

# Gestión Municipal de Turismo, a través del fortalecimiento de los Centros de Atención al Visitante en los municipios de la Provincia de Salta

Promoción del Proyecto ante los Municipios de la Provincia de Salta

CABILDO DE INTENDENCIAS DE LA PROVINCIA DE SALTA  
San Ramón de la Nueva Orán, 28 de mayo de 2011



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Ministerio de Turismo y Cultura.

*Salta*  
ARGENTINA

# De que se trata:

- **Financiamiento:**
  - A través del PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTION MUNICIPAL - PRÉSTAMO BID N° 1855/OC-AR (Agencia Ejecutora: Ministerio Del Interior de la Nación).
  - Costo total: U\$S 1.155.700
    - Financiamiento BID-PMGM: U\$S 1.040.130
    - Aporte local Provincia: u\$s 115.570
- **Encuadre estratégico:**
  - Fortalecimiento de los gobiernos municipales para que éstos puedan cumplir adecuadamente sus responsabilidades respecto a la prestación de servicios a los ciudadanos y a la promoción del desarrollo socio-económico local
  - Fortalecimiento de la gestión turística en los municipios en coherencia con la estrategia de desconcentración .
- **Plazo de Ejecución:** 2 años
- **Organismo ejecutor:**
  - Provincia de Salta, a través de su Ministerio de Turismo y Cultura.



# Objetivo General

- **Mejorar la gestión turística municipal**, fortaleciendo las **capacidades** y **herramientas** locales relacionadas con la atención al turista en los Centros de Atención al Visitante **para capturar los beneficios resultantes de los flujos de turistas**, implicando un mayor desarrollo turístico y mayores beneficios para la comunidad residente.

El proyecto propone **un conjunto de intervenciones** que permitirán resolver las deficiencias actuales y mejorar la gestión del turismo al nivel de los municipios.



Se propone trabajar sobre el fortalecimiento de las oficinas de informes al turista (Centros de Atención al Visitante) como una forma de **cimentar las bases** para luego avanzar sobre otras actividades relacionadas a la gestión turística municipal.



Se espera que **contribuyan** a una más extensa permanencia del turista en la localidad y consecuentemente, a propiciar un mayor gasto turístico, posibilitando además el desarrollo de nuevos circuitos y productos turísticos



# Justificación

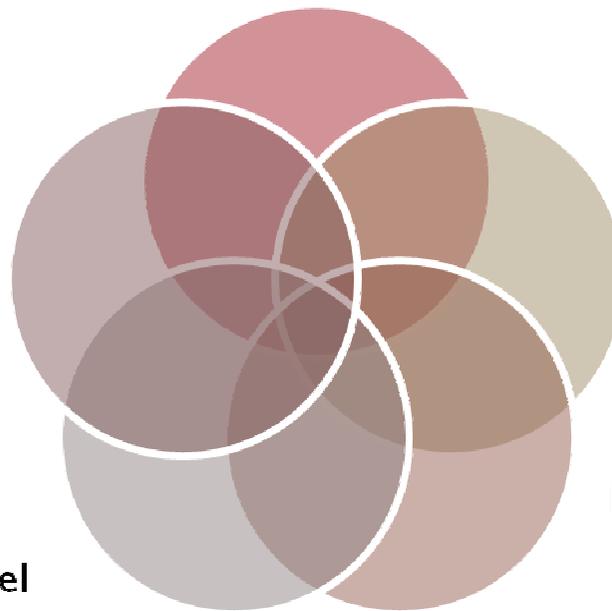
Entre el 40 y 35% de las pernoctaciones se realizan en el interior de la Provincia.

Falta de recursos en los presupuestos municipales destinados al turismo

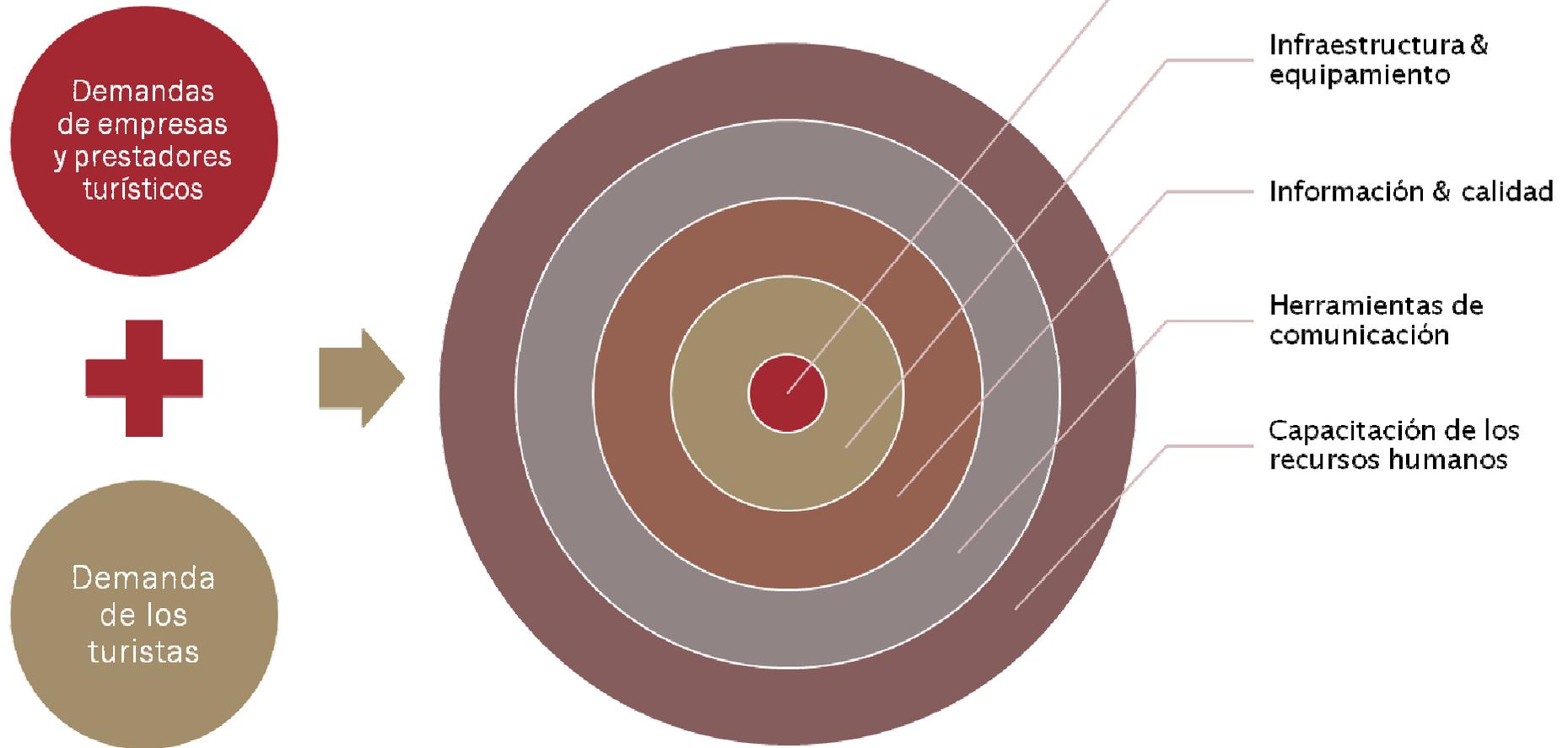
Esta área es el primer contacto del turista con una localidad.

El interior de la Provincia registra promedios de pernoctes menores a la Ciudad de Salta

El área de atención e información al turista es un área fundamental en el desarrollo turístico local.



# El enfoque del proyecto



Centros de Atención al Visitante  
Municipales



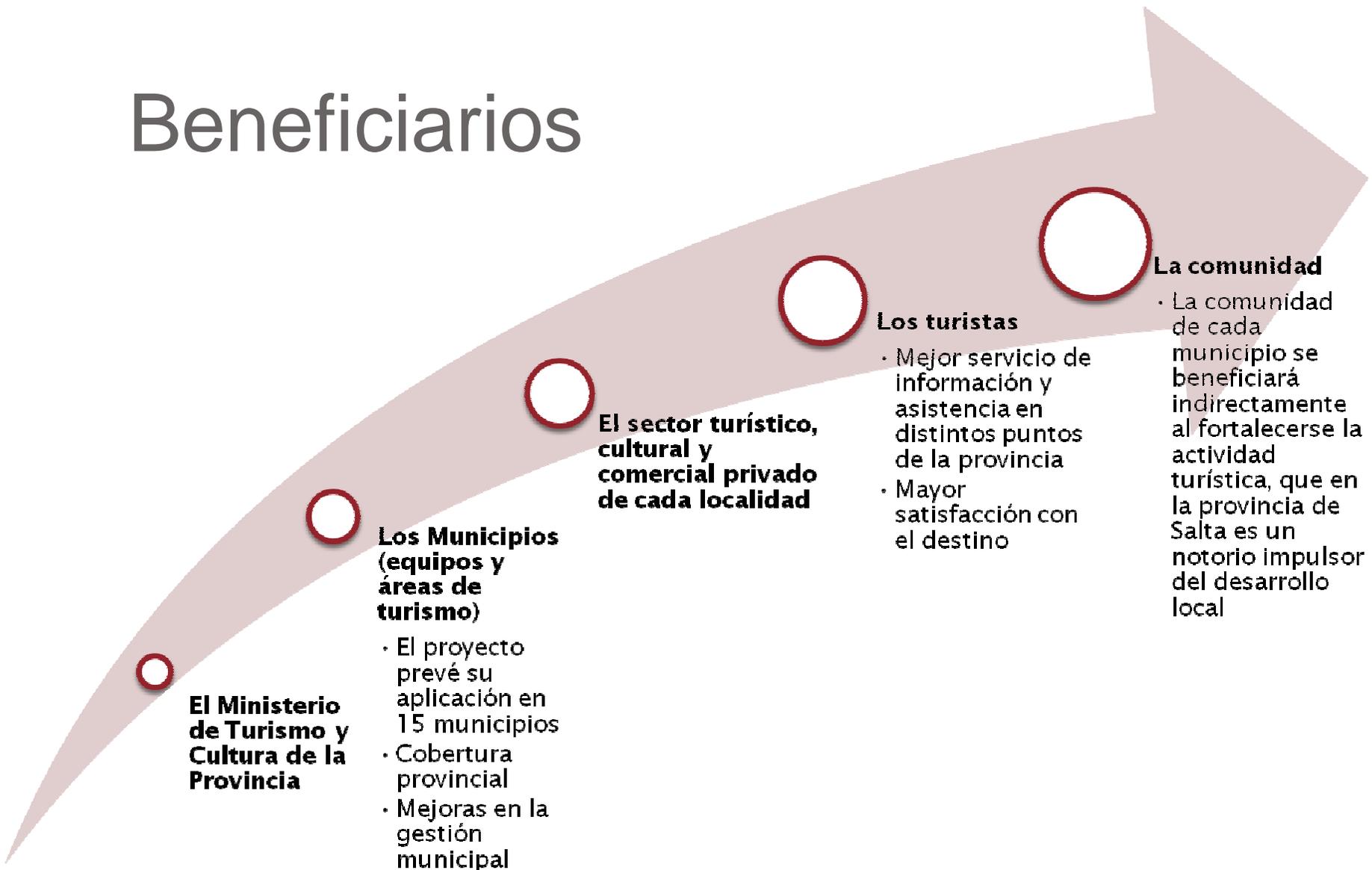
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Ministerio de Turismo y Cultura.

# El enfoque del proyecto

- Los Centros de Atención al Visitante que propone el proyecto **superan a las simples oficinas de informes:**



# Beneficiarios



**El Ministerio  
de Turismo y  
Cultura de la  
Provincia**

- El proyecto prevé su aplicación en 15 municipios
- Cobertura provincial
- Mejoras en la gestión municipal

**Los Municipios  
(equipos y  
áreas de  
turismo)**

**El sector turístico,  
cultural y  
comercial privado  
de cada localidad**

**Los turistas**

- Mejor servicio de información y asistencia en distintos puntos de la provincia
- Mayor satisfacción con el destino

**La comunidad**

- La comunidad de cada municipio se beneficiará indirectamente al fortalecerse la actividad turística, que en la provincia de Salta es un notorio impulsor del desarrollo local



# Componentes



1. Promoción del proyecto y actividades preparatorias

2. Sistematización de la gestión de los Centros de Atención al Visitante municipales (Programa de Buenas Prácticas)

3. Integración de una red provincial (Sistema Único de Información y Gestión Turística)

4. Generación de portales de Internet y guías turísticas virtuales conteniendo la oferta turística local

5. Adecuación edilicia y equipamiento de los Centros de Atención al Visitante



## II

### Sistematización de la gestión de los centros de Atención al Visitante municipales

#### IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS

- Elaboración e instrumentación de un **Programa de Buenas Prácticas** para oficinas de gestión turística en municipios.
- Certificación de las oficinas dentro del **SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURISTICA**

#### MANUAL DE GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

- El objetivo de este manual es que los municipios cuenten con un **documento de apoyo operativo** para orientar las funciones y actividades vinculadas a:
  - **La planificación turística**
  - **La promoción turística**
  - **La fiscalización y el control**
  - **La atención y administración** de estas oficinas, de modo de lograr la calidad en la prestación de los servicios relacionados a la atención al turista en todo el ámbito público de la provincia.

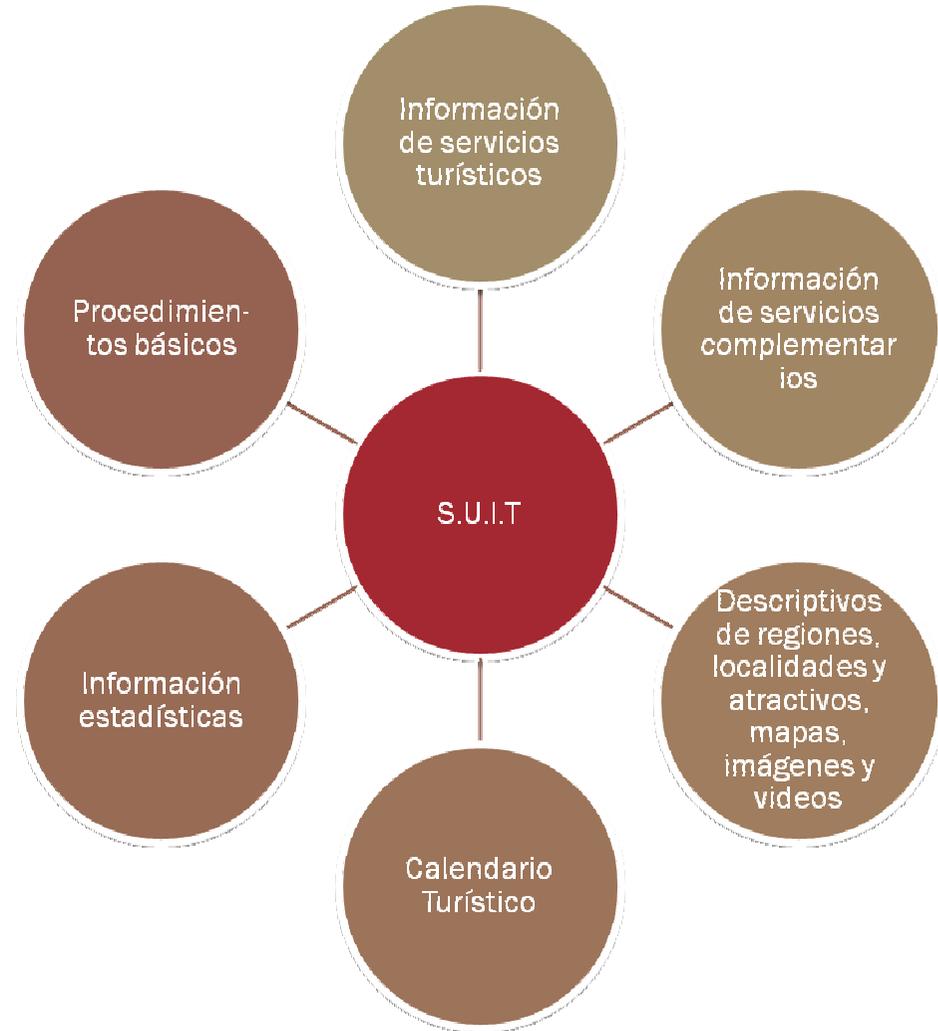
#### CAPACITACIONES

- De los **recursos humanos locales** asignados al área de turismo municipal, acordemente con la orientación y contenidos del Programa de Buenas Prácticas y el Manual de Gestión Turística.

## Integración de una red provincial-Sistema Único de Información y Gestión Turística

### SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN TURISTICA

- Administrado desde el ámbito del Ministerio de Turismo y Cultura de la provincia, estará instalado y operativo en cada Centro de Atención al visitante.
- Cada municipio tendrá posibilidades de agregar y modificar información dentro de este sistema, pero su administración correrá por cuenta del organismo provincial, quien es el órgano de control de los servicios turísticos.



## Generación de portales de Internet y guías turísticas virtuales conteniendo la oferta turística local

### PORTALES TURISTICOS DE INTERNET PARA CADA MUNICIPIO

- Se desarrollarán secciones de turismo en los portales municipales de internet, que se articularán con la pagina oficial del Ministerio.
- Se contratará un **BANCO DE IMÁGENES** para poder ilustrar estos portales.

### GUIAS VIRTUALES

- También dentro de este componente se prevé desarrollar una guía virtual de turismo que podrá ser descargada desde el sitio web y permitirá guiar, asesorar y asistir al visitante por los atractivos turísticos de la provincia, incrementando el valor agregado del sector y los sectores relacionados.

### EQUIPAMIENTO INFORMATICO

- En este componente también se revisarán los requerimientos funcionales y/o especificaciones técnicas para el equipamiento y recursos tecnológicos a ser adquiridos, de modo de asegurar la adecuada operación y óptimo aprovechamiento de las secciones de turismo por parte de los municipios.

## Adecuación edilicia y equipamiento Centros de Atención al Visitante

### ADECUACIONES EDILICIAS

- RELEVAMIENTO INICIAL:
  - relevamiento de las necesidades de refacción edilicia en los municipios.
- PROTOTIPO DE CAV:
  - Se propondrá un diseño arquitectónico tipo para estas oficinas.
  - Este diseño tipo **se replicará, con los ajustes pertinentes**, en los proyectos ejecutivos que se desarrollarán para cada una de los municipios.

### EQUIPAMIENTO

- También dentro de este componente se prevé el amoblamiento adecuado de los Centros, incluyendo una señalética uniforme.

# Costos por componente

## En dólares estadounidenses

Componente / concepto	Costo total	%	Programa	%	Provincia
(I) Promoción del proyecto y actividades preparatorias para la implementación	60.000	90	54.000	10%	6.000
(II) Sistematización de la gestión-Centros de Atención al Visitante	126.200	90	113.580	10	12.620
(III) Integración Red Provincial-Sistema Único de Información y Gestión Turística	87.000	90	78.300	10	8.700
(IV) Generación de Sección de Turismo en portales municipales de internet y guías turísticas virtuales	280.000	90	252.000	10	28.000
(V) Adecuación edilicia y equipamiento de los Centros de Atención al Visitante	602.500	90	542.250	10	60.250
<b>Costo total del proyecto</b>	<b>1.155.700</b>		<b>1.040.130</b>		<b>115.570</b>



# Resultados esperados

- Contar con un sistema único de información y gestión turística al terminar el proyecto, que se haya implementado en 15 municipios y que permita ser implementado en los restantes
- 15 municipios con portales de internet/ página web con una sección de turismo y un prototipo que permita ser replicado en otros municipios
- 15 municipios con guías turísticas virtuales
- Un mínimo de 30 personas (2 por cada municipio) capacitadas al terminar el proyecto.
- Un prototipo arquitectónico para los Centros de Atenciónal Visitantes
- 15 municipios con Centro de Atención al Visitante equipados, instalados y funcionando al terminar el proyecto, que trabajen en red junto al Ministerio de Turismo y Cultura
- 15 municipios con equipamiento tecnológico instalado y funcionando al terminar el proyecto.
- Al finalizar el proyecto se espera obtener mejoras en las evaluaciones de satisfacción del turista respecto a la información turística. Se espera alcanzar el máximo de 5 puntos en la evaluación que aplica el Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.



# ¿Cómo pueden participar los Municipios?



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Ministerio de Turismo y Cultura.

*Salta*  
ARGENTINA

# Postulación:

- El proyecto está previsto para ser implementado en 15 municipios de la provincia, seleccionados de acuerdo con su vocación turística, su compromiso con el desarrollo de una gestión turística eficiente, su ubicación estratégica sobre circuitos turísticos o corredores importantes y su impacto regional.
- **Para poder realizar la selección de los municipios se requiere que aquellos municipios interesados presenten su postulación ante el Ministerio de Turismo y Cultura de Salta. En ANEXO I se presenta una FICHA DE POSTULACION que debe presentarse firmada por el Intendente antes del 20 de julio de 2011.**
- Se prevé lograr una adecuada cobertura provincial, seleccionando municipios en las diferentes regiones turísticas de la provincia.



# Proceso



# Ficha para postulación

Se entregará a cada municipio una **Ficha modelo** para presentar su candidatura que debe ser firmada por la máxima autoridad municipal.

**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA**  
Ministerio de Turismo y Cultura.

**Anexo I. Ficha de Postulación**

Fecha: \_\_\_\_\_

Dr. Ministro de Turismo y Cultura  
Provincia de Salta  
C/10. Salinas Posadas  
Rosario.

**Ref.**  
Comisión Municipal de Turismo, a través del fortalecimiento de los Centros de Atención al Visitante en los Municipios de la Provincia de Salta. Postulación del Municipio de \_\_\_\_\_

En relación al relevamiento desearmos postular el Municipio \_\_\_\_\_ Para ser beneficiario del Proyecto de Gestión Municipal de Turismo, a través del fortalecimiento de los Centros de Atención al Visitante en los Municipios de la Provincia de Salta.

A fin de poder ser evaluados presentamos la siguiente información:

**1. Vocación Turística**

1.1. Unidad de cursos e instancias de capacitación llevadas a cabo por el Ministerio de Turismo y Cultura en los cuales ha participado personal del Municipio.

Año	Nombre de los cursos
2009	
2010	
2011	

1.2. ¿El Municipio cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico?  
\_\_\_\_\_

**GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA**  
Ministerio de Turismo y Cultura.

1.3. ¿El Municipio ha desarrollado alguna acción promocional en los últimos tiempos?  
\_\_\_\_\_

1.4. ¿El Municipio cuenta con una línea (dirección + secretaria + email) destinada a Turismo?  
\_\_\_\_\_

1.5. Detalle del curso de trabajo actual que se desarrolla en el área de Turismo

Cargo	Breve resumen de sus antecedentes (Nombre, formación, antigüedad en el cargo)

**2. Propuesta de intervención edilicia**

En este punto se solicita información respecto del espacio donde se desarrollará el Centro de Atención al Visitante.

2.1. Ubicación exacta (adjuntar plano)  
\_\_\_\_\_

2.2. Uso actual del inmueble  
\_\_\_\_\_

# Grilla de evaluación

Factores	Factores que se tendrán en cuenta	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
<b>1. Presentación de la propuesta en tiempo y forma</b>	Se evaluará que la presentación se haya realizado en forma completa y en tiempo	0	10
<b>2. Nivel de desarrollo turístico, avances en la gestión turística municipal y recursos humanos municipales dedicados a la gestión turística</b>	Se evaluará <b>la participación activa del Municipio en las acciones de Capacitación</b> llevadas adelante por el Ministerio de Turismo y Cultura durante los años 2009 y 2010, <b>los resultados obtenidos del Cuadro de Mando Integral de la Gestión Turística Municipal</b> realizado por la Dirección de Relaciones Municipales y la propuesta de recursos humanos a trabajar en las oficinas	0	30
<b>3. Ubicación estratégica sobre circuitos turísticos</b>	Se evaluará la ubicación estratégica del Centro en los circuitos turísticos de la Provincia	0	10
<b>4. Propuesta de intervención edilicia</b>	Se evaluará la propuesta realizada por el Municipio en cuanto al inmueble a utilizar. Se valorará con mayor puntaje aquellas propuestas que impliquen una contraparte del Municipio con el objetivo de optimizar los recursos provenientes del Proyecto.	0	30
<b>5. Zona geográfica</b>	El objetivo del proyecto es lograr una buena distribución geográfica por lo que se valorará la zona de ubicación del Municipio.	0	20
<b>PUNTAJE MÁXIMO TOTAL</b>		<b>100</b>	
<b>PUNTAJE MINIMO</b>		<b>60</b>	

<sup>11</sup> El cuadro de Cuadro de Mando Integral de la Gestión Turística Municipal fue desarrollado por el Programa Relaciones con Municipios del Ministerio de Turismo y Cultura. Se trata de una herramienta de medición de la Gestión Municipal, que permite presentar un sistema de indicadores relacionados a los avances de cada municipio en relación a su gestión turística. Esta herramienta permite, entonces, revisar y valorar los avances en materia de Gestión en Superestructura Turística Municipal, en Procesos de Planificación Turística Local, en Gestión de Capacitación, en Gestión en Estudios Estadísticos, en procesos de Control y Fiscalización de Servicios Turísticos, en Gestión de Calidad y en Gestión de Promoción Turística Municipal.

# Muchas gracias. Para mayores consultas:

---

Lic. Ana Cornejo

Dirección General de Planificación

Ministerio de Turismo y Cultura de Salta

Tel: 0387 - 4310950 int 210

Mail: [acornejo@turismosalta.gov.ar](mailto:acornejo@turismosalta.gov.ar) / [planificacion@turismosaña.gov.ar](mailto:planificacion@turismosaña.gov.ar)



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Ministerio de Turismo y Cultura.