etcétera) dispondrá de un espacio de exhibición en el punto que designe a tal fin. Se recomienda que se trate de un espacio tipo vitrina cerrado o bien un sector que no se encuentre al alcance de la mano para garantizar la seguridad de los objetos exhibidos.

Artículo 2. Los productos deberán estar exhibidos en un lugar de fácil acceso y visible de forma ordenada con el cartel indicativo correspondiente con el sello “Hecho en Navarro” y nombre del productor/artesano. De ser objetos de decoración podrían estar dispuestos en diferentes espacios del establecimiento indicando que son “productos que se encuentran a la venta” ó “productos en exhibición” indicando nombre del productor/artesano.

Artículo 3. El equipo de colaboradores en la prestación turística deberá contar con la información sobre los sitios dónde adquirir los productos/artesanías exhibidas y/o indicarán el taller/espacio donde se realiza para su visita.

Compromisos del Productor / Artesano:

Artículo 4. El productor / artesano deberá estar inscripto en el Registro de Pequeños Productores y Artesanos de la Dirección de Turismo.

Artículo 5. El productor/artesano deberá brindar toda la información relevante y actualizada sobre sus productos/servicios al prestador turístico:

a. N° de inscripción al Registro

- b. Descripción del producto. Incorporar ingredientes en el caso de productos alimenticios / de cosmética natural y fecha de caducidad si existiera
- b. Precio
- c. Visitas al taller (horarios, tarifas, dirección, reserva previa, etc)
- d. Actividades especiales: taller de cocina, clase abierta, etc.

Artículo 6. Proveerá cartel con sello “Hecho en Navarro”, nombre y contacto de su emprendimiento para su exhibición junto a los artículos consignados.

Artículo 7. Se constituirá un acta anexo a modo de inventario de los objetos en consignación para su exhibición y/o venta con dos copias, una para el establecimiento turístico, otra para el productor / artesano correspondientemente rubricadas por ambos.

En el caso de artículos en venta con vencimiento, estos deben ser indicados en el inventario y reemplazados por el emprendedor antes de su fecha de caducidad.

En el caso de artículos en venta, de acordarse algún tipo de comisión por venta, la misma será registrada en el mismo acta anexo, junto con las condiciones de pago. Podrá establecerse además un plazo de devolución de mercadería en caso de que no se realice la venta.

Difusión de la iniciativa:

Artículo 8. Ambas partes deberán notificar a la Dirección de Turismo con la presentación de una copia la celebración de este acuerdo para su difusión y eventualmente para la designación de un sello identificatorio a los establecimientos turísticos que sean vidriera de la producción y la artesanía local.

.....
Firma y aclaración

.....
Firma y aclaración

Sistema de Calidad Turística (etapa 1)

Piezas gráficas y textos de difusión para convocatoria y adhesión de prestadores turísticos

Texto sugerido para convocatoria

Estimados prestadores,

Por medio de la presente la Dirección de Turismo se complace en invitarlo a participar de la primera edición del SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA, destinado a los establecimientos gastronómicos, de alojamiento y de actividades turísticas del Partido de Navarro.

En el marco del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”, esta iniciativa tiene como objetivo principal promover la mejora continua de los servicios y consolidar el posicionamiento del Partido de Navarro como destino turístico de calidad.

Se propone un trabajo en conjunto público – privado para sumar valor a los servicios turísticos del destino. El Sistema de Calidad Turística es único en su tipo y comprende capacitaciones especializadas y asistencia técnica personalizada para los prestadores participantes.

La adhesión al sistema es gratuita y voluntaria. Se formaliza a través de la firma de un acta compromiso, que encontrará como adjunto.

Etapa implementación inicial

En la etapa inicial, se implementará el Sistema de Calidad Turística en 10 prestadores.

A tal fin, se realiza esta convocatoria abierta para realizar la selección de estos 10 prestadores bajo los siguientes criterios:

- Contar con habilitación municipal, con estado avanzado del trámite ó presentar intención manifiesta de habilitar.
- Representatividad de los distintos rubros de la actividad turística (gastronomía, alojamiento y actividades turísticas)

¿En qué consiste el Sistema de Calidad Turística?

Capacitaciones

Para comenzar, se realiza una capacitación específica, donde se establecen cuales son los estándares de calidad que se pretende alcanzar. A posteriori se brindará una capacitación complementaria que será definida en función de las oportunidades de mejora detectadas. La participación en las mismas, acreditará puntos para la valoración final.

Asistencia Técnica

Cada prestador adherido recibirá dos visitas técnicas de un profesional externo al Municipio, especializado, quien realizará un informe de estado de situación con oportunidades de mejora. Una de las visitas será programada; la otra será anónima, bajo el formato de cliente misterioso. Se realizarán, a posteriori, dos reuniones virtuales personalizadas con el responsable del establecimiento y el equipo de trabajo, para la entrega de un informe técnico con las oportunidades de mejora detectadas.

Tanto las capacitaciones como las asistencias técnicas tienen como objetivo brindar a cada prestador turístico herramientas para la mejora continua de su servicio, reconociendo, como cierre del proceso, a aquellos establecimientos que se destaquen por su compromiso con la calidad.

Los interesados podrán contactarse vía WhatsApp al 2272-403127; en el mail turismo@navarro.gob.ar o bien personalmente en la oficina de información turística sita en calle 101 av. 16 en el siguiente horario: lunes a miércoles de 07:00 a 13:30, jueves - viernes de 07:00 a 17:00 sábados - domingos de 09:00 a 17:00 hs.

Esperando que esta acción resulte provechosa para Usted y su equipo de colaboradores,

Lo saluda cordialmente,

Gacetilla

La Dirección de Turismo de la Municipalidad de Navarro invita a todos los prestadores turísticos del Partido a participar de la primera edición del SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA, destinado a los establecimientos gastronómicos, de alojamiento y de actividades turísticas del Partido de Navarro.

En el marco de la implementación del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”, esta iniciativa tiene como objetivo principal promover la mejora continua de los servicios y consolidar el posicionamiento del Partido de Navarro como destino turístico de calidad.

Se propone un trabajo en conjunto público – privado para sumar valor a los servicios turísticos del destino. El Sistema de Calidad Turística es único en su tipo y comprende capacitaciones especializadas y asistencia técnica personalizada para los prestadores participantes.

La adhesión al sistema es gratuita y voluntaria. Se formaliza a través de la firma de un acta de adhesión.

Etapa implementación inicial

En la etapa inicial, se implementará el Sistema de Calidad Turística en 10 prestadores.

A tal fin, se realiza esta convocatoria abierta para realizar la selección de estos 10 prestadores bajo los siguientes criterios:

- Contar con habilitación municipal, con estado avanzado del trámite ó presentar intención manifiesta de habilitar.
- Representatividad de los distintos rubros de la actividad turística (gastronomía, alojamiento y actividades turísticas)

¿En qué consiste el Sistema de Calidad Turística?

- Capacitaciones para sumar valor a las diferentes facetas del servicio abiertas a toda la comunidad.
- Asistencia técnica personalizada a cada prestador adherido que consta de dos visitas (una programada y otra bajo formato de cliente misterioso), devoluciones personalizadas sobre oportunidades de mejora y mediciones de avance en los resultados esperados.
- Reconocimiento por su compromiso con la calidad.

Los interesados podrán contactarse vía WhatsApp al 2272-403127; en el mail turismo@navarro.gob.ar o bien personalmente en la oficina de información turística sita en calle 101 av. 16 en el siguiente horario: lunes a miércoles de 07:00 a 13:30, jueves - viernes de 07:00 a 17:00 sábados - domingos de 09:00 a 17:00 hs.

Plazo de inscripción hasta el 16 de diciembre 2022

Piezas gráficas



Figura N°147. Pieza gráfica para historias y publicaciones en redes sociales.
Fuente: Elaboración propia

Acuerdo compromiso de adhesión

El presente acta determina el compromiso de adhesión del establecimiento firmante al SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE NAVARRO 2022/2023.

Podrán adherir en forma voluntaria los establecimientos gastronómicos, de alojamiento y del rubro actividades habilitados por la Municipalidad de Navarro.

TÍTULO 1 – DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

Consiste en la implementación de un programa de capacitación continua para sumar valor a las diversas facetas del servicio hotelero, gastronómico, de entretenimiento y recreación y, además, asistencia técnica personalizada a emprendimientos, a fin de relevar, capacitar y elaborar recomendaciones vinculadas a las instalaciones, equipamiento, productos, servicios, innovación

y comunicación. Comprende también aspectos vinculados a las buenas prácticas ambientales y condiciones para la accesibilidad universal.

El Sistema inicia con capacitaciones específicas obligatorias para EMPRENDIMIENTOS adheridos, sobre estándares de calidad a alcanzar, para la mejora continua de los puntos clave del servicio, y que permiten sumar calidad a los servicios que se ofrecen en la búsqueda por crear continuamente experiencias turísticas valiosas.

A su vez, se realizará una capacitación complementaria dirigida a todos los prestadores en función de las oportunidades de mejora detectadas en la primera visita técnica. La participación en ambas capacitaciones, acreditará puntos para el porcentaje final.

Se realizarán dos visitas técnicas:

- a) En la primera etapa, cada prestador adherido recibirá la visita programada de un profesional externo al Municipio,
- b) En la segunda etapa, la visita será sorpresa y anónima, con la constatación del servicio in situ. Una vez terminada esta visita, el profesional se identificará.

Una vez efectuadas las visitas se llevará a cabo el proceso de devoluciones individuales. Se destacarán, en estas reuniones de carácter personal en formato virtual, las oportunidades de mejora y los puntos positivos observados en cada emprendimiento, reconociendo aquellos que exaltan su identidad y actúan o podrían actuar como factor de diferenciación.

En la segunda etapa se observará si las oportunidades de mejora observadas han sido resueltas parcial o totalmente, si han encontrado dificultades para su implementación, analizando posibles estrategias de resolución, y si existen nuevos puntos a considerar para la mejora continua del establecimiento.

Se entregará a cada emprendimiento un informe técnico confidencial con los detalles de lo observado.

Tanto las capacitaciones como las visitas de asistencia técnica tienen como objetivo brindar al prestador adherido herramientas para la mejora continua de su servicio, reconociendo a aquellos establecimientos que se destaquen

por su compromiso con la calidad, mediante la entrega de un reconocimiento anual de: “Compromiso con la Calidad”.

Para confirmar su participación, se le solicita completar la siguiente información a continuación:

_____, en representación del comercio gastronómico / hotelero / actividades bajo el nombre comercial _____, con habilitación municipal N° _____, con domicilio en la calle _____, del partido de Navarro, en adelante denominado el ESTABLECIMIENTO y la DIRECCIÓN DE TURISMO, en adelante denominado DIRECCION, acuerdan comprometerse a cumplir las siguientes cláusulas detalladas a continuación:

TÍTULO 2 – COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE NAVARRO:

Artículo 1° - La DIRECCIÓN con el apoyo de los consultores externos a cargo del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”, se compromete a desarrollar el Sistema de Calidad Turística, a los efectos de posibilitar la participación de los establecimientos que deseen adherirse, con el objeto de promover la mejora continua de los servicios y consolidar el posicionamiento de Navarro como destino turístico de calidad.

Artículo 2° - La DIRECCIÓN con el apoyo de los consultores externos a cargo del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”, coordinará el programa de capacitación para el personal de los establecimientos adheridos, brindando los correspondientes certificados a los asistentes.

TÍTULO 3 – COMPROMISOS DEL ESTABLECIMIENTO ADHERIDO:

Artículo 3° - El ESTABLECIMIENTO acepta los términos y condiciones en el TÍTULO 4.

Artículo 4° - Al menos una persona por turno del staff deberá asistir a las capacitaciones. Esta persona será referente para transmitir al resto del equipo los conocimientos adquiridos.

Es importante la presencia del encargado de cada área para asegurar que ante una eventual rotación de personal se pueda transmitir los estándares a

los nuevos empleados. Es fundamental que el establecimiento facilite a sus empleados la asistencia en horario laboral.

Artículo 5° - El ESTABLECIMIENTO presta conformidad para recibir la asistencia técnica y correspondiente asesoramiento. A estos fines se encuentra dispuesto a recibir una visita programada en fecha a establecer por la Dirección de Turismo y el Equipo Consultor y una visita anónima con formato “cliente misterioso” así como a asistir a dos reuniones virtuales personalizadas.

Artículo 6° - Las visitas anónimas con formato “cliente misterioso”, serán como su nombre lo indica sin aviso previo.

El ESTABLECIMIENTO presta conformidad en las visitas sin aviso previo con formato anónimo, “cliente misterioso”, a proveer los servicios consumidos sin cargo a los profesionales a cargo de esa tarea.

Artículo 7° - El responsable del ESTABLECIMIENTO se compromete a asistir a las dos devoluciones que se realizan de forma virtual, con el profesional a cargo de la asistencia técnica. Es altamente recomendable que en estas instancias pueda asistir en compañía de otros miembros de su equipo.

Artículo 8° - El ESTABLECIMIENTO tendrá en cuenta las sugerencias de mejoras necesarias que emerjan de los informes de la asistencia técnica, estableciendo plazos de ejecución dentro de las posibilidades de cada establecimiento.

TITULO 4 - TÉRMINOS Y CONDICIONES

Artículo 9° - Se establece el siguiente CRONOGRAMA para la implementación del Sistema de Calidad Turística 2022/2023:

- Diciembre - Febrero: Capacitaciones, visitas técnicas programadas y devoluciones.
- Abril - Mayo: Capacitaciones, segundas visitas técnicas con formato cliente misterioso y devoluciones.
- Mayo: Reconocimiento a empleados y establecimientos por su compromiso con la calidad turística.

Artículo 10° - Las asistencias técnicas serán realizadas por consultores externos a cargo del programa “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro”.

Artículo 11° - En cada visita técnica, el profesional externo realizará una valoración en base a los criterios establecidos en una grilla donde se presentan las variables a observar en relación a: instalaciones y equipamiento, producto, servicio e innovación y comunicación. Esta grilla a su vez tiene una matriz de valoración (planilla de puntuación) para determinar el nivel de satisfacción alcanzado.

Artículo 12° - Para las visitas técnicas pactadas se requerirá de la presencia de un referente del establecimiento para conocer las instalaciones, la organización y demás cuestiones vinculadas al servicio.

La segunda visita técnica, en formato “cliente misterioso”, a fin de observar en detalle todos los aspectos vinculados al servicio, en el caso de gastronomía, incluirá una degustación, en el caso de la hotelería se realizará el pernocte en el establecimiento y en el caso de las actividades se realizará la misma según corresponda. En todos los casos, la contraprestación será sin cargo.

Artículo 13° - Se realizará un registro en imágenes fotográficas que será evidencia que permitirá respaldar las observaciones realizadas por cada consultor.

Artículo 14° - Los / las profesionales que realicen la visita, estarán identificados/as con una credencial extendida para tal fin por la DIRECCIÓN DE TURISMO. La misma será presentada al finalizar la visita técnica. Asimismo, se hará entrega de una constancia de visita al encargado / responsable del establecimiento.

Artículo 15° – La DIRECCIÓN en conjunto con los consultores externos realizará una devolución al ESTABLECIMIENTO en relación a todo lo observado, informando si el nivel de satisfacción alcanzado fue “No satisfactorio”, “Mínimo aceptable”, “Adecuado”, “Óptimo” o “Sobresaliente”, de acuerdo al puntaje obtenido en la matriz de valoración.

Artículo 16° - A todos los establecimientos que en su valoración hayan obtenido al menos un nivel de satisfacción de “Adecuado”, se le entregará

una placa identificatoria de COMPROMISO CON LA CALIDAD para exhibir en su local.

Así también, se incorporará la información general de los establecimientos en todas las actividades de promoción relacionadas, que lleve adelante la DIRECCIÓN.

Artículo 17° - Todos los establecimientos adheridos obtendrán, finalizada la implementación del Programa, un certificado reconociendo su participación y si existiera alguna cualidad sobresaliente, mención especial en el marco de esta distinción.

En prueba de conformidad a la adhesión del Sistema de Calidad Turística de Navarro, se formaliza el presente ACTA, en el Partido de Navarro, a los ____ días del mes de _____ de 2022.-

Firma y aclaración

Responsable del establecimiento adherido

Jornada de capacitación en Estándares de Servicio

Pieza gráfica



Figura N°148. Pieza de difusión “Calidad. Puntos Claves de Servicio”
Fuente: Elaboración propia

Listado de asistentes

Tabla N°20. Asistentes capacitación “Puntos claves de Servicio”

N°	Nombre y Apellido	Establecimiento que representa
1	Stella Pereyra	Municipalidad
2	Lazaro Castillo	Las Marianas
3	Norma Farias	Informante turístico
4	Daniela Trovato	Municipalidad
5	Fabio Pirchio	Informante turístico
6	Marite Salvagno	Público
7	Gustavo García Lurado	Apartamentos Laguna de Navarro
8	Stella Maris García	Emprendedor/gastronomía dulce
9	Claudia Armendia	Profesora de turismo

10	Oscar Rivas	La Lechuga de Campo
----	-------------	---------------------

Fuente: Elaboración propia

Jornada de capacitación para Anfitriones Turísticos

Pieza gráfica



Figura N°149. Pieza de difusión para convocatoria a la Capacitación “Anfitriones Turísticos”
Fuente: Elaboración propia

Listado de asistentes

Tabla N°21. Asistentes capacitación “Anfitriones turísticos”

N°	NOMBRE Y APELLIDO	ESTABLECIMIENTO QUE REPRESENTA
1	Stella Pereyra	Municipalidad
2	Lazaro Castillo	Las Marianas
3	Norma Farias	Informante turístico
4	Daniela Trovato	Municipalidad
5	Fabio Pirchio	Informante turístico
6	Marite Salvagno	Público
7	Gustavo García Lurado	Apartamentos Laguna de Navarra
8	Stella Maris García	Emprendedor/gastronomía dulce
9	Claudia Armendia	Profesora de turismo

Fuente: Elaboración propia

Implementación inicial - Visita Técnica N° 1

Tabla N°22. Cronograma de visitas técnicas n°1

Día y horario	Equipo 1	Equipo 2
Miércoles 8 de febrero 14.30hs	La Lechuza	El Castillo Encantado
Miércoles 8 de febrero 16.15hs	Paprika	Dame + Birra
Miércoles 8 de febrero 18.00hs	La Fernanda	El Rincón
Miércoles 15 de febrero 14.30hs	Apartamentos Laguna de Navarro	Shell de Navarro

Fuente: Elaboración propia

Imágenes de las visitas técnicas

Tabla N°23. Imágenes de los emprendimientos visitados





La Fernanda



El Castillo Encantado



El Rincón



Dame + Birra



Paprika



Restaurante Shell Navarro



Fuente: Elaboración propia

Implementación inicial - Informe y Devolución N° 1

Tabla N°24. Cronograma de devoluciones n°1

Devoluciones personalizadas (encuentro virtual vía Meet)	
Viernes 17 de febrero 14hs	El Castillo Encantado
Viernes 17 de febrero 17hs	Dame + Birra
Miércoles 22 de febrero 12.30hs	Shell de Navarro
Miércoles 22 de febrero 14hs	El Rincón
Miércoles 22 de febrero 15hs	La Lechuza
Viernes 24 de febrero 14hs	Apartamentos Laguna de Navarro
Viernes 24 de febrero 15hs	La Fernanda

Fuente: Elaboración propia

Cocreación de experiencias turísticas

Consignas de trabajo - Taller “Diseño participativo”

C1. Todos los lugares guardan secretos que solo los/as residentes conocen. ¿Cuáles son los atributos actuales o potenciales que nos diferencian, que nos identifican y nos hacen únicos como destino?

C2. ¿Cuáles son los principales intereses / motivaciones de los actuales o potenciales turistas? POSICIONAMIENTO

C3. En base a los atributos diferenciales que tenemos como destino y cuáles son los intereses de la demanda actual / potencial, vamos a co-crear, en conjunto, con todos los integrantes de este grupo, una EXPERIENCIA AUTÉNTICA SUSTENTABLE:

- PASO 1: Elegir uno o más atributos diferenciales del destino
- PASO 2: Vincularlos con intereses / motivaciones de la demanda
- PASO 3: Complementar los servicios de todos para generar una propuesta de valor para el turista
- PASO 4: Definir acciones concretas para que esta experiencia impacte de manera positiva en el desarrollo local, en la comunidad y en el medio ambiente

- PASO 5: Pensar un nombre original para la experiencia
- PASO 6: Entre todos presentar la experiencia co-creada a todas las personas presentes.

Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias

Texto sugerido para convocatoria

En el marco del programa "Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarra", la Dirección Municipal de Turismo invita a toda la comunidad a participar de las jornadas de Co-creación de Experiencias Turísticas.

Se llevarán a cabo dos talleres de capacitación para impulsar el diseño de propuestas innovadoras a partir de la identidad local y de la generación de alianzas estratégicas entre servicios turísticos complementarios.

1º Taller de Co-creación de Experiencias - "Diseño Participativo"

Fecha: Martes 28 de marzo 9hs

Lugar: Salón de actos de la Municipalidad sito en calle 107 n° 80.

En este taller se estimulará la innovación, la asociatividad y la consolidación de valores diferenciales en las experiencias del destino a partir de la incorporación de la producción, la artesanía y las distintas expresiones culturales de todo el Partido

2º Taller de Co-creación de Experiencias - "Venta y Comunicación"

Fecha: Martes 04 de abril 9hs

Lugar: en el salón de actos de la Municipalidad sito en calle 107 n° 80.

En este taller se abordarán estrategias para el lanzamiento al mercado, comercialización y comunicación de productos y experiencias turísticas.

En este marco se desarrollará, además, un espacio de rondas de negocio entre productores, artesanos y prestadores de servicios turísticos para estimular una mayor vinculación que genere beneficios mutuos.

Ambos talleres estarán dirigidos a: prestadores turísticos, artesanos, productores, comerciantes, artistas y oferentes culturales y a toda la comunidad en general.

Invitamos a inscribirse a través del siguiente link: <https://bit.ly/3Z974w0>

Más información: Dirección de Turismo de Navarro. Calle 16 y 101.

E-mail: turismo@navarro.gob.ar / Teléfono y whatsapp: 2272-403127

Piezas gráficas



TALLERES DE CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS

DISEÑO PARTICIPATIVO
28 DE MARZO 9 HS.

Salón de Actos de la Municipalidad. Calle 107 N°80.

DIRIGIDO A:

- Prestadores turísticos
- Artesanos
- Productores
- Oferentes culturales
- Comerciantes
- Comunidad local

INSCRIPCIÓN PREVIA



Figura N°150. Taller Diseño Participativo
Fuente: Elaboración propia



TALLERES DE CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS

DISEÑO PARTICIPATIVO
28 DE MARZO 9 HS.

COMUNICACIÓN Y VENTA
4 DE ABRIL 9 HS.

DIRIGIDO A:

- Prestadores turísticos
- Artesanos
- Productores
- Oferentes culturales
- Comerciantes
- Comunidad local

INSCRIPCIÓN PREVIA
Salón de Actos de la Municipalidad. Calle 107 N°80.



Figura N°151. Integrado Talleres I y II
Fuente: Elaboración propia



TALLERES DE CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS

COMUNICACIÓN Y VENTA
4 DE ABRIL 9 HS.

Salón de Actos de la Municipalidad. Calle 107 N°80.



DIRIGIDO A:

- Prestadores turísticos
- Artesanos
- Productores
- Oferentes culturales
- Comerciantes
- Comunidad local

INSCRIPCIÓN PREVIA



CONSEJO FEDERAL
DE INVERSIONES



NAVARRO
MUNICIPALIDAD



TURISMO
NAVARRO



CEDETUR
CENTRO EDUCATIVO TURISTICO
DE INVESTIGACION Y DESARROLLO

Figura N°152 Taller Comunicación y Venta
Fuente: Elaboración propia

Listado de asistentes - Diseño Participativo

Tabla N°25. Asistentes capacitación "Diseño participativo"

#	NOMBRE Y APELLIDO	ESTABLECIMIENTO QUE REPRESENTA
1	Mabel Pastorini	Textil
2	Damaris Laitano	Artesanía (Llaveros)
3	Matilde Leonor Bustos	Diseño (Artesanía)
4	Ana Clara Belli	Maquillaje natural
5	Lia Carina Helbert	Artesanía Lia (Deco en madera)
6	Lorena Maurer	El buho tejidos
7	Patricia Diaz	Manos navarrenses
8	Rubén Rosendi	La fortinera cuchillería
9	Alexis Pantuliano	Pampa fósil
10	Patricia Caporale	Antonio Esencia
11	Ivanna Bustos	Sinligato (Señaladores)

12	Laura Gómez	Angyanlu (Artesanías)
13	Irma Asurmendi	Bijouterie Endy (Artesanías)
14	Fiamma Pardo	El Rincón (Proveeduría laguna)
15	Horacio González	Utep
16	Edith Villaverde	Just aromas
17	Olga Asurmendi	Masai deco
18	Marcelo Torrozi	Artesanía sanmar
19	Gabriela Ledesma	Chloe tejidos artesanales
20	Mariana Ive	La nona bazar & deco
21	Nahuel Comacci	Doña Irma
22	Fernanda Cioffi	Restaurante de campo La Fernanda
23	Silvina Paniagua	Informante turístico

Fuente: Elaboración propia

Listado de asistentes - Comunicación y venta

Tabla N°26. Asistentes capacitación "Comunicación y venta"

#	NOMBRE Y APELLIDO	ESTABLECIMIENTO QUE REPRESENTA
1	Emilia Herrera	Artesanías Gui
2	Fiamma Pardo	El Rincón
3	Edith Villaverde	Just
4	Julieta Lambert	Limalimón costuras
5	Patricia Diaz	Manos navarrenses
6	Rubén Rosendi	La fortinera cuchillería
7	Stella Maris García	Sm artesanales
8	Walkiria Bernareggi	Mina bookstore
9	Horacio González	UTEP movimiento evita

10	Ivanna Bustos	Siringote
11	Laura Di Toma Gómez	Anyi & Lu
12	Damaris Laitano	Artesanías
13	Miriam Castillo	Chocolates mamina
14	Juan Jose Silva	Foodtruck Diana
15	Evelyn Romero	Mis amores
16	Carla Abraham	Objetos con alma_ok
17	Patricia Caporale	Antonia
18	Olga Asurmendi	Masai_deco
19	María Espinosa	UTEP movimiento evita
20	Jesica Bota	UTEP movimiento evita
21	Camila Nobas	UTEP movimiento evita
22	Jimena García	UTEP movimiento evita

Fuente: Elaboración propia

Puesta en valor del espacio de uso público en torno a la laguna

Listado de asistentes a las reuniones

Tabla N°27. Asistentes a reuniones

#	NOMBRE Y APELLIDO	ÁREA QUE REPRESENTA
1	Facundo Diz	Intendente
2	Alberto Peralta	Infraestructura
3	Estefanía Ponce de León	Turismo
4	Leandro Alarcón	Turismo
5	Carla Gandolfo	Turismo
6	Héctor Maluendez	Turismo
7	Vanesa Salomón	Bromatología

8	Eduardo Bolontrade	Legales
9	Gonzalo Seaone	Prensa

Fuente: Elaboración propia

Sistema de calidad turística (etapa 2)

Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias

Texto sugerido para convocatoria

En el marco del Sistema de Calidad Turística de Navarro, con el objetivo de seguir sumando valor a las prestaciones turísticas y fortalecer el desarrollo local a través del turismo, desde la Dirección de Turismo se invita a participar de la capacitación “*Cultura de la Calidad*” el día jueves 4 de mayo 10hs en el Salón de Actos de la Municipalidad, en Calle 107 n° 80.

Invitamos a inscribirse a través del siguiente link: <https://bit.ly/3V1FtvY>

#SCT #TalentoLocal #Navarro #SistemadeCalidadTurística

Piezas gráficas

ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO

SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA DE NAVARRO

CAPACITACIÓN: "CULTURA DE LA CALIDAD"

MIÉRCOLES 3 DE MAYO 14 HS.

SALÓN DE ACTOS DE LA MUNICIPALIDAD. CALLE 107 N°80

DIRIGIDO A:

- Prestadores turísticos
- Productores y artesanos
- Oferentes culturales
- Comerciantes
- Comunidad local

INSCRIPCIÓN PREVIA

CFI CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES | NAVARRO MUNICIPALIDAD | INTENDENTE FACUNDO DIZ | Turismo NAVARRO | CEDETUR

Figura N°153. Capacitación Cultura de la Calidad
Fuente: Elaboración propia

Listado de asistentes - Cultura de la calidad

Tabla N°28. Asistentes capacitación "Cultura de la calidad"

#	NOMBRE Y APELLIDO	ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA
1	Mariana Ive	La Nona bazar & deco
2	Mariela Migiotti	Los Nietos
3	Nilda Causade	Escuela de danzas Huella Pampa
4	Sara Benítez	Escuela de Ballet Atahualpa Yupanqui
5	Olga Marcela Abaunz	Vidrios Marcela
6	Marisa Luz Podestá	La bondiolita y más / Ruca- Antu
7	Marina Gómez	El Rincón

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de 2° visitas técnicas con formato cliente misterioso

Tabla N°29. Listado de 2° visitas técnicas

FECHA	ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	RUBRO
21/04	Shell de Navarro	Gastronomía
21/04	Dame + Birra	Gastronomía
21/04	Apartamentos Laguna de Navarro	Alojamiento
22/04	La Lechuza	Gastronomía
05/05	Quinta El Castillo Encantado	Alojamiento
06/05	La Fernanda	Gastronomía
07/05	El Rincón	Alojamiento

Fuente: Elaboración propia

Cronograma devoluciones - 2° Visita técnica

Tabla N°30. Cronograma de devoluciones n°2

Devoluciones personalizadas (encuentro virtual vía Meet)	
FECHA / HORA	ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO
Miércoles 17 de mayo - 14:30 hs	La Shell de Navarro
Miércoles 17 de mayo - 15:15 hs	Apartamentos Laguna de Navarro
Jueves 18 de mayo - 14:00 hs	La Lechuza de Campo
Jueves 18 de mayo - 15:00 hs	Dame + Birra
Lunes 22 de mayo - 14:00 hs	La Fernanda
Miércoles 24 de mayo - 14:00 hs	El Castillo Encantado
Jueves 25 de mayo - 15:00 hs	El Rincón

Fuente: Elaboración propia

Acto de entrega de certificados y reconocimientos

Piezas gráficas y textos de difusión para convocatorias

Texto sugerido para convocatoria en redes sociales

Como cierre del Proyecto “Estrategias para el Desarrollo Turístico de Navarro” invitamos a toda la comunidad a participar del acto de entrega de certificados y reconocimientos por el compromiso con la calidad.

 Martes 23 11hs

 Salón de actos de la Municipalidad.

 Inscripción previa en: <https://bit.ly/3WenWSb>

#SCT #TalentoLocal #Navarro #SistemadeCalidadTurística #ProducciónLocal
#HechoenNavarro #EstrategiasTurismoNavarro

@municipionavarro @dizfacundo @produccionavarro @inspirarteyemprender

Texto sugerido para invitaciones (a través de Whatsapp)

Te esperamos el *martes 23 de mayo* a las 11 hs para la entrega del *reconocimiento por el compromiso con la calidad turística*. Te invitamos con todo el equipo de trabajo para recibir esta distinción especial. 🤝

📄 Por favor confirmar asistencia por este medio: <https://bit.ly/3WenWSb>

Piezas gráficas



Figura N°154. Pieza gráfica para difusión en redes sociales
Fuente: Elaboración propia



Figura N°155. Pieza gráfica para invitación
Fuente: Elaboración propia

Cronograma

Acto de entrega de certificados y reconocimientos. Presentación pública de resultados del proyecto "Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro"	
Fecha:	23/05/2023
Lugar:	Salón de Actos de la Municipalidad
11:00 hs	Acreditación / Café / Exhibición Productos Hecho en Navarro
11:15 hs	Saludo de bienvenida y presentación de autoridades Palabras del Intendente / Dirección de Turismo
11:30 hs	Presentación de resultados - Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro a cargo del equipo consultor.
11:45 hs	Video resumen
11:45 hs	Entrega de Certificados de Capacitaciones Sistema de Calidad Entrega de Certificados de Reconocimiento por su compromiso con la Calidad - Foto grupal

12:10 hs	Entrega de Placas a Establecimientos por su compromiso con la Calidad - Foto grupal
12:20 hs	Palabras de cierre

Modelo de certificados



Figura N°156. Certificado de capacitaciones
Fuente: Elaboración propia



Figura N°157. Certificado de Reconocimiento
Fuente: Elaboración propia

Modelo de placa para establecimientos turísticos



Figura N°158. Placa para establecimientos por su compromiso con la calidad

Fuente: Elaboración propia

Glosa

A continuación se detalla la glosa del Acto de entrega de certificados y reconocimientos - Presentación pública de resultados del proyecto "Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro"

BIENVENIDA

Muy buenos días, les damos la bienvenida al acto Entrega de Certificados y Reconocimientos en el marco del Sistema de Calidad Turística de Navarro.

El Sistema de Calidad Turística busca aportar herramientas para la mejora cualitativa de los servicios turísticos en su conjunto, estimulando el compromiso con la calidad y la mejora continua como valores de la oferta de Navarro.

Forma parte del proyecto Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro, bajo la asistencia técnica del equipo del CEDETur. Se trata de una iniciativa del Municipio, con el financiamiento del Consejo Federal de Inversiones y la participación de toda la comunidad.

Para comenzar escucharemos las palabras de bienvenida de la Directora de Turismo Estefanía Ponce de León y el Intendente Municipal Facundo Diz.

Seguidamente, invitamos a las Licenciadas Noelia Castro, Eliana Armas y Natalia Exposito Rodriguez del equipo consultor a compartir los principales alcances y logros del proyecto Estrategias para el Desarrollo Turístico del Partido de Navarro.

PRESENTACIÓN y VIDEO RESUMEN

A continuación damos inicio al acto de entrega de certificados y reconocimientos. Capacitarse es un valor. Desde el equipo consultor en conjunto con la Dirección de Turismo de Navarro se ha desarrollado un programa de capacitaciones continua que busca acercar a nuestra comunidad herramientas para el desarrollo profesional en el ámbito del turismo.

A lo largo de estos meses más de 50 personas han participado de estas capacitaciones. Cada uno de ustedes es un ejemplo. Un ejemplo de dedicación, esfuerzo y superación.

Este evento brinda la oportunidad de destacar de manera directa tanto a los

empleados de los establecimientos turísticos, como a vecinos de todo el Partido, que son los verdaderos protagonistas del Sistema de Calidad Turística, quienes gracias a su compromiso en la labor diaria hacen posible una mejor experiencia para todos nuestros visitantes.

Es por eso que hoy reconocemos a quienes se esfuerzan en continuar capacitándose ya sea para brindar una mejor atención y servicio, como para insertarse en el sector y crecer profesionalmente.

Puntos claves de servicio, Anfitriones Turísticos, Cocreación de Experiencias, Diseño participativo, Comunicación y Comercialización y Cultura de la calidad fueron instancias de intercambio, de encuentro y de aprendizaje para toda la comunidad navarrese.

Vamos a invitarlos a recibir sus certificados de capacitación. Harán entrega de los mismos el INTENDENTE MUNICIPAL Facundo Diz, la DIRECTORA DE TURISMO Estefanía Ponce de León y REPRESENTANTES DEL EQUIPO CONSULTOR.

LISTA de personas que reciben su certificado

El Parque Intendente Alberto Yaregui de la Laguna de Navarro es uno de los puntos de esparcimiento más elegidos tanto por la comunidad local como por cada turista que nos visita. Hoy queremos brindar nuestro reconocimiento también a los y las trabajadoras que con su labor diaria hacen posible esto, invitamos a recibir un certificado de reconocimiento por su compromiso con la calidad a:

LISTA de personas que reciben su certificado

La producción y la artesanía local son parte de la identidad de Navarro. Hoy nos acompañan productores y artesanos que exhiben el sello Hecho en Navarro. Un reconocimiento a todos ellos!

En esta parte del acto brindaremos un reconocimiento especial a dos emprendedores con trayectoria en el Partido.

Sr. Arturo Minetti
Sr. Leonardo Gimenez

Invitamos, ahora, a los homenajeados a realizar una fotografía grupal

Como cierre se entregarán las placas distintivas por su compromiso con la calidad turística a los establecimientos que participaron en la asistencia técnica personalizada en esta 1º edición del Sistema de Calidad Turística.

Cada uno de los establecimientos ha recibido en este período dos visitas técnicas a cargo de profesionales a partir de las cuales se observaron más de 300 variables asociadas a las instalaciones, el producto, el servicio, la innovación. Han recibido

devoluciones e informes técnicos sobre oportunidades de mejora y han implementado satisfactoriamente las recomendaciones brindadas.

Reciben esta distinción los equipos de trabajo de cada establecimiento, a quienes recibimos con un fuerte aplauso.

LISTA de establecimientos que reciben su certificado

Les contamos que encontrarán las fotografías en este QR para poder compartirlas en redes sociales. No se olviden de @ a @turismonavarro y @municipionavarro y usar el #SistemadeCalidadTuristica en sus publicaciones.

Muchas gracias a todos por habernos acompañado. Esperamos que hayan disfrutado la jornada.

Listado de asistentes - Acto entrega de certificados y placas

Tabla N°31. Asistentes acto de entrega de certificados y placas

#	NOMBRE Y APELLIDO	ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA
1	Patricio Marelli	Shell Navarro
2	Gustavo Garcia Jurado	Apartamentos Laguna Navarro
3	Juan Bautista Plazzesi	Dame +birra
4	Gabriela Ledesma	Chloe tejidos artesanales
5	Leonardo Gimenez	Puerto Pecan
6	Arturo Minetti	Conservas Minetti
7	Marina Gomez	El Rincón
8	Patricia Diaz	Manos Navarrenses
9	Stella Pereyra	Anfitriones turísticos
10	Alexis Pantuliano	Pampa Fósil
11	Edith Villaverde	Just aromas
12	Fernanda Cioffi	La Fernanda
13	Fiamma Pardo	El Rincón

14	Ivanna Bustos	Siringote
15	Laura Di Toma Gómez	Anyi & Lu
16	Mariela Migliotti	Los NIETOS
17	Nilda Causade	Escuela de danzas Huella Pampa
18	Norma Farias	Informante turístico
19	Patricia Caporale	Antonio esencia
20	Patricia Diaz	Manos navarrenses
21	Ruben Rosendi	La fortinera cuchillería
22	Sara Benítez	Escuela de Ballet Atahualpa Yupanqui
23	Stella Maris García	Sm artesanales
24	Stella Pereyra	Municipalidad
25	Walkiria Bernareggi	Mina bookstore
26	Adolfo Fernández	Parque Intendente Yaregui
27	Carla Gandolfo	Parque Intendente Yaregui
28	Fabián Cesar	Parque Intendente Yaregui
29	Leandro Alarcón	Parque Intendente Yaregui
30	Maximiliano Clavellino	Parque Intendente Yaregui
31	Miguel Angel Herrera	Parque Intendente Yaregui
32	Mónica González	Parque Intendente Yaregui
33	Roberto Casitas	Parque Intendente Yaregui

Producción del banco de imágenes y video del programa

Guión del video

Navarro y sus diferentes parajes rurales como Villa Moll, Las Marianas y José Juan Almeyra ofrecen la posibilidad de vivir experiencias auténticas conectadas con la naturaleza, el campo y la cultura.

El proyecto “Estrategias para el Desarrollo Turístico para el Partido de Navarro” es una iniciativa del Municipio, con el financiamiento del Consejo Federal de Inversiones, la asistencia técnica del equipo de profesionales que integran el CEDETur y la participación de toda la comunidad.

Como parte del proyecto nos propusimos poner en valor el Parque Intendente Yaregui de la Laguna. Definimos los lineamientos de base para su uso turístico-recreativo por parte de la comunidad y los turistas.

En equipo con otras áreas municipales establecimos el concepto de zonas de servicio que permitirán la diversificación, el ordenamiento de las propuestas actuales y la consolidación de una oferta bajo estándares de calidad para captar nuevos segmentos.

Diseñamos e impulsamos a través de una votación participativa el sello Hecho en Navarro. Vinculamos a emprendedores y prestadores turísticos para crear vidrieras de la producción local e incorporar estos productos en cada una de sus propuestas.

Pusimos en marcha el Sistema de Calidad Turística, único en su tipo, con asistencia técnica personalizada a los establecimientos que permite medir a través de visitas en formato de cliente misterioso más de 300 variables asociadas al servicio, las instalaciones, el producto, la innovación y la comunicación.

A través de capacitaciones abiertas a la comunidad buscamos fortalecer habilidades para la inserción y el desarrollo laboral en el sector turístico.

Tejiendo redes, con el compromiso de todos y una clara visión de la importancia del trabajo conjunto público-privado... Este es, sin dudas, el camino para generar desarrollo y arraigo a través del turismo.



ESTRATEGIAS PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO
NAVARRO

