

# Sistema Argentino de Calidad Turística

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y  
Sustentabilidad del turismo nacional



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
Argentina



Calidad Turística  
Argentina

# Índice

## ¿Qué es el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)?

Visión del SACT

Objetivo General del SACT

Objetivos Específicos del SACT

Las Herramientas del SACT

Vigencia de las Herramientas del SACT

Proceso de Implementación de las Herramientas del SACT

- Etapas
- Público Destinatario del SACT

## Herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística

Nivel Inicial de Gestión

- Sellos de Calidad
- Directrices de Gestión de Calidad
- Municipios Turísticos Sostenibles

Nivel Avanzado de Gestión

- Normas Sectoriales IRAM SECTUR

## ¿Qué es el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) ?

La realidad turística argentina reconoce la coexistencia de diversos estadios de desarrollo que llevan al Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación a articular una respuesta integral, al tiempo que diferenciada y acorde a los múltiples requerimientos de los actores turísticos.

En este sentido, el Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT es una propuesta metodológica que puede ser adecuada y aplicada a las realidades, características y necesidades de cada destino y sus correspondientes comunidades. Se trata de herramientas que se adaptan a un determinado perfil del destinatario y sus componentes respecto de su nivel de inmersión en la cultura de la calidad.

El SACT es una estrategia llevada a su nivel operativo, orientada hacia la difusión de la calidad, comprometida con la sostenibilidad, la accesibilidad, la igualdad de género, la excelencia, la innovación y la mejora continua.

## Visión del SACT

Lograr que el Estado Nacional a través del Ministerio de Turismo y Deportes, **democratice las herramientas** tendientes a implementar estándares de calidad turística y a promover la cultura de la mejora continua, en todas las organizaciones prestadoras de servicios turísticos ya sean del ámbito privado o público. **Posicionando al país como referente de la región por la calidad de su oferta turística y su sistema de calidad.**



# Objetivo general del SACT

Proponer, desarrollar e implementar una propuesta metodológica efectiva, eficiente y actualizada que contemple programas de calidad turística para todas las organizaciones de las actividades características del turismo.

## Objetivos específicos del SACT

- Desarrollar la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad, preservando la sostenibilidad social, económica, cultural y ambiental.
- Implementar entre los actores del sistema turístico nacional un modelo de gestión por resultados mediante el diseño de procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados fácilmente por las personas usuarias.

## Las herramientas del SACT

El Sistema Argentino de Calidad Turística está compuesto por una serie de herramientas metodológicas de ágil implementación, capaces de generar en corto tiempo una importante masa crítica de actores del sistema turístico argentino, con capacidad de trabajar en criterios de calidad.

Las herramientas SACT no son únicas y estáticas, puesto que el SACT es un sistema dinámico, por lo que, la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística continuará integrando nuevas metodologías de trabajo que permitan alcanzar los objetivos propuestos por el SACT.



# Vigencia de las herramientas del SACT

Las Herramientas del SACT tendrán una vigencia de TRES (3) años contados desde la fecha de emisión de la distinción.

Pasados los tres años, las Organizaciones distinguidas podrán **solicitar voluntariamente la reválida de la misma**, debiendo nuevamente demostrar su compromiso y cumplimiento de la normativa actualizando la labor realizada en busca de la mejora continua.

En ese sentido, será la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística quién determinará el procedimiento y la modalidad a seguir. Las solicitudes se irán procesando acorde al presupuesto y a los recursos con los que dicha Dirección disponga.

## Proceso de implementación de las herramientas del SACT

La implementación de sistemas de gestión de la calidad requiere del acuerdo, consenso y compromiso de todos los actores pertenecientes al destino turístico donde se hará la implementación. Esto sucede porque de todos ellos, en mayor o en menor medida, depende la posibilidad de apoyar e invertir en la calidad.

La implementación de la calidad requiere de una diversidad de recursos que aseguren la efectiva coordinación y desarrollo de todo el proceso de implementación. En ese sentido, se entiende por recursos tanto a los económicos, como al personal y la disponibilidad de su tiempo.

Para ello, todas las herramientas del SACT tendrán una etapa previa a la implementación efectiva donde deberán clarificarse las responsabilidades y obligaciones de cada una de las partes, y generarse los acuerdos y adhesiones formales necesarias, de parte de:

- Representantes del sector público que correspondan en cada caso, quienes asumirán la responsabilidad de coordinar la implementación de la herramienta SACT.
- Cada una de las organizaciones participantes de los programas en implementaciones del SACT, que asumen la responsabilidad de participar en todas las etapas que incluye el proceso.

Queda claro entonces que, a los efectos de realizar una implementación exitosa de las herramientas del SACT, será necesario contar con el **acuerdo y compromiso de todos los involucrados** en el microsistema turístico que se vea beneficiado.

Si bien cada herramienta del SACT establecerá los requisitos necesarios y las etapas de implementación, a continuación, presentamos un detalle genérico:

- I. **Pre-lanzamiento:** generación de los acuerdos y compromisos de las partes involucradas;
- II. **Lanzamiento:** difusión de la herramienta a implementar a fin de recabar las adhesiones de las organizaciones beneficiarias del programa de calidad;
- III. **Desarrollo:** proceso efectivo a través del cual se hace la implementación de la correspondiente herramienta del SACT. Cada una de ellas, detallará las instancias propias de implementación efectiva;
- IV. **Evaluación:** proceso de validación de los requerimientos necesarios para acceder al distintivo de calidad correspondiente a cada herramienta del SACT;
- V. **Distinción:** es la entrega de distinciones de la herramienta del SACT que se realiza en acto público una vez que las organizaciones beneficiarias finalizan satisfactoriamente el proceso de implementación;
- VI. **Promoción:** aquellas organizaciones beneficiarias que resulten distinguidas por su compromiso con la calidad participarán de campañas de promoción que el Ministerio de Turismo y Deportes o cualquier organismo público desarrollará con el objetivo de difundir la cultura de la calidad y los beneficios de contar con organizaciones distinguidas.





# Público Destinatario del SACT

El Sistema Argentino de Calidad Turística ha sido creado para adaptarse a la totalidad de actores que componen el sector turístico argentino.

Las herramientas que conforman el SACT pueden ser aplicadas por sujetos únicos e individuales (empresa, prestador, gestor, etc.), así como por un sujeto colectivo (integrantes de un destino, sector, grupo de empresas, etc.).

Su aplicación permite conformar redes de gestión e intercambio que favorecen el fortalecimiento y consolidación de la organización, al tiempo que promueven un sentido de pertenencia e identidad hacia un grupo determinado, ya sea el destino turístico, un sector del sistema turístico o un producto turístico concreto.

Por otra parte, la aplicación de las herramientas del SACT requiere del trabajo coordinado entre los distintos niveles de gobierno y las organizaciones, que abre un espacio de comunicación e intercambio que permite identificar las necesidades y características particulares de los involucrados en la implementación.

Como resultado, el público destinatario del SACT serán: **los destinos, los sectores y los prestadores/as que conforman el sector turístico argentino.**

A continuación, entonces, una breve descripción del público destinatario de las herramientas del SACT.

**+Destinos turísticos:** un sitio que posee uno o más atractivos capaces de motivar la movilización de las personas hacia ese lugar, invirtiendo un gasto en el lugar del pernocte.

Las herramientas del SACT para destinos buscan implementar la cultura de la calidad y la mejora continua desde una perspectiva integral, favoreciendo la estructuración del destino y la coordinación público-privada en pos del beneficio general.

**+Sectores:** agrupamientos de actividades productivas que, por sus características generales, comparten un mismo rubro. Por ejemplo: hotelería, gastronomía, transporte, etc.

**+Prestadores/as:** aquellas organizaciones que ofrecen productos o servicios turísticos conformados por un conjunto de atributos, valores, símbolos y/o contenidos susceptibles de ser puestos en el mercado para satisfacer una experiencia o vivencia deseada por las personas usuarias.

**La implementación de las herramientas del SACT permitirá fortalecer sus sistemas de gestión de manera integral y diferenciarse a fin de mejorar su capacidad de comercialización y competitividad.**

## Niveles de aplicación de la cultura de la calidad

Para la implementación de las herramientas que conforman el Sistema Argentino de Calidad Turística, el equipo técnico de la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística junto con su contraparte provincial y/o municipal realizarán un diagnóstico previo de las organizaciones beneficiarias a fin de determinar en qué estado de avance respecto de la aplicación de la cultura de la calidad se encuentran y así, sugerir la herramienta adecuada a sus necesidades y características.

Los niveles de aplicación de la cultura de la calidad son:

**+Nivel inicial:** es el primer estado del proceso de inmersión en la cultura de la calidad. Este nivel estará recomendado para aquellos beneficiarios que comienzan a atravesar el camino de la calidad por primera vez.

En estos casos, será necesario facilitar una sensibilización inicial a partir de la cual se establezcan los niveles mínimos de comprensión de los temas y criterios vinculados con la gestión de la calidad.

Implica la facilitación de las metodologías y herramientas del SACT de forma asistida y bajo un continuo seguimiento de parte de equipos técnicos, que aseguren la correcta implementación de la herramienta correspondiente.

**+Nivel avanzado:** a este segundo nivel podrán acceder aquellos beneficiarios que ya están trabajando en procesos de estandarización y sistematización de sus procesos de gestión, pero que, por el nivel de maduración de sus sistemas de gestión, están preparados para avanzar hacia el cumplimiento de nuevos requisitos.



# Herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística

## Nivel Inicial de Gestión de la Calidad: Sellos de Calidad

### Marco Institucional

Los sellos de calidad surgieron como una necesidad de contar con una herramienta corta, ágil y de fácil implementación destinada a posicionar temáticas sobre las cuales el Ministerio de Turismo y Deportes considera oportuno sensibilizar y que requieren ser implementadas para dar respuesta a las necesidades cambiantes del sector turístico.

En ese sentido, **en el año 2018 se creó el primer sello del SACT llamado “Sello CocinAR – Cocina Argentina”** para comprometer a los establecimientos gastronómicos del sector turístico en la preservación del patrimonio gastronómico nacional reconociendo la diversidad culinaria de nuestro país, a la vez preparar a estos establecimientos para brindar un servicio de calidad.

### Objetivos de los sellos

- Sensibilizar sobre temáticas clave para el sector de forma rápida y ágil.
- Contribuir a la formación de los profesionales del sector en materia de calidad turística.
- Fomentar el compromiso de los prestadores turísticos en torno a lineamientos clave para el sector.
- Brindar una herramienta flexible que se adapte a distintos tipos de prestaciones aumentando el alcance en territorio.



## El diseño de los sellos

Para el diseño de sellos el Ministerio de Turismo y Deportes convoca a los organismos competentes en el tema seleccionado, designando un equipo técnico dentro de la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística que lleva adelante los estudios e investigaciones pertinentes.

Este equipo es responsable de diseñar los contenidos del sello en cuestión y realizar una prueba piloto a los fines de evaluar su contenido y aplicabilidad.

Esta metodología contempla la elaboración de un documento que constará de un máximo diez pautas e incluye como mínimo:

- Objetivos;
- Público destinatario y beneficiario;
- Pautas y recomendaciones;
- Glosario;
- Bibliografía consultada.

## Beneficios de los Sellos

- Promueve el orden interno dentro de los procesos de las organizaciones turísticas.
- Favorece el posicionamiento del producto en el que decide especializarse la organización.
- Permite conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio ofrecido.
- Contribuye a una rápida actualización sobre las temáticas de vanguardia que afectan al sector turístico.
- Promueve la capacitación del personal en materia de calidad turística.

# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello CocinAR

El Sello CocinAR ha sido diseñado teniendo en cuenta el crecimiento ascendente que ha experimentado la gastronomía identitaria como factor de atracción turística. Desde su concepción este programa de calidad considera la totalidad del proceso gastronómico: desde el momento en el que se cosecha la materia prima, se elabora el producto, deviene en un plato típico de la provincia y finalmente es servido en la mesa.

El sello, cuenta con diez pautas destinadas a promover la puesta en valor y difusión del patrimonio gastronómico de cada provincia, así como, la gestión de la calidad orientada al logro de la satisfacción de las y los comensales, y la mejora continua de los servicios.



### Objetivos:

- Favorecer la preservación y difusión del patrimonio gastronómico identitario.
- Promover la utilización de productos identitarios, reconocidos a nivel nacional.
- Reconocer el rol esencial de cocineras, cocineros, productoras y productores locales en la transmisión de la identidad gastronómica.
- Promover la integración de la gastronomía identitaria en la actividad turística, para consolidar la oferta de turismo gastronómico del destino.
- Contribuir a la mejora continua y al cumplimiento de las expectativas de las y los comensales.
- Promover la profesionalización del sector, al contar con personas capacitadas y comprometidas con sus funciones.
- Establecer estándares de calidad en la prestación del servicio.

## Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

### Sello ArtesanAR

Sello ArtesanAR es un reconocimiento a artesanos y artesanas cuyos productos son elaborados principalmente a mano cumpliendo con determinados criterios de calidad y tradición, distinguiéndolos de este modo de los elaborados industrialmente.

El sello cuenta con diez pautas a ser implementadas por artesanos y artesanas tradicionales y contemporáneos de todo el país independientemente de su especialización, rubro o técnicas utilizadas, que comercialicen sus productos de manera individual o bien en ferias y mercados artesanales.



### Objetivos:

- + Reconocer el rol de artesanos y artesanas como representantes auténticos de la transmisión de la cultura local.
- + Promover la utilización de materias primas de la región, de identidad local y reconocimiento a nivel nacional.
- + Favorecer la preservación y difusión del patrimonio cultural tradicional.
- + Promover el fortalecimiento de la actividad artesanal consolidando su vínculo con el turismo.
- + Contribuir a la mejora continua y a la satisfacción integral de las y los visitantes.
- + Establecer estándares de calidad en la prestación del servicio de comercialización de las artesanías.

# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello Nómades Digitales

El desarrollo de las tecnologías de la comunicación, sumado a los cambios que se han experimentado a nivel mundial favorecieron el crecimiento y auge de una nueva modalidad de trabajo virtual conocida como nomadismo digital.

Este estilo de trabajo remoto con características específicas promueve estilos de vida y aspiraciones que combinan la actividad profesional con las actividades de ocio y turismo.

Esta herramienta contiene diez pautas a ser implementadas por organizaciones turísticas interesadas en atraer a este nuevo segmento de turistas conocidos como nómades digitales tomando como base la innovación, sostenibilidad y gestión de la calidad.



### Objetivos:

- Visibilizar la oferta de espacios de trabajo aptos para nómades digitales.
- Brindar un reconocimiento hacia aquellas organizaciones que ofrecen condiciones adecuadas para el trabajo remoto y difunden los atractivos naturales y culturales del destino.
- Establecer estándares de calidad en la prestación del servicio.
- Contribuir a la mejora continua y al cumplimiento de las expectativas de las y los nómades digitales.
- Promover la profesionalización del sector, al contar con personas capacitadas y comprometidas con sus funciones.



# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello Igualdad

El Sello Igualdad tiene como propósito promover buenas prácticas para la igualdad y la eliminación de la violencia por motivos de género dentro de las organizaciones turísticas.

Este sello que se compone de diez pautas consiste en una iniciativa de política pública que tiene el Estado Nacional de impulsar la transformación cultural por la igualdad y de brindar respuestas integrales a las problemáticas específicas que afectan a las mujeres y LGBTI+.



### Objetivos:

- Promover la sensibilización en materia de igualdad de género en todos los niveles de la organización.
- Mejorar el acceso, la permanencia y las condiciones de trabajo de todas las personas de la organización indistintamente su identidad de género y orientación sexual.
- Promover la igualdad de oportunidades en la ocupación de cargos jerárquicos en la organización.
- Promover la paridad de salarios entre todas las personas indistintamente su identidad de género y orientación sexual.
- Prevenir y eliminar cualquier tipo de violencia y acoso por motivos de género.
- Generar y promover espacios libres de violencia y acoso por motivos de género.
- Promover entornos de trabajo basados en una gestión participativa e inclusiva.
- Fomentar el uso del lenguaje inclusivo hacia el interior y exterior de la organización.



# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello FormAR

El sello busca el reconocimiento a la capacitación del capital humano del sector turístico como eslabón de la calidad en las gestiones y prestaciones de servicios evidenciando la importancia de todas las acciones formativas que tiendan a esa mejora.

Como parte de dicha puesta en valor, la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística, en conjunto con la Dirección de Formación en Turismo quieren distinguir a aquellas áreas que, en el cumplimiento de 6 pautas establecidas, emprendan programas integrales de formación, autónomamente o en colaboración con otros actores estratégicos, universidades, cámaras, entes, asociaciones, colegios de profesionales, etc. y ponderen la cualificación de sus recursos internos.



## Objetivos

- +Incentivar a la mejora continua de la calidad en las áreas de formación de los organismos provinciales y/o municipales de turismo, bajo pautas uniformes y federales.
- +Contribuir a la mejora continua del capital humano del sector turístico.
- +Promover la profesionalización de toda la cadena de valor del turismo que resultará en la satisfacción integral de la demanda.
- +Reconocer la labor de los agentes comprometidos con la capacitación de los recursos humanos.

## Destinatarios:

El sello FormAR está dirigido a las áreas de Capacitación y/o Formación de los organismos provinciales y municipales que tienen a su cargo la gestión del turismo local.

# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello AgenciAR

El Sello AgenciAR fue creado para brindar un reconocimiento a las agencias de viajes y turismo que implementen el sistema de gestión de calidad propuesto por éste.

Establece pautas mediante una estructura dinámica, efectiva y cercana a la actual operatoria de las agencias y del mercado.

Posee características diferenciadoras atractivas, factibles de ser adoptadas por la diversidad de agencias que operan en nuestro país, establece rangos aceptables para la prestación de los servicios, accesible para todo tipo de agencias independientemente de su tamaño.

### Objetivos

- + Posicionar al agente de viajes en su rol de intermediario frente al turista.
- + Establecer la cultura de la calidad en la organización.
- + Promover la profesionalización del sector mediante la capacitación continua.

### Destinatarios

Puede adherir al Sello AgenciAR cualquier agencia legalmente constituida y debidamente habilitada en el territorio nacional, de manera voluntaria

# Listado de Sellos que actualmente componen el SACT

## Sello de Turismo Industrial y Productivo

El Sello de Turismo Industrial y Productivo fue creado para brindar un reconocimiento a las organizaciones que dan a conocer su infraestructura, instalaciones, equipamiento, actividades y procesos productivos, mediante la gestión de visitas, experiencias y diversas estrategias turísticas.

El sello contiene una guía de recomendaciones para la puesta en valor y difusión de las actividades productivas por medio del turismo, promueve la creación de sinergias entre organizaciones y el territorio; y brinda acompañamiento técnico para mejorar la calidad en la prestación de los servicios y atención turística.

Como resultado del proceso de implementación se entregará a las organizaciones que cumplimenten con las pautas que componen el sello una distinción de calidad turística.

### Objetivos

- +Impulsar la integración de las organizaciones productivas con la actividad turística.
- +Promover acciones destinadas a la puesta en valor de los procesos productivos y recursos tangibles e intangibles con potencialidad turística
- +Contribuir a la mejora continua y a la satisfacción de turistas y visitantes
- +Promover la profesionalización de las prestaciones turísticas

### Destinatarios

Todas las organizaciones habilitadas en el territorio nacional, que abren sus puertas al turismo y están comprometidas con ofrecer una propuesta turística basada en la puesta en valor de sus actividades productivas, industriales y tecnológicas.

Pueden adherir al programa Sello de Turismo Industrial y Productivo aquellos establecimientos que cuenten con las siguientes características:

- +Instalaciones y equipamiento necesarios para garantizar un adecuado servicio en áreas destinadas al visitante.
- +Áreas y/o espacios con potencialidad para el aprovechamiento turístico.
- +Personal disponible para la recepción de las personas y/o su acompañamiento durante el recorrido por el lugar.

# Directrices de Gestión

## Marco institucional

En el año 2004, y en atención a una serie de demandas presentas por asociaciones de vecinos y algunos municipios costeros de la provincia de Buenos Aires respecto de la imperiosa necesidad de abocarse sistemáticamente a mejorar la calidad ambiental y turística en la prestación de servicios en playas, diversos organismos fueron convocados por la entonces Secretaría de Turismo de la Nación y la entonces Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, con el objetivo de integrar una comisión interdisciplinaria y plurisectorial responsable de diseñar Directrices que, a través de la identificación de áreas de acción específicas, promovieran el desarrollo del turismo sustentable en áreas costeras y litorales fluviales, lacustres y marítimas.

Por entonces, la publicación de las Directrices de Gestión de la Calidad Ambiental para Playas y Balnearios resultó una experiencia exitosa y efectiva que instó a la entonces Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística a crear la primera herramienta del Sistema Argentino de Calidad Turística.

## Objetivos de las Directrices

La directriz es una pauta voluntaria de acción que bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos, se adapta a múltiples realidades.

En tal sentido, el diseño y posterior aplicación de Directrices en el sector turismo procura alcanzar los siguientes objetivos:

- Contribuir a la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad del servicio, implementando medidas de prevención y atenuando impactos a partir de su implementación.
- Proveer un marco de referencia para la optimización en la prestación de los servicios.
- Promover el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción de las personas usuarias, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales, culturales y el respeto a la comunidad anfitriona.
- Establecer pautas de acción para las intervenciones físicas en el territorio.
- Proponer acciones de concientización de las diversas partes involucradas en la actividad.
- Mejorar la calidad de productos y servicios, permitiéndole mantener y/o actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

# Directrices de Gestión

## El diseño de las Directrices

Para el diseño de las directrices el Ministerio de Turismo y Deportes convoca a los organismos competentes en el tema seleccionado, designando un equipo técnico que lleva adelante los estudios e investigaciones pertinentes, y es el responsable de difundir las pautas y metodologías dentro de la comisión interdisciplinaria y plurisectorial que se conforma a tales efectos.

Esta comisión, también es la responsable de diseñar los contenidos de las directrices y realizar una prueba piloto a los fines de evaluar su contenido y aplicabilidad.

Por su parte, la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística asume el rol de coordinador y supervisor del trabajo de elaboración de las directrices.

Esta metodología contempla la elaboración de un documento de trabajo que incluye como mínimo:

- Objetivos;
- Público destinatario y beneficiario;
- Núcleos temáticos, pautas y recomendaciones correspondientes a cada uno;
- Guía de Autoevaluación, que permite a los prestadores medir su adecuación a las diferentes recomendaciones en distintas instancias de la implementación;
- Glosario;
- Bibliografía consultada.

## Beneficios de las Directrices:

- Promueve el orden interno dentro de los procesos de las organizaciones turísticas.
- Favorece el posicionamiento del producto en el que decide especializarse la organización.
- Permite conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio ofrecido.
- Permite recopilar información crucial para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en las prestaciones.
- Colabora con la optimización de recursos.
- Promueve la capacitación del personal en materia de calidad turística.

## Listado de Directrices que actualmente componen el SACT

Las herramientas que componen el SACT no son estáticas, sino que se crean a medida que se detecta una nueva necesidad en el sector turístico, como así también se actualizan de forma constante los contenidos de las existentes, justamente en pos de lograr una mejora continua.

# Directrices de Gestión

## El diseño de las Directrices

Para el diseño de las directrices el Ministerio de Turismo y Deportes convoca a los organismos competentes en el tema seleccionado, designando un equipo técnico que lleva adelante los estudios e investigaciones pertinentes, y es el responsable de difundir las pautas y metodologías dentro de la comisión interdisciplinaria y plurisectorial que se conforma a tales efectos.

Esta comisión, también es la responsable de diseñar los contenidos de las directrices y realizar una prueba piloto a los fines de evaluar su contenido y aplicabilidad.

Por su parte, la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística asume el rol de coordinador y supervisor del trabajo de elaboración de las directrices.

Esta metodología contempla la elaboración de un documento de trabajo que incluye como mínimo:

- Objetivos;
- Público destinatario y beneficiario;
- Núcleos temáticos, pautas y recomendaciones correspondientes a cada uno;
- Guía de Autoevaluación, que permite a los prestadores medir su adecuación a las diferentes recomendaciones en distintas instancias de la implementación;
- Glosario;
- Bibliografía consultada.

## Beneficios de las Directrices:

- Promueve el orden interno dentro de los procesos de las organizaciones turísticas.
- Favorece el posicionamiento del producto en el que decide especializarse la organización.
- Permite conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio ofrecido.
- Permite recopilar información crucial para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en las prestaciones.
- Colabora con la optimización de recursos.
- Promueve la capacitación del personal en materia de calidad turística.

## Listado de Directrices que actualmente componen el SACT

Las herramientas que componen el SACT no son estáticas, sino que se crean a medida que se detecta una nueva necesidad en el sector turístico, como así también se actualizan de forma constante los contenidos de las existentes, justamente en pos de lograr una mejora continua.



## Directrices de Gestión

### Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas

Ante los retos que impone la actividad y la gestión en escenarios dinámicos y cambiantes, las Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas constituyen una herramienta que permite desarrollar más y mejor la cultura de la calidad.

Recordemos que el abordaje de la calidad en turismo se debe considerar como componente central de la prestación del servicio, partiendo del paradigma de la sostenibilidad para aplicarlo a distintas áreas de la actividad turística a la escala nacional, provincial y local.

El principal beneficio asociado a la herramienta consiste en mejorar la gestión de la calidad de la organización, permitiéndole mantener y/o superar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo. A su vez, favorece la eliminación de barreras físicas para el uso y disfrute de la actividad turística y contribuye a garantizar la calidad ambiental, social y cultural, solucionando problemas y atenuando impactos a partir de su implementación.

#### Objetivos:

- Mejorar la gestión de la calidad de la organización, permitiéndole mantener y/o superar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.
- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios, mejorando su calidad y la experiencia integral de cada turista.
- Favorecer la eliminación de barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística.
- Contribuir a garantizar la calidad ambiental, social y cultural, solucionando problemas y atenuando impactos negativos a partir de su implementación.
- Fomentar acciones de concientización y cooperación entre los diversos actores involucrados en la actividad.
- Fomentar la innovación.
- Optimizar los servicios que conforman la cadena de valor de un destino para mejorar la experiencia turística.



## Directrices de Gestión

### Directrices de Gestión Turística para Bodegas y Viñedos

El turismo del vino o enoturismo se encuentra en amplia expansión y evolución en la mayoría de las regiones vitivinícolas del mundo y en nuestro país esa tendencia no constituye una excepción.

Dado el crecimiento exponencial del enoturismo en nuestro territorio y los desafíos que ello demanda desde la prestación de experiencias memorables hacia el enoturista, el Ministerio de Turismo y Deportes generó estas directrices para encuadrar y contribuir al desarrollo de la actividad turística vinculada al vino.

Las Directrices de Gestión Turística para Bodegas y Viñedos vino a establecer acciones para desarrollar sistemas de gestión que contribuyan a garantizar la calidad en el sector.

Los principales beneficios asociados a la herramienta consisten en contribuir a mejorar la organización interna, promover la innovación, creatividad y el espíritu emprendedor, favorecer la flexibilidad y adaptabilidad ante los cambios, mejorar la gestión de la calidad de la organización permitiéndole mantener y/o superar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo y aportar una mirada enfocada en la satisfacción de las/os clientes.



#### Objetivos:

- Sensibilizar a los responsables de las bodegas sobre los aspectos mínimos que deberían tener en cuenta en la gestión turística.
- Mejorar la organización y la gestión del Área de Turismo de la Bodega, ayudando a adoptar pautas de actuación que se conviertan en herramientas prácticas y efectivas que fortalezcan y faciliten la gestión del turismo a nivel local.
- Apoyar a las bodegas en la gestión de la actividad turística a través de una herramienta práctica que contemple de manera integral los siguientes aspectos: el marketing enoturístico, las relaciones entre actores, la gestión del capital humano, la gestión de la calidad y la adecuación de los espacios de visita y uso para visitantes.
- Promover la adopción e intercambio de Buenas Prácticas entre las diferentes áreas de turismo de las bodegas.

## Directrices de Gestión

### Directrices para Gestión Turística para Ferias de Artesanías

Las presentes Directrices tienen un carácter de adhesión voluntaria y son aplicables a todos los Municipios y gestiones comunales, independientemente del tamaño y composición del mismo. Es decir, la herramienta se adapta a la identidad e idiosincrasia de cada destino.

Como programa de abordaje integral, se propone fortalecer la gestión de calidad interna del Organismo Local de Turismo, y elaborar un diagnóstico interno mismo y del destino que refleje su situación turística, ambiental, sociocultural y de accesibilidad turística.

El programa fue desarrollado para orientar a los actores vinculados a la difusión, exhibición y comercialización de artesanías, a incorporar acciones estandarizadas que eleven la calidad de estos servicios, aumentando la satisfacción de las y los visitantes y generando experiencias turísticas de alta valoración



#### Objetivos:

- Sensibilizar a las organizaciones sobre los aspectos mínimos que deberían tener en cuenta en su gestión.
- Mejorar la gestión a partir de la adopción de pautas de actuación que se conviertan en herramientas efectivas en la práctica cotidiana.
- Promover el intercambio de mejores prácticas entre diferentes actores de la actividad.
- Fomentar la incorporación de métodos y tecnologías innovadoras.
- Introducir a la organización en el uso de sistemas de indicadores para medir la satisfacción de las personas usuarias de los servicios.

## Directrices de Gestión

### Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos

La Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística promueve, en articulación con la Agencia Nacional de Discapacidad, la herramienta Directrices de Accesibilidad para Espacios y Servicios Turísticos, cuyo objetivo general es guiar el accionar de organizaciones que brindan diversos servicios turísticos, para el diseño y/o la adaptación de los espacios y demás intervenciones a fin de reducir barreras arquitectónicas, comunicacionales y actitudinales, procurando la plena inclusión y la calidad del servicio en la actividad turística.

#### Objetivos:

- Sensibilizar a las organizaciones de servicios turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios turísticos, actuando sobre problemáticas específicas debidas a la falta de accesibilidad o una deficiente aplicación, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Proveer una herramienta práctica para complementar la implementación de un sistema de calidad integral.
- Buscar la inclusión de todas las personas usuarias, promoviendo de manera integral la satisfacción de las mismas y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos enunciados como destinatarios u otros similares.
- Orientar las intervenciones que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras para las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida.
- Proponer distintos tipos de soluciones para lograr la inclusión de la totalidad de las personas usuarias.
- Propender a la concientización y capacitación del personal de las organizaciones sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida, a los fines de la atención debida a la persona usuaria.
- Proponer acciones de concientización de las diversas personas involucradas en la actividad.



## Directrices de Gestión

### Directrices para Turismo Familiar

Es un programa de calidad y sostenibilidad diseñado para asegurar el desarrollo del Turismo Sostenible de los destinos turísticos nacionales en su conjunto, tal como lo dicta el principio de Desarrollo Sustentable de la Ley Nacional de Turismo.

#### Objetivos:

- + Guiar a la organización turística hacia la implementación de buenas prácticas, capaces de garantizar la calidad ambiental, social y cultural, favoreciendo al mismo tiempo su resultado económico.
- + Contribuir a la calidad del servicio y su competitividad.
- + Proporcionar estrategias que atenúen los impactos negativos de la actividad y potencien los beneficios de la misma.
- + Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre las diferentes organizaciones que ofrecen servicios destinados a grupos familiares.



### Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones

Este programa tiene por finalidad la adaptación de los servicios a las necesidades y expectativas de un grupo familiar, que puede estar compuesto por menores, adolescentes, personas adultas y personas adultas mayores.

#### Objetivos:

- + Comunicar a las organizaciones las expectativas y necesidades de los grupos familiares, a los fines de que adapten sus servicios.
- + Promover la cultura de la mejora continua en la organización a través de la medición de la satisfacción de las personas usuarias.
- + Promover la importancia del cuidado ambiental y la inclusión de la comunidad local, así como también transmitir el compromiso e importancia de ello a las personas usuarias de los servicios.



## Directrices de Gestión

### Directrices de Gestión Turística de Spa

Las Directrices de Gestión Turística de Spa especifican pautas de acción bajo la forma de recomendaciones dirigidas a una gestión integrada del producto turístico Spa.

#### Objetivos:

- +Mejorar la organización y la gestión de los Spas promoviendo herramientas prácticas y efectivas para fortalecer y mejorar la gestión de esta actividad turística.
- +Apoyar la gestión turística de los Spas a través de una herramienta práctica que brinde recomendaciones especialmente diseñadas para este sector.
- +Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los diferentes Spas.
- +Fomentar el desarrollo de un turismo de Spa que incorpora una gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente en sus servicios.

### Directrices de Gestión Turística para termas

Estas directrices son recomendaciones destinadas a mejorar la prestación de los servicios turísticos en la actividad termal, valorada no sólo por sus propiedades terapéuticas, sino también como alternativa de relajación, bienestar y recreación.

#### Objetivos:

- +Sensibilizar a las organizaciones termales sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- +Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones termales para la mejora de los servicios y la calidad ambiental.
- +Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción de las personas usuarias, la seguridad e higiene, la preservación de los recursos y el respeto y desarrollo de la comunidad local.
- +Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre las diferentes organizaciones termales.





## Municipios Turísticos Sostenibles

Se trata de una herramienta aplicable a todos aquellos municipios que se encuentran interesados en profundizar las temáticas tratadas en las Bases para la Gestión Turística Integral de Municipios Sostenibles, pudiendo limitarse el alcance a Organismos Locales de Turismo (OLT).

El programa integral consiste en comenzar por el sistema Bases para la Gestión Turística de Municipios, y luego continuar por las Directrices de Gestión e Innovación para Municipios Turísticos Sostenibles, Directrices de Gestión para la Accesibilidad de Municipios Turísticos Sostenibles y Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos Sostenibles. Una vez obtenidas todas las distinciones, el Organismo Local de Turismo recibe el reconocimiento de “Municipio Turístico Sostenible”.



### Bases para la Gestión Turística Integral de Municipios Sostenibles

Esta herramienta contribuye al fortalecimiento de la gestión de la calidad interna de la OLT, orientando sus procesos hacia la mejora continua y mejorando su ambiente de trabajo en términos de seguridad, accesibilidad y bienestar de las personas.

#### Objetivos:

- Conformar equipos interdisciplinarios que fomenten la efectividad de acciones, en especial aquellas que promuevan la sostenibilidad y la accesibilidad turística en el destino.
- Obtener estrategias orientadas a mejorar la gestión turística a partir del diagnóstico integral del destino
- Mejorar el posicionamiento del destino y el incremento de la afluencia de visitantes, y fomentar su desarrollo sostenible.

# Municipios Turísticos Sostenibles

## Directrices de Gestión e Innovación

Estas directrices se proponen para aquellos municipios que ya han completado la herramienta Bases para la Gestión Integral de Municipios Turísticos Sostenibles y elijan comenzar con la planificación estratégica del destino, junto con el análisis interno de los recursos disponibles.

La herramienta propone una planificación sostenible para los municipios y organismos locales de turismo, que dé respuesta a la preservación y buen uso de los recursos, teniendo en cuenta la gestión, la innovación y lo socialmente justo.

### Objetivos:

- Lograr una planificación local sostenible, con el uso adecuado de recursos que fortalezca la gestión y posicione el conocimiento del destino.
- Elaborar estrategias eficaces para el plan de comunicación y promoción de la localidad haciendo uso de propuestas innovadoras en tecnologías de la información.
- Analizar y gestionar los espacios de información turística como la cara visible del destino.
- Valorizar los recursos humanos locales analizando sus competencias y mejorando su performance.
- Asumir el compromiso y poner en práctica la política turística definida en la herramienta Bases para continuar desarrollando el destino.

## Directrices para Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes

Estas directrices se proponen para aquellos municipios que ya han completado la herramienta Bases de Gestión Integral de Municipios Turísticos Sostenibles y luego han implementado las Directrices de Gestión e Innovación Turística.

### Objetivos:

- Proporcionar el desarrollo de una gestión inteligente de los destinos turísticos basados en los términos de gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad, y sostenibilidad.
- Dar continuidad al programa de Municipios Turísticos Inteligentes, luego de haber completado la herramienta Bases y la de Gestión e Innovación Turística, mediante el perfeccionamiento en una temática de destino inteligente.
- Analizar en profundidad los tópicos de tecnología, demanda y conectividad en la gestión local.
- Integrar las herramientas de accesibilidad universal y ambiental, junto con las de gestión e innovación, para la gestión de datos con Big Data e inteligencia turística en aras de la sostenibilidad del destino.

# Municipios Turísticos Sostenibles

## Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos Sostenibles:

Estas directrices son recomendaciones destinadas a asistir a los Organismos Municipales de Turismo en la implementación de buenas prácticas que promueven la cultura de la calidad y garantizan el desarrollo sostenible del destino en sus tres dimensiones: sociocultural, ambiental y económico. La implementación de estas directrices en una localidad produce un impacto global y busca instalar una gestión ambiental integrada del destino.

### Objetivos

- Mejorar la organización y gestión de calidad de dichos organismos municipales.
- Prevenir los impactos negativos de la actividad turística.
- Implementar acciones de adaptación y mitigación al cambio climático.
- Fortalecer los impactos positivos en la comunidad receptora.
- Poner en valor el patrimonio natural y cultural.

## Directrices de Gestión para la Accesibilidad de Municipios Turísticos Sostenibles

Estas directrices se proponen para aquellos municipios que ya han completado la herramienta Bases para la Gestión Integral de Municipios Turísticos Sostenibles y que, asimismo, logren evidenciar antecedentes y avances en la gestión de la accesibilidad turística del destino. La herramienta propone a los municipios una estrategia coordinada que fija los pasos y prioridades a seguir, los objetivos y las medidas a tomar para contribuir a una mejora integral de la accesibilidad turística del destino.

### Objetivos

- Ponderar la importancia de la conciencia colectiva para la eliminación de las barreras existentes e instaurar la aplicación de los principios del diseño universal.
- Transversalizar la accesibilidad en la política turística y alentar la articulación entre agentes múltiples.
- Lograr conexiones accesibles, bien planificadas y probadas entre cada uno de los eslabones de la cadena turística del destino.
- Direccionar a los municipios turísticos hacia la mejora continua de la calidad para todas las personas.
- Estandarizar progresivamente las condiciones de accesibilidad de los municipios turísticos.
- Contribuir a la percepción de una calidad turística de excelencia para un mayor porcentaje de la población.

# Sistemas Avanzados de Gestión de la Calidad

## Normas Sectoriales

### Marco institucional

La Ley Nacional de Turismo, en su artículo primero declara de interés nacional al turismo como actividad, socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país al tiempo que establece que el turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas, resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado.

Por otra parte, el acelerado crecimiento que viene experimentando la actividad, plantea la necesidad de asegurar y de mejorar continuamente la calidad de las prestaciones mediante la implementación de sistemas de gestión confiables y dinámicos, que cumplan hoy y se anticipen a las necesidades futuras de los clientes.

Como resultado, calidad y profesionalismo se convierten en factores ineludibles para asegurar la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Con estos objetivos a la vista, el Ministerio de Turismo y Deportes promueve la asociación estratégica con actores claves que entienden la importancia de la calidad en las prestaciones del sector turístico.

Las normas sectoriales IRAM-SECTUR fueron creadas en el año 2007 producto de un convenio entre la entonces Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM<sup>1</sup>), y se desarrollaron en reuniones en las cuales participaron las distintas partes interesadas (sector público, sector privado, defensa al consumidor, entre otros).

### Objetivos de las Normas IRAM SECTUR

Todas las Normas IRAM SECTUR trabajan de forma integral los siguientes objetivos:

- Promover la gestión de la calidad, abordando los procesos principales de la actividad turística a la que cada norma apunta, y comprometiéndose con la mejora continua y la satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Promover la gestión ambiental optimizando el uso de los recursos y minimizando los impactos negativos en la comunidad local.
- Promover la gestión de la seguridad, brindando la prestación en un contexto controlado que permita el pleno disfrute de las actividades.

Estas normas surgen del consenso de los actores involucrados en cada prestación (empresarios, organizaciones profesionales, instituciones públicas y privadas) que son representativos de cada una de las áreas temáticas, y son libres, gratuitas y de aplicación voluntaria.

# Sistemas Avanzados de Gestión de la Calidad

## ¿Qué es una Norma?

La norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, en este caso, IRAM, que establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados, que procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado.

La norma, como documento público, puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen pues promueve la creación de un idioma técnico común para todos los prestadores que desarrollan estas actividades. Su aplicación es voluntaria y admite la certificación, y es a partir de su implementación que las normas ayudan a mejorar la calidad, la seguridad y la competitividad empresarial en el sector turístico.

Una norma es un documento técnico que:

- Es consensuado y aprobado por un organismo reconocido, en este caso, el IRAM;
- Provee requisitos que deberán ser implementados por quienes deseen certificarlas;
- Es aplicable a productos, servicios, procesos, sistemas, competencias laborales;
- Genera un lenguaje común entre productores y consumidores, entre proveedores y clientes;
- Crean bases técnicas para juzgar la calidad;
- Simplifican el uso, operación y mantenimiento de los servicios que se prestan;
- Mejoran la seguridad, el cuidado ambiental y la protección.

## El diseño de las Normas

Para la elaboración de las normas sectoriales se han constituido diversos comités de normalización, que tienen a cargo la investigación, análisis y elaboración de los proyectos de normas.

Estos comités se reúnen para desarrollar el primer borrador de la norma, la cual, luego de alcanzar consenso, es enviada a discusión pública entre las entidades y personas relacionadas con el tema a fin de realizar observaciones fundamentadas.

# Sistemas Avanzados de Gestión de la Calidad

Una vez logrado el consenso final, se aprueba el documento como proyecto y se eleva al Comité General de Normas, quién lo revisa desde el punto de vista formal y lo remite a la Dirección General del IRAM para que lo sancione como norma.

Concretamente, el proyecto se desarrolla siguiendo una serie de etapas:

- Etapa exploratoria
- Etapa 1: Conformación de los grupos de trabajo
- Etapa 2: Capacitación y puesta en marcha del cronograma
- Etapa 3: Estudio del documento
- Etapa 4: Discusión Pública
- Etapa 5: Envío al Comité General de Normas

## Listado de Normas Sectoriales que actualmente componen el SACT

Alojamiento:

- IRAM-SECTUR 42200 – Hotelería.
- IRAM-SECTUR 42210 – Cabañas.
- IRAM-SECTUR 42220 – Casa de Huéspedes (Bed & Breakfast).
- IRAM-SECTUR 42230 – "Hostel".
- IRAM-SECTUR 42240 – Campamento ("Camping").
- IRAM-SECTUR 42250 – Alojamiento rural.

Actividades de Turismo Activo:

- IRAM-SECTUR 42500 – Servicios Turísticos de Senderismo y Travesías.
- IRAM-SECTUR 42510 – Servicios Turísticos de Montañismo.
- IRAM-SECTUR 42520 – Servicios Turísticos de Cabalgata.
- IRAM-SECTUR 42530 – Servicios Turísticos de Cicloturismo.
- IRAM-SECTUR 42540 – Servicios Turísticos de "Rafting".
- IRAM-SECTUR 42550 – Servicios Turísticos de Canotaje.
- IRAM-SECTUR 42560 – Navegación turística en embarcaciones a motor.
- IRAM-SECTUR 42570 – Servicios turísticos en vehículo todo terreno.



# Sistemas Avanzados de Gestión de la Calidad

Otros actores claves del sector turístico:

- IRAM-SECTUR 42300 – Servicios turísticos en áreas naturales protegidas.
- IRAM-SECTUR 42400 – Museo.
- IRAM-SECTUR 42800 – Restaurantes.
- IRAM-SECTUR 42900 – Organización de eventos.
- IRAM-SECTUR 42910 – Empresas Intermediadoras de Servicios Turísticos.

Competencias personales:

- IRAM-SECTUR 42701 – Especialista en “Rafting”.
- IRAM-SECTUR 42702 – Especialista en Canotaje.
- IRAM-SECTUR 42703 – Especialista en cabalgata.
- IRAM-SECTUR 42704 – Especialista en Cicloturismo.
- IRAM-SECTUR 42705 – Coordinador de Turismo Estudiantil.

## Beneficios de las Normas IRAM SECTUR

- Fomenta la competitividad tanto en el mercado local como a nivel global.
- Fomenta la sostenibilidad garantizando el disfrute de la actividad para generaciones presentes y futuras.
- Permite generar indicadores que brindan información crucial para la toma de decisiones.
- Contribuye a desarrollar una mentalidad basada en la mejora continua que repercute en la satisfacción del cliente y una mayor eficiencia de los procesos.
- Genera beneficios económicos, ya que al efficientizar los procesos de gestión se generan un ahorro de recursos.
- Facilita la aplicación de soluciones económicas y estables y favorece el desarrollo de la actividad en condiciones de previsibilidad, al tiempo que da mayor seguridad y transparencia en el contexto del mercado turístico.

Por último, una vez obtenida la certificación, se realizan auditorías de tercera parte que, además de “agregar valor” al certificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas, suministran información a la dirección de la empresa con relación a la capacidad de la organización para cumplir los objetivos estratégicos, a la vez que identifican problemas, oportunidades de mejora y las posibles áreas de riesgo, situaciones que, si se resuelven, mejoran el desempeño de la organización.



**Calidad Turística  
Argentina**



Ministerio de  
Turismo y Deportes  
**Argentina**



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** Anexo 1 - Sistema Argentino de Calidad Turística

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 34 pagina/s.