

—

# MINISTERIO DE TURISMO

---

**PRESIDENCIA DE LA NACIÓN**



# BUENAS PRÁCTICAS EN EL TURISMO ENOLÓGICO

*El acompañamiento del sector público*

Oscar Bustos

Dirección Nacional de Calidad Turística  
Subsecretaría de Calidad Turística  
Ministerio de Turismo de la Nación



Ministerio de Turismo  
Presidencia de la Nación



## EL SACT

DIRECTRICES PARA UNA  
ORGANIZACIÓN MAS  
COMPETITIVA

DIRECTRICES DE PRODUCTO

DIR. DE GESTIÓN DE  
ORGANISMOS PÚBLICOS

DIR. DE ACCESIBILIDAD

DIR. DE GESTIÓN AMBIENTAL

NORMAS IRAM SECTUR

EXTENSIÓN AL PNC

CLUB DE EXCELENCIA



El Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Nacional de Calidad Turística ha sido certificado según la norma IRAM-ISO 9001:2008, en el caso de la Dirección de Calidad bajo el siguiente alcance:



**“Diseño de herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística.**

**Planificación, implementación y monitoreo de herramientas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística.”**

Brindar herramientas prácticas en pos de la mejora de la calidad orientadas a bodegas enoturísticas

Sensibilizar a los responsables de las bodegas sobre la importancia de una gestión turística basada en la calidad

## OBJETIVOS DE LA DIRECTRIZ



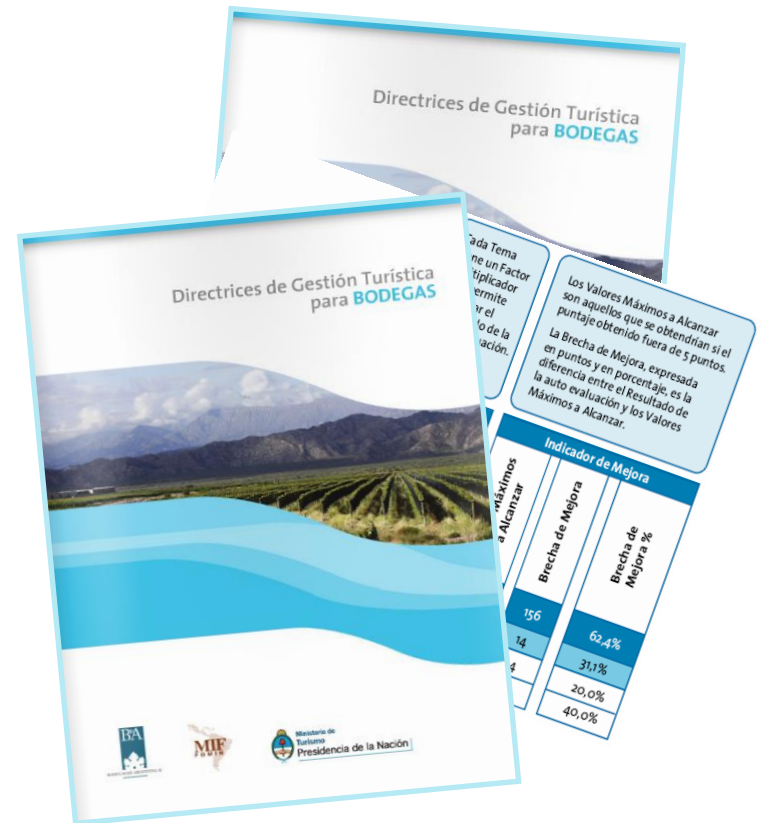
Todas aquellas bodegas que cuentan con un Área de Turismo o están en vías de desarrollar el producto enoturístico, interesadas en el turismo del vino, independientemente de sus características, cualquiera sea su ámbito de localización, tipo, tamaño, servicios ofrecidos y perfil de los turistas.

## — DESTINATARIOS



## HERRAMIENTAS DE TRABAJO

- Directrices de Gestión Turística para Bodegas
- Manual de Aplicación
- Guía de Autoevaluación





## ESQUEMA

5

EJES TEMÁTICOS

13

COMPONENTES

38

DIRECTRICES







## EJES PRINCIPALES

Eje I	El Marketing Enoturístico
Eje II	La Participación y Cooperación
Eje III	El Capital Humano
Eje IV	La Calidad de la Gestión
Eje V	Los Espacios de Visita y Uso





## EJES PRINCIPALES

### Eje I

### El Marketing Enoturístico

- 1.1 - Desarrollo del producto enoturístico
- 1.2 - Análisis del Mercado
- 1.3 - Comercialización del producto enoturístico



## EJES PRINCIPALES

### Eje II

### La Participación y Cooperación

- 2.1 - Articulación del Cluster enoturístico
- 2.2 - Responsabilidad e inversión social y ambiental



## EJES PRINCIPALES

### Eje III

### El Capital Humano

- 3.1 - Prestación profesional del servicio
- 3.2 - Capacitación del Personal





## EJES PRINCIPALES

### Eje IV

### La Calidad de la Gestión

- 4.1 - Dirección estratégica
- 4.2 - Servicios al visitante
- 4.3 - Herramientas de soporte a la gestión



## EJES PRINCIPALES

### Eje V

### Los Espacios de Visita y Uso

- 5.1 -Sistema de Señalización
- 5.2 -Uso de espacios
- 5.3 - Condiciones de seguridad



## IMPLEMENTACIÓN (etapas)

Sensibilización

Primera capacitación

Segunda capacitación

Evaluación

Distinción





# DIRECTRICES

## Bodegas Turísticas





—  
**ANTECEDENTES EN  
ARGENTINA**



## PROVINCIAS ENOTURÍSTICAS DONDE SE IMPLEMENTÓ

- Córdoba
- Jujuy
- Mendoza
- Neuquén
- Río Negro
- Salta
- Tucumán

## ASISTIDOS VS DISTINGUIDOS

- Asistidos (en implementaciones finalizadas): 114
- Distinguidos: 91 (79,82 %)

—  
**TRANSFERENCIA  
INTERNACIONAL**



## IMPLEMENTACIÓN EN REGIÓN DE MAPIO (CHILE)

- Asistidos: 15
- Distinguidos: 10

**MUCHAS  
GRACIAS**

---

**MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN**



Ministerio de Turismo  
Presidencia de la Nación