



SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURÍSTICA (SACT)

Dirección Nacional de Mercados y Estadística

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

SINTA
Sistema de Información
Turística de la Argentina



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina

SISTEMA ARGENTINO DE CALIDAD TURÍSTICA (SACT)

Breve descripción	El Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) se basa en un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional. Tiene por objetivo desarrollar la competitividad de las organizaciones turísticas del país a través de la aplicación de estándares de calidad que promueven la preservación de la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental.
--------------------------	---

Dataset de referencia	https://datos.yvera.tur.ar/dataset?groups=calidad-turistica
------------------------------	---

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Responsable de los datos	Ministerio de Turismo y Deportes (MTyDep) Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística
---------------------------------	---

Tipo de información	Registro administrativo de organizaciones turísticas distinguidas y/o certificadas en los siguientes programas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT): Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas; Directrices de Accesibilidad; Directrices de Calidad Turística para Termas; Directrices de Calidad Turística para Bodegas; Directrices de Gestión Ambiental; Directrices de Gestión Turística de Spa; Directrices de Gestión Turística para Ferias de Artesanías; Directrices para Turismo Familiar; Sello Igualdad; Sello CocinAR-Cocina Argentina; Directrices de Gestión Turística para Municipios; Bases para la gestión integral de Municipios Turísticos Sostenibles; Municipios Turísticos Sostenibles (Directrices de gestión e innovación para Municipios Turísticos Sostenibles; Directrices de gestión ambiental para Municipios; Directrices de gestión en accesibilidad turística para municipios); Normas sectoriales IRAM-SECTUR; Premio Nacional a la Calidad; Club de Excelencia; Buenas Prácticas en Destinos; Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO).
----------------------------	--

Periodo de referencia del dato	Ocasional / Eventual en función del mes de distinción
---------------------------------------	---

Unidad de observación:	Organizaciones públicas y/o privadas que prestan servicios turísticos en todo el territorio nacional. En ocasiones, se realizan transferencias de herramientas del SACT a otros países, tales como Paraguay, Uruguay, Chile.
-------------------------------	---

Disponibilidad de información	Sobre Sistema Argentino de Calidad Turística: https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica
--------------------------------------	---

MARCO CONCEPTUAL

Unidad de análisis	Organizaciones distinguidas y/o certificadas del sector turístico en base a los diferentes programas del SACT. Cabe destacar que una misma organización puede ser distinguida y/o certificada por diferentes programas y por ende, en la base de datos una organización figurará tantas veces como distinción/certificación haya tenido por cada programa.
---------------------------	--

Universo de referencia	Organizaciones públicas y/o privadas que prestan servicios turísticos, adheridas voluntariamente a herramientas del SACT. Algunos rubros de referencia: actividades culturales, deportivas, de recreación y ocio; agencias de viajes; alojamientos; área natural protegida; balnearios; comercios turísticos; enoturismo; gastronomía; oficinas de informes; organismos públicos; eventos; spa; transporte público.
-------------------------------	---

Cobertura geográfica	Todo el territorio nacional, y en caso de transferencias de herramientas del SACT, algunos países como Paraguay, Uruguay, Chile.
-----------------------------	--

Variables de estudio	Cantidad de organizaciones turísticas distinguidas y/o certificadas por el SACT, con identificación de rubro, subrubro, ubicación geográfica, programa y subprograma al cual se adhirieron, fecha de distinción y/o certificación.
-----------------------------	--

Definiciones y conceptos utilizados:	Organización: denominación comercial de la organización turística distinguida y/o certificada.
---	---

Directrices de Gestión Ambiental: Es un programa que tiene por objetivo garantizar la calidad ambiental, social y cultural de las organizaciones turísticas, proporcionándoles un conjunto de recomendaciones capaces de guiarlas hacia la implementación de un sistema de gestión ambiental, contribuyendo a la calidad de servicio, solucionando y atenuando los impactos producidos y minimizando los costos.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-gestion-ambiental>

Directrices de Accesibilidad: Es un programa que tiene por objetivo fomentar una planificación de actividades turísticas permitiendo la plena inclusión de todas las personas en la participación y disfrute de las actividades y servicios de la fiesta, en particular considerando la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

<https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-accesibilidad>

Directrices de competitividad para organizaciones turísticas: Estas directrices tienen por objetivo optimizar la calidad en la prestación de los servicios, mejorando la gestión integral de la organización, permitiendo mantener y/o superar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-competitividad-para-organizaciones-turisticas>

MARCO CONCEPTUAL

Definiciones y conceptos utilizados:

Directrices de gestión turística para bodegas: Las Directrices tienen por objetivo mejorar la calidad de las prestaciones en las bodegas enoturísticas, proporcionando un conjunto de recomendaciones orientadas a la gestión integral y responsable de sus recursos naturales y culturales.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-gestion-turistica-para-bodegas>

Directrices de gestión turística de spa: Estas directrices tienen por objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones de spa, brindando recomendaciones y soluciones prácticas para fortalecer la gestión estratégica interna, el diseño y posicionamiento del producto.

<https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-de-gestion-turistica-de-spa>

Directrices de gestión turística para ferias de artesanías: Estas directrices tienen por objetivo orientar a los organizadores de ferias para que incorporen herramientas y soluciones prácticas que eleven la calidad de sus servicios, así como la difusión, exhibición y comercialización de sus artesanías.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-gestion-turistica-para-ferias-de-artesantias>

Directrices para turismo familiar: tienen como objetivo mejorar la calidad de los servicios turísticos destinados a familias.

<https://www.argentina.gob.ar/programas-de-calidad/directrices-para-turismo-familiar>

Directrices de Calidad 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.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-para-termas>

Directrices de gestión turística para municipios: Estas directrices tienen como propósito aumentar la competitividad del destino. Para ello se proporciona a las áreas de turismo de los Municipios recomendaciones relacionadas a la capacitación de los recursos humanos del sector, la identificación y fortalecimiento de las relaciones existentes entre el ámbito público y el privado, y el incremento de la satisfacción de los turistas. (La herramienta ha sido actualizada y se continúa su implementación a través de *Bases para la gestión integral de municipios turísticos sostenibles* y de *Directrices de gestión e innovación turística para municipios*).

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/directrices-de-gestion-turistica-para-municipios>

Bases para la gestión integral de municipios turísticos sostenibles: tiene por objetivo unificar los criterios de implementación de tres herramientas: Municipios, Accesibilidad y Gestión Ambiental. Esto permite escalar la implementación de las herramientas de calidad por parte de los municipios turísticos, permitiendo que puedan dar el paso inicial hacia la mejora continua con la herramienta Básica y luego profundizar en los temas específicos a saber: gestión turística, accesibilidad y sostenibilidad.

Municipios Turísticos Sostenibles: Compuesto por 3 herramientas (Directrices de gestión e innovación turística para municipios; Directrices de gestión en accesibilidad turística para municipios; Directrices de gestión ambiental para municipios turísticos). Este conjunto de directrices tiene por objetivo brindar las herramientas necesarias para abordar la sostenibilidad de manera integral en los destinos. Todo organismo municipal que cumplimente las pautas de estas tres herramientas, sin importar el orden en que lo realice, será considerado "Municipio Turístico Sostenible".

Sello Igualdad: tiene por objetivo transversalizar la perspectiva de género al interior de las organizaciones turísticas, promover la igualdad entre los géneros y la prevención de cualquier tipo de discriminación o violencia por cuestiones de género dentro del sector turístico.

Sello CocinAR – Cocina Argentina: esta herramienta tiene por objetivo poner en valor los elementos gastronómicos identitarios de cada provincia y los criterios de calidad que resultan fundamentales para que un establecimiento gastronómico pueda aplicar en su labor cotidiana; y de esta manera, oriente sus esfuerzos hacia la formación del personal y la satisfacción de las necesidades de los comensales, así como la mejora continua de la calidad de sus servicios.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/sello-cocinar-cocina-argentina>

Normas sectoriales IRAM-SECTUR: Tienen por objetivo mejorar los servicios ofrecidos a través de recomendaciones que consideren de forma integral la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la seguridad.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>

MARCO CONCEPTUAL

Definiciones y conceptos utilizados:

Premio nacional a la calidad: Tiene por objetivo promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad; estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas del país vinculadas al turismo, preservando el ambiente humano y la óptima utilización de los recursos.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/premio-nacional-la-calidad>

Club de excelencia: De acuerdo al perfil del producto, pueden conformar el club aquellos establecimientos que mantengan el servicio en un nivel superlativo de prestación. Asimismo deberán tener un perfil argentino y autóctono ya sea en los servicios o en su infraestructura, y esa condición especial que diferencia a la excelencia del resto de los estándares de calidad.

<https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/club-de-excelencia>

Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO): apoya a micro, pequeñas y medianas empresas turísticas para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial, a fin de satisfacer las necesidades de sus internos y externos, y alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad. *(No vigente. Actualmente revalidado a través de Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas)*

Buenas Prácticas en Destinos: planteaba una metodología basada en buenas prácticas de gestión del espacio físico y de la prestación del servicio. Su objetivo fundamental era aumentar la competitividad del destino, mediante la iniciación a los diversos subsectores beneficiarios, en la gestión de la calidad. *(No vigente. Actualmente revalidado a través de Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas),*



Ministerio de
Turismo y Deportes
Argentina