

#### IV Encuentro Federal

### “Calidad y Formación: herramientas para la mejora de la competitividad y sustentabilidad del sector”

*Plan de Actividades de Calidad y Formación 2018  
de la Subsecretaría de Calidad y Formación Turística y de Fiscalización de Prestadores  
Secretaría de Innovación, Tecnología y Calidad Turística*

---

#### Fecha

22 y 23 de Mayo de 2018

#### Sede

Centro Provincial de Convenciones. Paraná, Entre Ríos.

#### Fundamentación

El Encuentro Federal propone un espacio de intercambio para abordar los múltiples desafíos que en la actualidad enfrenta el sector turístico, en torno a la mejora de la competitividad y la formación integral de las personas involucradas en la actividad. En tal sentido, orienta sus lineamientos en pos de potenciar el valor del trabajo de organismos públicos de turismo, el sector privado e instituciones educativas de nivel superior, con el objeto de impulsar un desarrollo turístico equilibrado, sustentable y acorde con las necesidades de visitantes y visitados.

En este contexto, es intención del Ministerio de Turismo de la Nación, por intermedio de la Dirección Nacional de Calidad Turística dependiente Subsecretaría de Calidad y de Formación en Turismo y Fiscalización de Prestadores, compartir junto a todas las jurisdicciones del territorio nacional una agenda federal de trabajo, asumiendo el compromiso de atender a un desarrollo integral que contribuya a mejorar las capacidades de gestión de los territorios con una mirada basada en la justicia, la equidad y el federalismo.

La propuesta refleja -desde su concepción- la importancia de emprender procesos de aprendizaje colectivos, que pongan de manifiesto el protagonismo de los actores locales (grupos, comunidades) en torno a la construcción de sus propios modelos de desarrollo, situación sobre la cual descansa la mejora de la competitividad de los destinos, sostenida en la mejora de la calidad de todas las prestaciones que integran la cadena de valor del sector y en la efectivización de oportunidades de empleo.

En tal sentido, la puesta a disposición de herramientas orientadas a una gestión equilibrada y responsable de recursos, productos y territorios turísticos, se ha convertido en una exigencia para administrar destinos en concordancia con los nuevos requerimientos de las comunidades anfitrionas y de los visitantes.

En función de lo expuesto, la articulación y colaboración entre los sectores público, privado y académico resulta clave al momento de considerar las estrategias a implementar que contemplen, de un modo integrador, aspectos centrales vinculados al desarrollo endógeno como son: la competitividad de los destinos, la empleabilidad del capital humano, el cuidado del ambiente, la participación de las comunidades anfitrionas y la mejora de la calidad de vida de los residentes.

Para tal efecto, la Dirección Nacional de Calidad Turística, fomenta tal articulación generando redes y propuestas de trabajo mancomunado con el objeto de contribuir al desarrollo de una gestión eficiente de los destinos turísticos.

### Objetivo General:

- Generar un espacio propicio para el intercambio de ideas, proyectos y estrategias que promuevan la gestión competitiva y sustentable de los destinos.
- Contribuir al fortalecimiento del protagonismo de los actores locales del territorio como promotores de un desarrollo endógeno.
- Transferir conocimiento al gestor del destino y proporcionarle herramientas innovadoras que le permitan conocer el comportamiento del turista y acercarse mejor a sus necesidades.
- Compartir experiencias y nuevas oportunidades en materia de empleabilidad orientadas a fomentar el desarrollo de la actividad turística, bajo parámetros éticos.

### Destinatarios:

Referentes Técnicos de Calidad y Capacitación de Turismo de las provincias y municipios locales.

Representantes ministeriales.

Miembros de asociaciones turísticas del sector privado.

Prestadores de servicios.

Miembros de Instituciones Educativas en Turismo.

Estudiantes de Turismo y carreras afines.

## PROGRAMA

---

### Martes 22 de Mayo

**15:00 a 18:30 hs.** Mesas de trabajo con referentes provinciales para abordar temas vinculados a la gestión de acciones de Calidad y Formación Turística, en cada una de las jurisdicciones del territorio nacional

---

### Miércoles 23 de Mayo

**08:30 a 09:00 hs.** Acreditación

**09:00 a 09:30 hs.** Apertura  
Apertura a cargo de autoridades nacionales y provinciales

**09:30 a 09:40 hs.** Entrega de Distinciones de Directrices de Accesibilidad y Directrices de Gestión Turística de Municipios

**09:40 a 10:00 hs.** “La Calidad como eje del Desarrollo Turístico”  
Dra. Ana Carolina Gaillard - Secretaria de Turismo y Cultura de Entre Ríos

**10:00 a 10:20 hs.** Disertación sobre Calidad y Competitividad  
Dr. Gonzalo Casanova Ferro - Subsecretario de Calidad y Formación Turística y de Fiscalización de Prestadores del Ministerio de Turismo de la Nación.

**10:20 a 11:00 hs.** Sostenibilidad Urbana  
Conferencia Magistral a cargo del Arq. Gustavo Restrepo

**11:00 a 11:20 hs.** Coffee break

**11:20 a 11:30 hs.** Firma de Convenios Marco de Cooperación de la Secretaría de Turismo y Cultura de la provincia de Entre Ríos con UTHGRA y FEHGRA

**11:30 a 11:50 hs.** Presentación de “Guía del Artesano” y “Cómo ser una organización turística sustentable”  
Marina Briñón - Referente técnica del Programa “Directrices para Ferias de Artesanías”  
Helena Havrylets - Referente técnica del Programa “Directrices de Gestión Ambiental”

**11:50 a 12:10 hs.** Programa “Pueblos Auténticos” y Plan “CocinAR”; estrategias dinamizadoras de las economías locales y regionales  
Dr. César Mariano Ovejero - Subsecretario de Desarrollo Turístico del Ministerio de Turismo de la Nación

**12:10 a 12:30 hs** Turismo Accesible como factor de calidad en la prestación  
Dra. Mónica Pires - Directora Nacional de Inclusión de la Agencia Nacional de Discapacidad  
Arq. Claudio Benardelli - Coordinador. Agencia Nacional de Discapacidad

**12:30 a 12:50 hs.** Cómo desarrollar experiencias turísticas con un auténtico contenido innovador  
Ing. Walter Lema - Fundador de SYNAPSIS; Vacaciones que dejan Huella

**12:50 a 13:10 hs.** “Desarrollo local para la competitividad turística”. El caso de la ciudad de Salta  
Sr. Mario Peña - Secretario de Turismo de la ciudad de Salta

13:10 a 14:30 hs. Almuerzo

14:30 a 16:30 hs. Talleres en simultáneo

*Taller “Gestión efectiva del tiempo”*

Público destinatario: sector público

*Taller “Turismo Experiencial; de la oferta de servicios a la creación de experiencias capaces de transformar la vida del viajero”*

Público destinatario: sector privado

*Taller “El rol de los nuevos profesionales en turismo; desafíos y oportunidades”*

Público destinatario: sector académico

17:00 hs. Cierre del IV Encuentro Federal