

M A Y O 2 0 2 5

BASES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES

DESTINO VILLA DE MERLO



Municipalidad
Villa de Merlo



Calidad Turística
Argentina

Villa de Merlo	03
Autoridades	04
Introducción	05
Organización y estructura de la Secretaría de Turismo	06
Capítulo A. Gestión de calidad interna	06
1. Estandarización de procesos internos	07
1.1 Definición de procesos	07
1.2 Estandarización y documentación	19
1.3 Medición, análisis y mejora de los procesos	25
1.4 Sistema para reclamos, sugerencias y grado de satisfacción	27
1.5 Diseño de estrategias e instrumentos de comunicación accesible	27
Capítulo B. Relevamiento	30
2. Relevamiento municipal	30
2.1 Estructura organizacional del municipio	33
2.2 Articulaciones internas	35
2.3 Información estratégica sobre la gestión municipal	39
2.4 Disponibilidad de recursos económicos	51
2.5 Legislación	57
3. Relevamiento destino turístico	61
3.1 Inventario de atractivos	61
3.2 Información de servicios turísticos, infraestructura y organizaciones de soporte	76
3.3 Caracterización de la demanda	79
3.4 Articulaciones externas	83
Capítulo C. Análisis y Compromiso de gestión	85
4. Análisis diagnóstico	85
5.1 Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA)	85
5.2 Análisis, estrategias y conclusiones	86
5. Política integral de destino	88
5.1 Política turística	88
5.2 Comunicación de la política	94
5.3 Consenso político	95
5.4 Objetivos, metas e indicadores	96

VILLA DE MERLO San Luis



Villa de Merlo es una ciudad de la provincia de San Luis, en la zona central de Argentina. Se ubica a los pies de las montañas Comechingones. En el centro de la ciudad se encuentra la Iglesia de Nuestra Señora del Rosario, construida en el siglo XVIII con adobe.

Se caracteriza por ser uno de los microclimas del mundo, la ciudad con mejor calidad ambiental del país y la tercera ciudad con mayor población de San Luis, con más de 17.084 habitantes según el último censo nacional del año 2010.

Desde la primera mitad del siglo XX es uno de los destinos turísticos más relevantes de la República Argentina y es también una de las ciudades con mayor crecimiento demográfico (84%) a nivel nacional durante la primera década del siglo XXI.

La Provincia de Córdoba (*al norte y al este*) y las localidades de Carpintería (*al sur*) y Santa Rosa del Conlara (*al oeste*) son los límites geográficos de la Villa de Merlo.

La región está atravesada por numerosos arroyos y ríos, algunos de los cuales atraviesan total o parcialmente a la ciudad de Merlo. Entre ellos se destacan el Arroyo Piedra Blanca, Arroyo El Pantanillo, Arroyo El Tigre y Arroyo Juan Pérez.

El intendente de Merlo es el titular del Departamento Ejecutivo Municipal y en consecuencia es el máximo responsable de la administración política del municipio. Es elegido por simple mayoría y mediante sufragio obligatorio, universal y secreto, permaneciendo en sus funciones por un período de cuatro años, con posibilidad de ser reelecto. En caso de ausencia, su reemplazante natural es el concejal que ocupe la Presidencia del Concejo Deliberante. Está facultado a emitir Decretos y puede crear reparticiones administrativas tales como Secretarías y Direcciones.

AUTORIDADES

Actualmente el cargo de Intendente es ocupado por **Leonardo Rodríguez**, presidente del concejo deliberante, debido a que **Juan Alvarez Pinto** asume como ministro de turismo de la provincia de San Luis.

- Jefatura de Gabinete y Hacienda _____ Bruno Mini
- Secretaría de Gobierno y Deportes _____ Francisco Sebastián Oviedo
- Secretaría de Ordenamiento Territorial y Planificación Urbana _____
- Secretaría de Ambiente, Producción y Desarrollo Sustentable _____ Julio Francisco Javier Leiva
- Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos _____ Santiago Trobo
- Secretaría de Cultura e Identidad Merlina _____ Valentina Ortega
- Secretaría de Desarrollo Humano _____ Federico Robles
- Secretaría de Servicios Públicos _____ Eliana Becerra
- Concejo Deliberante _____
 - Leonardo Rodríguez
 - Ángela Ventura
 - Ana Laura Ferrarotti
 - Patricia Morandé
 - Gastón Fonseca
 - Ezequiel Cuello
 - Jorge Cornejo
 - Virginia Morales
 - María José Alvarez
 - Daniel Orue

AUTO
RID
DES

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo establecer un marco de referencia para la gestión de la calidad turística en la **Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo**. A través de la aplicación de estándares y buenas prácticas, se busca garantizar una oferta turística de excelencia, promoviendo el desarrollo sostenible y la satisfacción de los visitantes.

Este documento proporciona lineamientos claros sobre los procedimientos, indicadores y certificaciones que se aplican a la Secretaría de Turismo y los servicios que ofrece, con el fin de consolidar la Villa de Merlo como un destino de referencia en calidad turística.



GESTIÓN DE CALIDAD INTERNA

Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo

Organización y estructura de la Secretaría de Turismo

La Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo está conformada por diversas áreas que trabajan de manera integrada para fortalecer el sector turístico local. Cada una de estas áreas cumple un rol fundamental en la implementación y seguimiento de los estándares de calidad turística.

1.1 Dirección General de Turismo

Coordina la gestión estratégica de la Secretaría y supervisa la implementación de los estándares de calidad. Sus principales funciones incluyen:

- Definir y supervisar los procesos de certificación y mejora continua.
- Establecer alianzas con organismos nacionales e internacionales en materia de calidad turística.
- Evaluar el cumplimiento de normativas y directrices de calidad.

1.2 Área de Promoción y Marketing

Su objetivo es fortalecer la identidad turística de la Villa de Merlo, destacando su compromiso con la calidad. Actividades clave:

- Desarrollo de estrategias de comunicación orientadas a la calidad del destino.
- Generación de contenido para redes sociales, web y material promocional.
- Participación en ferias y eventos para posicionar la Villa de Merlo como destino de calidad.

1.3 Área de Atención al Turista

Proporciona información y asistencia a los visitantes, asegurando una experiencia satisfactoria. Funciones:

- Establecer protocolos de atención para garantizar un servicio homogéneo y de calidad.
- Implementar encuestas de satisfacción del turista.
- Gestionar reclamos y sugerencias para la mejora del servicio.

1 Estandarización de procesos internos

1.1 Definición de procesos

1.1.1 Definir cuáles son los principales procesos que se realizan en el Organismo Local de Turismo que prestan servicio a turistas, organizaciones turísticas y comunidad local.

Se han identificado los siguientes procesos clave que realiza la Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo para brindar servicios a turistas, organizaciones turísticas y la comunidad local:

- 1. Atención e información turística** (presencial, telefónica y digital).
- 2. Capacitación a prestadores de servicios turísticos.**
- 3. Promoción y difusión del destino** (campañas publicitarias y en redes sociales).
- 4. Organización y coordinación de eventos turísticos.**

Atención al Turista

El proceso de atención al turista tiene como finalidad principal brindarle a cada visitante toda la información necesaria para que su estadía en el municipio sea lo más completa, cómoda y satisfactoria posible. Esta tarea se lleva a cabo principalmente en la Oficina de Informes Turísticos, donde un equipo capacitado ofrece asistencia personalizada a lo largo de todo el año.

La atención comienza en el momento en que el turista toma contacto con el área de turismo, ya sea de forma presencial, telefónica, por correo electrónico, o a través de las redes sociales. Desde ese instante, el personal se encarga de acompañar al visitante, resolver sus dudas y facilitarle recursos útiles como folletería, mapas, planos de la ciudad y otros materiales que pueden ser tanto físicos como digitales. Además, toda esta información se encuentra permanentemente disponible en la página web oficial del municipio y en sus redes sociales, como Facebook e Instagram, lo que permite que los turistas puedan acceder a ella antes, durante o después de su visita.

Este servicio está disponible de forma continua durante todo el año, en un amplio horario que va desde las 8:00 hasta las 20:00 horas. La prestación está a cargo del equipo de la Secretaría de Turismo, que se ocupa de garantizar que cada persona que se acerque —sin importar el medio por el que lo haga— reciba una atención cálida, clara y eficiente.

Una vez finalizado el contacto, y como parte del proceso de mejora continua, se invita al turista a responder una breve encuesta de satisfacción. A través de esta herramienta, el área de turismo evalúa tanto la calidad del servicio brindado como el nivel de satisfacción general de los visitantes, lo que permite ajustar y perfeccionar la atención en función de las respuestas obtenidas.

En líneas generales, los turistas se retiran conformes y con toda la información necesaria para disfrutar del destino. Este proceso, aunque centrado en el visitante, también impacta positivamente en los vecinos del municipio, quienes se ven beneficiados por el fortalecimiento de la identidad turística de la comunidad y la mejora constante de los servicios de información.

Indicadores: Resultados de encuestas de satisfacción.

Tiempo mínimo de dedicación por turista: 10 min



Capacitación a Prestadores de Servicios Turístico

La capacitación a prestadores de servicios turísticos constituye un eje fundamental en la estrategia de fortalecimiento del desarrollo local. Este proceso tiene como objetivo identificar y dar respuesta a las necesidades de formación que existen en la comunidad, con el fin de mejorar las competencias y habilidades de sus integrantes. Se busca no solo impulsar el crecimiento personal y profesional de los participantes, sino también fomentar la calidad y competitividad del destino turístico.

Estas instancias formativas están abiertas a toda la población, con especial énfasis en jóvenes, emprendedores, y actores vinculados al ámbito turístico y cultural. La implementación de las capacitaciones se realiza en espacios comunitarios, centros de formación y otras instituciones habilitadas, gracias a una articulación activa entre organismos públicos, instituciones educativas, entidades privadas y organizaciones de la sociedad civil.

El proceso formativo se lleva adelante durante todo el año y no requiere de inscripción paga, ya que está diseñado para garantizar el acceso libre y gratuito a cualquier persona interesada. Las actividades propuestas combinan teoría y práctica, y se desarrollan en formato presencial, generando un espacio dinámico de aprendizaje y participación colectiva.



Este programa es gestionado por la **Secretaría de Turismo**, a través del área específica de capacitación turística, y cuenta con el valioso aporte de instituciones como la FEHGRA (Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina) y la Facultad de Turismo y Urbanismo de San Luis, que actúan como proveedores de conocimiento, especialistas y facilitadores.



Al finalizar las capacitaciones, los asistentes reciben un certificado que acredita su participación y aprobación. Además, se les otorga una cantidad de créditos que les permite formar parte de una bolsa de trabajo, lo cual amplía sus posibilidades de inserción laboral en el sector.



Este proceso no solo promueve el crecimiento individual, sino que también tiene un impacto positivo en toda la comunidad, al elevar la calidad del servicio turístico local. Como parte de su evaluación, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción, y se analiza la cantidad de personas que asisten a cada instancia formativa, lo que permite ajustar y mejorar las propuestas de forma continua.

Indicadores

- Encuesta de satisfacción post-capacitación.
- Cantidad de asistentes a cada actividad formativa.

Promoción y Difusión del Destino

La promoción y difusión del destino turístico es una acción estratégica que busca posicionar al municipio como un referente destacado tanto a nivel regional como nacional. Este proceso tiene como finalidad dar a conocer los atractivos del lugar, resaltar su identidad, y atraer a potenciales visitantes mediante campañas cuidadosamente diseñadas y ejecutadas a través de diversos medios de comunicación.

La iniciativa contempla una planificación integral que se desarrolla de forma continua durante todo el año, en el horario de 8:00 a 20:00 horas, y está a cargo del equipo técnico de la Secretaría de Turismo. Este equipo es responsable de diseñar las estrategias de promoción, gestionar los recursos disponibles y coordinar todas las acciones necesarias para lograr un impacto positivo y sostenido en la visibilidad del destino.

Todo comienza con la solicitud y gestión del presupuesto para las campañas promocionales presentando un calendario tentativo de las actividades que se realizarán en el año. A partir de allí, se pone en marcha la creación y producción de materiales promocionales atractivos y de calidad, el desarrollo de contenido para redes sociales, la actualización permanente del sitio web oficial, y la presencia activa en medios gráficos, audiovisuales y digitales.

Una parte esencial del proceso es la participación del municipio en ferias, exposiciones y eventos turísticos, tanto a nivel provincial como nacional. Estas instancias permiten interactuar con operadores turísticos, periodistas especializados, instituciones del sector y, por supuesto, con los potenciales visitantes. Cada evento se convierte en una oportunidad para mostrar lo mejor del destino y fortalecer vínculos estratégicos con otros actores del turismo.

La estrategia de difusión también se articula con organismos estatales, cámaras de turismo y el sector privado, con el fin de ampliar el alcance de cada acción y generar un efecto multiplicador. La combinación entre medios tradicionales y digitales permite adaptarse a diferentes públicos y asegurar que la propuesta turística llegue de manera efectiva.

La evaluación de este proceso se realiza a través del análisis del impacto generado por las campañas: se observa la respuesta del público, se miden los niveles de interacción y alcance en redes, y se identifican posibles ajustes que puedan optimizar los resultados en futuras acciones promocionales.

Así, la promoción del destino no solo contribuye al crecimiento turístico del municipio, sino que también fortalece la identidad local, impulsa la economía regional y refuerza el sentido de pertenencia de la comunidad hacia su entorno.

Con respecto a los indicadores, partimos de algunos datos clave de nuestro relevamiento estadístico del observatorio, a partir del cual por un lado definimos el slogan y la campaña del año/temporada siguiente, y además trabajamos posteriormente sobre cómo percibieron los turistas la nueva campaña, a qué provincias llegamos y si el porcentaje en el relevamiento se incrementó, si la escucharon nombrar, a través de campañas presenciales fuera del destino, en medios nacionales y también dentro de la provincia e in situ.

Principales indicadores que tenemos en cuenta: días de estadía promedio, procedencia, vienen por primera vez o son recurrentes, eligen merlo por recomendación, edad, medios de pago que utilizan, por qué eligen el destino, intereses, palabras que más mencionan, entre otros datos útiles.



FUENTE: SECRETARÍA DE TURISMO

INFORME DE TEMPORADA 2025

Villa de Merlo - San Luis

■ Fundamentación y armado de última campaña 2025.



Villa de Merlo presentará su propuesta **“SOÑÁ & VIVÍ, SENTÍ MERLO”**. Concepto que invita a disfrutar de una experiencia completa de aventura, conexión y naturaleza, donde cada visita es una oportunidad de soñar, vivir y sentir en un entorno que invita a descubrirse una y otra vez.

SOÑÁ con la aventura de descubrir algo distinto. Recorré nuestros senderos y paisajes llenos de belleza natural, que te inspiran a explorar cada rincón.

VIVÍ la emoción de cada paso. La conexión profunda con la naturaleza que nos rodea, respirando aire puro y experimentando el bienestar del Tercer Microclima del Mundo. Cada momento en Villa de Merlo te invita a vivir intensamente.

SENTÍ el murmullo del viento, el calor del sol en tu piel, los aromas de nuestra gastronomía auténtica. Sentí la inmensidad del cielo y sus colores. Acá, cada instante te conecta con la esencia del lugar.

XXX 0000000000

Semana Santa

1er Campaña de subtes en CABA

6 y 7 de Junio

3° GIRA PROMOCIONAL

Córdoba

Lanzamiento de Merlo en el programa Visit Argentina. Villa de Merlo se lanza en redes con Visit Merlo, incentivando a promover el turismo de Argentina a nivel internacional.

VACACIONES DE INVIERNO

Pasaporte Turístico Cultural

Brinda la posibilidad de poder asistir a lugares y eventos gratuitos y otorgar un sello digital completando un formulario. Con tres sellos o más, participaron en un sorteo de estadía completa en Merlo.

6 al 9 de Julio

4° GIRA PROMOCIONAL

Feria "Caminos y Sabores" en La Rural, CABA.

11 de Julio

Villa de Merlo hace su Lanzamiento de Temporada de invierno en el edificio de Fehgra en CABA, se presentó el Pre-Merlo, Pasaporte Turístico Cultural. Contamos con la presencia de personas influyentes del sector turístico y medios especializados.





turismomerlo

TURISMOVILLADEMERLO



turismomerlo

TURISMOVILLADEMERLO

turism

VILLADEMERLO

omerlo

0 f

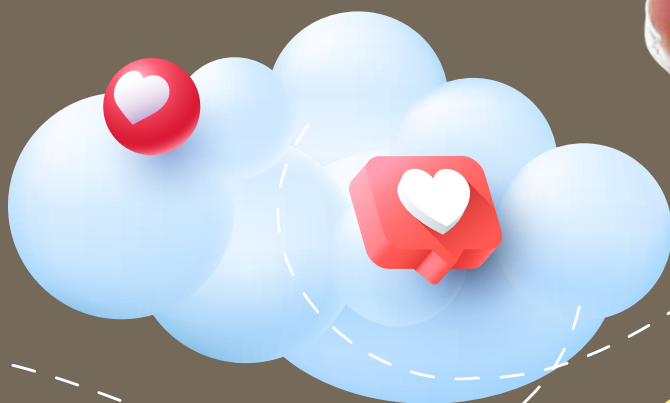
TURISMOVILLADEMERLO



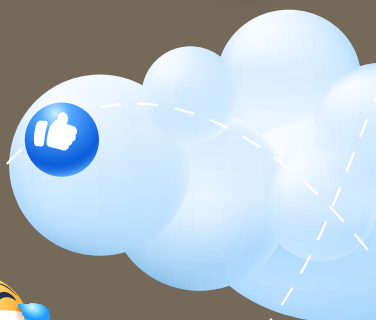
turismomerlo



LANZAMIENTO DE TEMPORADA VIRTUAL



INVERSIÓN PARA CAMPAÑAS EN REDES SOCIALES



SOÑÁ & VIVÍ

SENTÍ
MERLO



MARZO

RÍO IV
VILLA MARÍA
SAN LUIS
MENDOZA

ABRIL

CÓRDOBA
SANTA FE
ROSARIO
CABA



GIRAS PROMOCIONALES

SUBTES EN CABA



PANTALLA GIGANTE

AV. CÓRDOBA, PASEO HOUSSAY CABA

WWW.FASHIONANDTRAVEL.COM.AR

PAUTAS CON MEDIOS

**SPOTS
PUBLICITARIOS**

MEGA FM 98.3
ONE FM 103.7
POP FM 101.5
VALE FM 97.5
RADIO 10 AM 710

Organización y Coordinación de Eventos Turísticos

La organización y coordinación de eventos turísticos cumple un rol clave en la consolidación de la identidad cultural, patrimonial y social del destino. A través de estos eventos, se genera un espacio de encuentro entre visitantes y la comunidad local, al mismo tiempo que se potencia la actividad económica, se estimula la participación ciudadana y se promueve la oferta turística del municipio.

Este proceso tiene como propósito principal planificar y ejecutar eventos que resulten atractivos tanto para turistas como para residentes. Para lograrlo, se diseñan propuestas diversas que contemplan celebraciones tradicionales, actividades culturales, ferias, festivales y otras iniciativas que se desarrollan a lo largo del año. Los escenarios pueden ser tan variados como los propios recursos del municipio: espacios urbanos, áreas rurales, entornos naturales o sitios de valor patrimonial.

El público al que se dirige esta iniciativa es amplio e incluye tanto a visitantes nacionales e internacionales como a habitantes locales, emprendedores, comerciantes y prestadores de servicios turísticos. Cada evento se piensa como una experiencia integral, capaz de fortalecer el sentido de pertenencia, promover la inclusión y generar oportunidades de desarrollo para los actores del territorio.

La coordinación de estas actividades está a cargo de la **Secretaría de Turismo**, que trabaja en conjunto con otras instituciones y organismos. Esta articulación incluye tanto a entidades públicas (municipales, provinciales o nacionales) como a cámaras empresariales, asociaciones culturales, patrocinadores y representantes del sector privado. Según el tipo de evento y sus características, las actividades pueden llevarse a cabo en formato presencial o virtual, adaptándose a las necesidades y contextos.

El proceso comienza con la disponibilidad presupuestaria y la planificación anticipada en función de efemérides, fechas emblemáticas y el calendario cultural anual. A partir de allí, se trabaja en la elaboración de una agenda de eventos que contemple los intereses del público objetivo, los recursos disponibles y los objetivos turísticos y culturales del municipio. La organización incluye la gestión logística, la convocatoria de artistas y prestadores, la promoción del evento, y todos los aspectos operativos necesarios para su ejecución exitosa.

Una vez realizado el evento, se lleva a cabo una instancia de evaluación que considera la cantidad de participantes y el nivel de satisfacción del público asistente. Esta información se recoge generalmente a través de encuestas o registros específicos, lo que permite ajustar futuras ediciones y mantener un estándar de calidad en la oferta de eventos.

De esta manera, la organización y coordinación de eventos no solo representa una herramienta de dinamización turística, sino que también se convierte en una vía de expresión cultural, un motor de la economía local y un punto de encuentro entre lo tradicional y lo contemporáneo.

Indicadores que se relevan por medio de la encuesta

- Cantidad de participantes en los eventos.

Eventos Deportivos

Los eventos deportivos organizados o acompañados por la Municipalidad de la Villa de Merlo son actividades orientadas principalmente a la participación de la comunidad local y regional. Su objetivo es fomentar la vida saludable, la competencia amateur y profesional, la integración social y el desarrollo del deporte como herramienta de inclusión. Incluyen maratones, torneos de fútbol, ciclismo, trail running, campeonatos escolares, entre otros.

Medición de participación

Registro de inscriptos y participantes efectivos.

Se utiliza un sistema de inscripción (*online o presencial*) previo al evento, complementado con un registro in situ de asistencia. Esto permite conocer la cantidad exacta de personas que participan activamente (*deportistas*), diferenciando edades, géneros y procedencias. También se puede sumar un conteo de público asistente para eventos de mayor envergadura.

DÍA NACIONAL DEL BOMBERO VOLUNTARIO

SPRINT TRAIL

DOM. 2 JUNIO

CRONOGRAMA

Plaza Poeta Lugones
PIEDRA BLANCA ARRIBA

10 A 12 HS
ACREDITACIÓN

12:45 HS
CHARLA TÉCNICA

13 HS
LARGADA

15:30 HS
PREMIACIÓN

6K 10K

ASOCIACION BOMBEROS VOLUNTARIOS MERLO SANTITO

PRODEPOR
UNITE PARA EL PROMOCION Y DESARROLLO DEL DEPORTE DE LA VILLA DE MERLO

MERLO CIUDAD DEL DEPORTE

Secretaría de Gobierno y Deportes

Municipalidad Villa de Merlo

Gestión Juan Alvarez Pinto

Eventos de Carácter Turístico

Los eventos de carácter turístico son aquellos diseñados principalmente para atraer, entretener y fidelizar a visitantes y turistas. Buscan potenciar la oferta cultural, gastronómica, natural y artística de la Villa de Merlo. Incluyen festivales, ferias, encuentros culturales, celebraciones tradicionales, espectáculos musicales, propuestas gastronómicas, entre otros.

Medición de participación

Encuestas y estimación de asistencia mediante observación sistemática.

Dado que no siempre hay inscripción previa, se aplican métodos de estimación como conteo por sectores, registros visuales (*fotografía, drones, cámaras*), encuestas presenciales y/o digitales a turistas y locales, y análisis de indicadores indirectos (*ocupación hotelera, movilidad, consumo en locales*). Esto permite estimar la cantidad de asistentes, su perfil (*turista o residente*), lugar de procedencia y nivel de satisfacción.

FICHAS DE PROCESOS



¡ANIMATE Y DISFRAZATE!

CARNAVAL
TODA LA VIDA

**DOMINGO
2 DE MARZO**
Desde las 21 hs
Avenida del Sol
entre Av. de la Luna
y Marte.

MÚSICA Y BAILE
GASTRONOMÍA

Organiza: **Grupo Cana Blaya**

GRUPO CANA BLAYA
Empresario Cultural Turístico

**Municipalidad
Villa de Merlo**

**CNETION
SANJOF**

1.2 Estandarización y documentación

1.2.1 Definir y comunicar los estándares de calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los procesos seleccionados y elaborar los procedimientos necesarios para alcanzarlos.

Con el objetivo de fortalecer la gestión turística del destino y garantizar un desarrollo armónico y competitivo, resulta fundamental establecer de manera clara los estándares de calidad, sostenibilidad y accesibilidad que regirán los procesos clave de la actividad turística en la Villa de Merlo.

Los ejes principales que guiarán esta estandarización son:

- **Calidad:** orientación al visitante, mejora continua, atención personalizada, profesionalización del personal, satisfacción del cliente.
- **Sostenibilidad:** gestión eficiente de recursos, preservación del patrimonio natural y cultural, minimización del impacto ambiental, participación comunitaria.
- **Accesibilidad:** eliminación de barreras físicas, comunicacionales y actitudinales, señalética inclusiva, formación en atención accesible, diseño universal.

Atención al turista

Estándar de Accesibilidad:

Garantizar el acceso universal a la información turística para todas las personas.

- Disponibilidad de folletería
- Alternativa o complemento digital a través de códigos QR, que permitan acceder a información desde el celular.
- Disposición de pictogramas y señalética con lenguaje claro y diseño universal.
- Capacitación al personal en atención inclusiva y trato adecuado a personas con discapacidad.

Estándar Ambiental:

Reducir el impacto ambiental derivado de la actividad informativa.

- Fomentamos el uso de materiales digitales mediante tablets, pantallas informativas y envíos por correo electrónico o WhatsApp.
- Buscamos minimizar la impresión de folletería y utilizar papel reciclado o certificado cuando sea necesario.
- Promovemos el uso de mapas interactivos y herramientas online como Google Maps o aplicaciones turísticas del destino.

Una vez finalizado el contacto, y como parte del proceso de mejora continua, se invita al turista a responder una breve encuesta de satisfacción. A través de esta herramienta, el área de turismo evalúa tanto la calidad del servicio brindado como el nivel de satisfacción general de los visitantes, lo que permite ajustar y perfeccionar la atención en función de las respuestas obtenidas.

En líneas generales, los turistas se retiran conformes y con toda la información necesaria para disfrutar del destino. Este proceso, aunque centrado en el visitante, también impacta positivamente en los vecinos del municipio, quienes se ven beneficiados por el fortalecimiento de la identidad turística de la comunidad y la mejora constante de los servicios de información.

Indicadores: Resultados de encuestas de satisfacción.

Tiempo mínimo de dedicación por turista: 10 min

Procedimiento

¿Que hacemos cuando llegan más de cinco personas a pedir informes?

En nuestras oficinas de atención turística, el turista es el centro de atención y nuestra misión es brindarle la información necesaria, facilitar las herramientas y conocimientos para que puedan recorrer la ciudad. Nuestro objetivo no es solo brindar información, sino que cada persona que nos visita se lleve una experiencia positiva desde el primer contacto.

La manera en la que damos informes está pensada para ser clara, ordenada y sobre que sea una atención personalizada donde el turista se sienta atendido y bien recibido. Cuando recibimos al turista, nos tomamos el tiempo de escuchar con atención, mantener contacto visual y ofrecer información personalizada según sus intereses, tiempo disponible y medios de transporte. A través de preguntas clave como si es su primera vez en Merlo, cuántos días se quedan o si cuentan con movilidad, ajustamos nuestras recomendaciones para que cada experiencia en la ciudad sea única y puedan conocer todo lo que nuestra ciudad tiene para ofrecerles. Nuestro rol como informantes es recibir al turista, brindarles confianza acerca de la ciudad, que se sienta bien recibido sabiendo que estamos felices por su visita y que realmente nos importa que su visita por la ciudad sea agradable, para eso intentamos transmitir confianza, calidad y la información necesaria para que comiencen a descubrir Merlo.

Cuando la demanda crece y llegan varios visitantes al mismo tiempo, consultamos si todos buscan información general de la ciudad. Si es así, brindamos una explicación común para que todos partan con la misma base informativa: usamos mapas, señalamos circuitos, damos indicaciones de como llegar y tratamos de ser lo más descriptivos posibles para que el turista quiera visitar ese lugar. Luego de la explicación general,

procedemos a darles un mapa a cada persona o grupo familiar y les preguntamos si desean saber algo más o tienen alguna duda puntual. También destacamos y recomendamos el uso de la página web como una guía ilustrativa y apoyo donde verán toda la información de Merlo, a su vez nos quedamos a disposición y les ofrecemos el servicio de atención por whatsapp en caso de que les haya quedado dudas o quieran saber algo más.

Si el grupo es un grupo muy grande y no pueden ingresar todos, el informante sale al acceso de la oficina donde todos puedan verlo y escucharlo. Cuando hay demasiada gente intentamos resumir la información pero sin omitir datos importantes, y reforzando lo explicado con herramientas útiles como nuestra página web, el whatsapp y folletos. Si llega más gente mientras ya estamos atendiendo, observamos de reojo si hay personas esperando afuera (sin dejar de atender a quien ya le estamos dando un informe), y les hacemos saber con una mirada o un gesto que su presencia no pasa desapercibida. Cuando es necesario, reducimos el tiempo de cada informe pero sin dejar de ofrecer la información correspondiente.

Sabemos que una buena atención no solo resuelve dudas, sino que puede influenciar la forma en que el turista visita la ciudad, que puede orientar una decisión o incluso mejorar el recuerdo que se llevarán de su paso por Merlo. Por eso, además de dar información contamos nuestras experiencias en cada lugar y el porqué deben visitarlo desde lo emotivo intentando transmitir la verdadera esencia de Merlo. También nos parece importante hacerle saber al turista que estamos para ayudarlo durante toda su estadía y que lo seguimos acompañando desde el celular con horarios, mapas o recomendaciones actualizadas.

Comprendemos que cada visitante merece sentirse bienvenido, valorado y acompañado. Y que detrás de cada recomendación, hay una intención clara: que vivan Merlo de la mejor manera posible.

SEGÚN EL OBSERVATORIO DE CONDUCTAS TURÍSTICAS, LAS PALABRAS MÁS MENCIONADAS POR EL TURISTA SON:

ENCUESTAS
ENCUESTAS
ENCUESTAS
ENCUESTAS
ENCUESTAS



Programa de Capacitación Turística

Estándar de Accesibilidad:

Garantizar la participación de personas con discapacidad en las instancias de formación. En cada capacitación se ofrecen materiales de estudio accesibles (PDF con lectura de pantalla, presentaciones con contraste alto) También se prevé la accesibilidad física de los espacios donde se dictan las capacitaciones.

Estándar Ambiental:

Promover prácticas sostenibles en el desarrollo de las capacitaciones. Para reducir el uso de papel los certificados que se otorgan y el material son en formato online. Lo mismo hacemos con la difusión de las capacitaciones se hacen por medio de plataformas digitales, inclusive la inscripción.

Estándar de Calidad:

Asegurar que todas las capacitaciones cumplan con los siguientes parámetros mínimos:

- Diseño de contenidos adaptados a las necesidades del público objetivo *(por ejemplo, nivel inicial para nuevos prestadores, avanzado para profesionales)*.
- Evaluación de satisfacción al finalizar cada instancia formativa.
- Registro de asistencia y cumplimiento de horas estipuladas.
- Participación de capacitadores con formación y experiencia comprobada.

Comunicación al personal:

Los estándares definidos y los procedimientos correspondientes deben ser comunicados con claridad al equipo encargado de organizar y ejecutar el programa de capacitaciones.

Reuniones operativas previas al inicio de cada capacitación, para repasar contenidos, logística y adecuaciones necesarias.

Correos electrónicos con cronogramas, materiales y recordatorios de buenas prácticas.

Capacitaciones internas breves para quienes colaboran en tareas de asistencia o coordinación durante los encuentros formativos.

Promoción y difusión del destino

Estándar de Accesibilidad:

Asegurar que las acciones y contenidos promocionales sean accesibles para todas las personas.

- Producción de materiales audiovisuales con subtítulos y descripción sonora.
- Diseño gráfico con contrastes adecuados, tipografías legibles y estructura accesible para personas con baja visión o dislexia.
- Distribución de materiales en múltiples formatos (digital, papel, audio).

Estándar Ambiental:

Desarrollar campañas de promoción alineadas con criterios de sostenibilidad.

- Priorizamos la difusión digital (redes sociales, sitio web, newsletters, códigos QR) sobre materiales impresos.
- Participamos en eventos turísticos con stands sostenibles, reutilizables y con baja generación de residuos.
- Difundimos los valores ambientales del destino en las campañas

Estándar de Calidad:

Garantizar una imagen institucional coherente, profesional y efectiva en todos los canales y acciones.

- Aplicamos uniforme de la identidad visual del destino en todas las piezas gráficas y audiovisuales.
- Usamos información actualizada, verificada y de interés para el público objetivo.
- Realizamos la evaluación de impacto y alcance de cada campaña mediante métricas (engagement, alcance, consultas, participación en eventos).
- Segmentación y planificación estratégica de contenidos en función de distintos perfiles de visitantes.

Comunicación al personal:

Los criterios de accesibilidad, sostenibilidad y calidad deben ser internalizados por los equipos de promoción.

Realizamos reuniones de planificación de campañas donde se definen los estándares a aplicar desde el inicio. del mismo modo que la comunicación es constante a través de mails, y reuniones de equipo, para asegurar que todos comprendan y apliquen los estándares definidos.

Organización y Coordinación de Eventos Turísticos

Estándar de Accesibilidad:

Garantizar que los eventos turísticos sean accesibles para todas las personas, sin distinción de capacidades.

- Seleccionamos los espacios accesibles (con rampas, baños adaptados, señalización adecuada).
- Disponemos de material informativo en formato digital.
- Incluimos intérprete de lengua de señas argentina (LSA) durante los actos o presentaciones.

Estándar Ambiental:

Planificar y desarrollar eventos que minimicen el impacto ambiental y promuevan buenas prácticas.

- Usamos vasos y vajilla reutilizables y disposición de puntos verdes para separación de residuos.
- Reducimos el uso de papel a través de entradas digitales, programas en códigos QR, señalética electrónica.
- Promovemos el consumo de productos locales, artesanales y sostenibles.

Estándar de Calidad:

Asegurar una experiencia positiva para el público asistente, con organización eficiente y coherente con la imagen del destino.

- Diseño de cronogramas claros, con actividades bien distribuidas y comunicación anticipada al público.
- Participación de proveedores y artistas locales que representen la identidad cultural de Merlo.
- Coordinación efectiva entre áreas municipales, prestadores y organizaciones participantes.
- Evaluación post-evento con encuestas de satisfacción, análisis de asistencia y detección de oportunidades de mejora.

Comunicación al personal:

Todo el personal involucrado en la organización debe conocer y aplicar los estándares definidos para cada evento.

Realizamos reuniones de coordinación previas, con los equipos logísticos, técnicos y de atención al público junto con la definición de roles y responsables claros, con canales de comunicación internos eficaces durante todo el evento.

1.3 Medición, análisis y mejora de los procesos

1.3.1 Identificar indicadores claves referidos a la gestión y establecer un mecanismo de seguimiento.

Atención al turista

• Encuesta



Promoción y Difusión

- Alcance en redes sociales (número de personas alcanzadas, likes, comentarios, compartidos).
- Cantidad de campañas realizadas por año.
- Participación del destino en ferias o eventos promocionales.



Organización de Eventos

- Cantidad de asistentes por evento.
- Porcentaje de eventos con accesibilidad garantizada.
- Grado de satisfacción del público según encuestas.

LOGÍSTICA Y EVENTOS

AÑO
2024
EVENTOS CULTURALES

Se acompañó a distintas áreas del municipio en la realización de sus eventos, con recursos propios significando un importante ahorro económico para la gestión.

CANTIDAD DE EVENTOS POR ÁREA

CANTIDAD DE EVENTOS POR ÁREA

- SEC. DE DEPORTES 8
- SEC. DE AMBIENTE 9
- SEC. DE CULTURA 13
- INTENDENCIA 2
- RRHH 2
- SEC. DE TURISMO 10
- CONCEJO DELIBERANTE 3
- ESCUELA MIRLO 2

Capacitación Turística

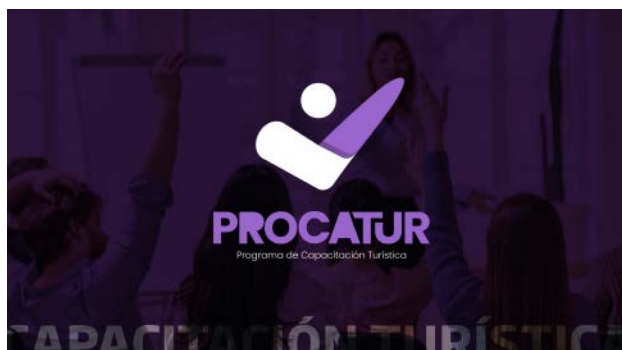
- Número de personas capacitadas.
- Porcentaje de aprobación o finalización de cursos.
- Evaluación promedio de la utilidad de la capacitación.

PORCENTAJE DE INSCRIPCIÓN Y ASISTENCIA


ASISTENCIA
29.60 %

INSCRIPCIÓN
70.40 %

El gráfico refleja un alto interés inicial en el programa **PROCATUR** con un 70.4% de inscriptos. Sin embargo, la asistencia efectiva fue considerablemente más baja, alcanzando solo un 29.6%, lo que evidencia una oportunidad de mejora en la retención y participación del público.



CAPACITACIÓN	INSCRIPTOS	ASISTENCIA
Turismo religioso	64	15
"Atención al cliente y manejo de quejas"	41	20
"Gobernanta avanzado gestión de platos"	50	25
"Coaching. Liderazgo de equipo"	56	28
"Como en casa o mejor. Expertos en atención al huésped"	99	57
"Optimizando el negocio. Gestión efectiva de reservas"	59	21
"Seguridad e Higiene"	14	5
"Planes nacionales para Guías"	65	20
"Planes nacionales para Informantes y estudiantes"	21	12
"Oratoria"	37	14
Capacitación de Diana Guía Profesional	49	15
Jornada Tu voz. Tu historia	13	10
Jornada de orientación	41	13
Salida de campo	15	9

ENCUESTA CAPACITACIÓN TURISMO RELIGIOSO

COMO EN CASA O MEJOR AÚN

1.4 Sistema para reclamos, sugerencias y grado de satisfacción

1.4.1 Establecer un sistema eficaz para conocer el grado de satisfacción de turistas y atender los reclamos y sugerencias de turistas y la comunidad.

Desde la Municipalidad de la Villa de Merlo se considera fundamental contar con un sistema estructurado y accesible que permita conocer de manera continua el grado de satisfacción de los turistas que visitan el destino, así como atender de forma eficaz los reclamos y sugerencias que puedan surgir tanto de visitantes como de vecinos y vecinas de la comunidad local.

Este sistema debe contemplar la implementación de mecanismos diversos para la recolección de opiniones, como encuestas presenciales y digitales, formularios breves al momento de la atención, buzones físicos en espacios estratégicos (por ejemplo, Centros de Informes Turísticos), y plataformas virtuales como formularios web o canales de mensajería institucional.

Paralelamente establecemos canales específicos para la recepción de reclamos o sugerencias, tales como correo electrónico oficial, líneas telefónicas o de mensajería, y puntos de contacto presenciales en dependencias municipales vinculadas a turismo. Todos estos canales deben estar claramente comunicados y disponibles tanto para visitantes como para residentes.

Canales

- Correo electrónico institucional.
- Teléfono o WhatsApp oficial de Turismo.
- Formulario web.
- Redes sociales institucionales (usadas con criterio).

1.5.1 Diseño de estrategias e instrumentos de comunicación accesible

Para asegurar la inclusión, la estrategia comunicacional del destino turístico incluirá:

- Subtítulos en videos de promoción.
- Intérprete en Lengua de Señas en eventos oficiales.
- Uso de pictogramas para mejorar la comprensión.
- Promoción de medios digitales sobre físicos mediante QR y realidad aumentada.

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero	Fecha: 10/04/2025		
Nombre de la organización o espacio: Secretaría de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad			X
Ingreso accesible		X	
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones			X
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso			X
Ofrece silla de ruedas/anfibio/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos la implementación de rampas en el acceso a las oficinas de atención a informes.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comuniquen en Lengua de Señas - LSA		X	
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Capacitaciones para todos los informantes en lenguajes de señas, y además la implementación de traductores en los videos de promoción.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil			X
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos la elaboración de material informativo en sistema braille, especialmente en lo que respecta a los folletos básicos y los mapas turísticos de orientación general, que permitan a estas personas desenvolverse con mayor autonomía dentro de la ciudad. En complemento, se sugiere la implementación de soportes visuales con alternativas en audio, como dispositivos o códigos QR que permitan escuchar los contenidos mediante un teléfono celular. Además, consideramos importante el desarrollo de un mapa háptico de la localidad, es decir, un mapa táctil que represente en relieve los principales puntos del relevo de Merlo. Este recurso permitirá a las personas con discapacidad visual comprender la disposición geográfica del entorno y orientarse con mayor independencia.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Desde la Secretaría de Turismo, entendemos que la inclusión y la accesibilidad son pilares fundamentales para brindar un servicio turístico de calidad, equitativo y moderno. Por ello, proponemos avanzar de manera decidida en la incorporación de aquellos elementos que aún no forman parte de nuestra infraestructura y atención al visitante, con el objetivo de mejorar significativamente la experiencia de todos los turistas, sin excepción.

En este sentido, establecemos como prioridad inmediata la adecuación del ingreso a nuestras oficinas para garantizar su accesibilidad a personas con movilidad reducida. Consideramos que es indispensable que cualquier persona pueda acceder de manera autónoma y segura a las instalaciones donde se brinda información y orientación turística.

Con estas acciones, no solo estaremos respondiendo a una necesidad urgente, sino que también estaremos dando un paso firme hacia una política turística verdaderamente inclusiva.

■ Cartelería de lectura fácil con textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo y con códigos QR que dirigen a la información digital.



■ La Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo ha desarrollado sillas de ruedas especialmente adaptadas para recorrer terrenos irregulares, como senderos, arroyos y caminos de ripio. Estas sillas, fabricadas en el año 2021.

Están disponibles para uso gratuito de los turistas en nuestras oficinas de atención ubicadas en la zona serrana, facilitando así el acceso a los circuitos naturales y recorridos por el entorno montañoso.



■ Accesibilidad web: en la página web de turismo Merlo incorporamos la sección de idiomas.



■ **Estructura organizacional del municipio**

La estructura organizacional del Municipio de la Villa de Merlo está conformada por diversas áreas y dependencias que interactúan entre sí para llevar adelante la gestión pública local. Esta organización responde a un modelo de gobierno basado en la descentralización de funciones y en la articulación transversal entre secretarías, direcciones y coordinaciones, buscando garantizar eficiencia operativa, claridad en la asignación de responsabilidades y una mejor atención a la ciudadanía.

La máxima autoridad del municipio es el Intendente, quien lidera la administración general y define las políticas estratégicas. Bajo su órbita se encuentran distintas secretarías, cada una de las cuales tiene a su cargo áreas específicas de trabajo. En el caso del turismo, la Secretaría de Turismo es la encargada de planificar, ejecutar y supervisar todas las acciones vinculadas al desarrollo turístico del destino, trabajando en coordinación con otras áreas como Cultura, Medio Ambiente, Obras Públicas, Tránsito y Seguridad, entre otras.

La Secretaría de Turismo cuenta con una estructura propia que incluye direcciones y departamentos técnicos que permiten abordar integralmente los desafíos del sector. Estas unidades trabajan tanto en aspectos estratégicos (*como la promoción del destino, la planificación de productos turísticos o la elaboración de diagnósticos*) como en tareas operativas (*atención al visitante, estadísticas, organización de eventos, etc.*).

Este modelo organizacional se encuentra en constante revisión y ajuste, con el fin de adaptarse a las nuevas demandas del contexto y a los objetivos de calidad y mejora continua que guían la gestión turística municipal.

Relevamiento municipal

2.1 Estructura organizacional de la Municipalidad de la Villa de Merlo.

2.1.1 Evidenciar el organigrama municipal y su estructura turística, con su planta de puestos, tipos y delegaciones de autoridad vigente, por ordenanza o decreto, u otro instrumento que la reemplace.

La Municipalidad de la Villa de Merlo cuenta con una estructura organizacional diseñada para abordar de manera integral y eficiente las distintas áreas que conforman la gestión pública local. Esta estructura responde a criterios de planificación estratégica, articulación entre áreas y orientación al servicio de la comunidad.

La máxima autoridad del gobierno municipal es el **Intendente de la Villa de Merlo**, quien tiene a su cargo la conducción política y administrativa del municipio. El Intendente define las políticas públicas locales, lidera los procesos de planificación y supervisa el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Bajo su conducción, el municipio se organiza en **Secretarías**, que constituyen los principales núcleos de gestión operativa. Cada Secretaría tiene competencias específicas y trabaja de forma articulada con las demás para asegurar un abordaje transversal de las políticas públicas.

Entre las Secretarías que integran la estructura municipal se destacan:

- **Secretaría de Turismo:** responsable de planificar, coordinar y ejecutar las políticas públicas vinculadas al desarrollo turístico sostenible del destino, en articulación con los distintos actores del sector.
- **Secretaría de Obras y Servicios Públicos:** encargada del mantenimiento y mejora de la infraestructura urbana y rural, así como de los servicios esenciales.
- **Secretaría de Cultura:** promueve y gestiona actividades culturales, artísticas y patrimoniales que fortalecen la identidad local.
- **Secretaría de Medio Ambiente:** orientada a la protección de los recursos naturales y la promoción de prácticas sustentables.
- **Secretaría de Tránsito y Seguridad Ciudadana:** vela por la seguridad en la vía pública, la movilidad urbana y el ordenamiento del tránsito.
- **Secretaría de Hacienda:** administra los recursos económicos del municipio y garantiza una gestión presupuestaria eficiente y transparente.



Leonardo Rodríguez
Intendente Interino



Bruno Mini
Jefe de Gabinete Municipal

AVAL MUNICIPAL ORGANIGRAMA



Francisco Oviedo
Sec. de Gobierno y Deporte



Santiago Trobo
Sec. de Gestión, Calidad
y Producto Turístico



Eliana Becerra
Sec. de Servicios Públicos



Francisco Leiva
Sec. de Ambiente, Producción
y Desarrollo Sustentable



Valentina Ortega
Sec. de Gestión Cultural e
Identidad Merlina



Federico Robles
Sec. de Desarrollo Humano

La **Secretaría de Turismo**, en particular, se organiza internamente en diversas áreas técnicas y operativas, como Promoción, Estadísticas, Atención al Visitante, Eventos, Capacitación, entre otras. Esta estructura interna permite una gestión especializada, enfocada en la mejora continua, la calidad de los servicios y la sostenibilidad del destino turístico.

En conjunto, esta organización permite que la Municipalidad de la Villa de Merlo lleve adelante una gestión pública orientada al desarrollo territorial, la participación ciudadana y la mejora permanente de los servicios brindados a la comunidad.

Dentro de esta estructura, la **Secretaría de Turismo** ocupa un rol estratégico en la planificación, coordinación e implementación de las políticas públicas vinculadas al desarrollo turístico sustentable de la Villa de Merlo. Esta Secretaría forma parte del organigrama oficial y su funcionamiento se encuentra establecido en las normativas municipales que regulan la organización interna del Ejecutivo.

La Secretaría de Turismo se organiza en distintas **áreas técnicas y operativas**, entre las que se encuentran:

- **Área de Promoción Turística**
- **Área de Estadísticas y Observatorio**
- **Área de Atención al Visitante**
- **Área de Eventos y Actividades Especiales**
- **Área de Capacitaciones**

Cada una de estas áreas cuenta con un responsable técnico, y se encuentran definidas dentro de la **planta de puestos municipal**, la cual establece los tipos de cargos (planta permanente, contratada, política o transitoria) y las funciones asignadas a cada puesto. La estructura interna de la Secretaría de Turismo responde a principios de especialización técnica, complementariedad operativa y mejora continua.

Asimismo, las **delegaciones de autoridad** dentro de la Secretaría de Turismo están claramente establecidas, permitiendo una conducción eficaz del equipo y una adecuada toma de decisiones. Las funciones de dirección, supervisión, ejecución técnica y atención al público están distribuidas entre los distintos niveles jerárquicos, conforme lo establecido en los **decretos municipales de designación, manuales de funciones**, o instrumentos que los reemplacen.

La estructura organizativa y funcional de la Secretaría de Turismo se actualiza en función de las necesidades operativas y de los lineamientos estratégicos definidos por la gestión municipal, siempre bajo los marcos normativos establecidos.

En el Anexo correspondiente, se presenta el **organigrama general de la Municipalidad de la Villa de Merlo**, así como el **organigrama específico de la Secretaría de Turismo**, incluyendo su planta de puestos y funciones actuales.

ORGANIGRAMA

Secretaría de Turismo Villa de Merlo

SECRETARIO DE TURISMO

Santiago Trobo

DIRECTORA DE TURISMO

Ornella Cappetta

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Selena Pinto

INFORMES TURÍSTICOS

- INFORMES MUNICIPALIDAD
- INFORMES CASINO
- INFORMES RINCÓN
- INFORMES MERCADO MERLINO
- PASANTES FTU

INFORMANTES

Viviana Liendo
Lucas Sosa
Rosa Castro
Yésica Carisani

GUARDÍA TURÍSTICA

RESPONSABLE
Daniel Ortiz

INTEGRANTES
Andrea Comoglio
Manuel Calejari

PUESTOS DE INFORMES

- Reserva Florfaunística
- Mirador del Tala
- Casa del Bicentenario

OBSERVATORIO REDES · WEB

EQUIPO TÉCNICO

Rocio Córdoba
Belén Rosales
Catalina Suárez
Matias Elguero

EVENTOS LOGÍSTICA

EQUIPO TÉCNICO

Luis Barragán
Maximiliano Giudici

TURISMO RELIGIOSO

RESPONSABLE

Ariel Barnatan

ASESORA

Adriana Salas

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

RESPONSABLE **Florencia Addala**
INTEGRANTE **Florencia Rodriguez**

EMIPROTUR

REFERENTES SECTUR **Santiago & Ornella**

MERLO BUREAU EVENTOS

REFERENTES SECTUR **Santiago & Ornella**

2.2 Articulaciones internas

2.2.1 Definir el rol del organismo local de turismo para las actuaciones en el destino antes, durante y después de una crisis. Establecer un mecanismo para la articulación con áreas clave y asegurar una comunicación eficaz con toda la cadena de valor del sector turístico, designando un vocero del área.

La Secretaría de Turismo de la Villa de Merlo asume un papel central en la planificación, coordinación y gestión de acciones orientadas a mitigar el impacto de situaciones de crisis en el destino turístico. Su intervención se estructura en tres etapas clave:

prevención y preparación, gestión de la crisis y recuperación y reactivación, cada una con estrategias diferenciadas y articuladas con el resto de las áreas municipales.

Durante la **etapa previa a la crisis**, la Secretaría se encarga de identificar riesgos potenciales —como fenómenos meteorológicos extremos, incendios forestales, crisis sanitarias o situaciones sociales que puedan afectar la actividad turística— y establecer protocolos de actuación. Esta fase implica, además, la elaboración de planes de contingencia y campañas de sensibilización dirigidas tanto a residentes como a prestadores turísticos.

En el momento de la **gestión activa de la crisis**, la Secretaría actúa como un nodo de coordinación entre los distintos actores del sector y otras áreas del gobierno local. La existencia de una red de articulaciones institucionalizadas con dependencias clave —como Obras Públicas, Cultura, Medio Ambiente, Tránsito y Seguridad, y Hacienda— permite implementar medidas de respuesta de manera ágil y coherente. Por ejemplo, la articulación con Tránsito y Seguridad resulta fundamental para ordenar el flujo vehicular o habilitar corredores seguros, mientras que la cooperación con Medio Ambiente puede ser crucial ante una emergencia ecológica o climática. Asimismo, el vínculo con Hacienda permite reasignar recursos de forma inmediata según las prioridades del momento.

Una herramienta clave en este contexto es la **designación de un vocero oficial de la Secretaría de Turismo**, quien será el encargado de canalizar y centralizar la información que se comunica al sector turístico, a los medios de comunicación y al público en general. Esta figura garantiza mensajes claros, veraces y oportunos, evitando la circulación de rumores o información contradictoria que pueda agravar la situación.

En la fase de **recuperación**, la Secretaría lidera procesos de reactivación del destino, articulando nuevamente con las áreas técnicas del municipio para restaurar servicios, apoyar a los prestadores afectados, rediseñar estrategias promocionales y recuperar la confianza de los mercados emisores. En esta instancia también se evalúan las lecciones aprendidas para ajustar los planes de contingencia y fortalecer la resiliencia institucional del destino ante futuras contingencias.

Asimismo, se trabaja en conjunto con el sector privado para establecer mecanismos de apoyo y asesoramiento que contribuyan a su pronta recuperación, fortaleciendo la colaboración público-privada. La comunicación durante esta etapa sigue siendo prioritaria, orientada a transmitir los avances, mostrar resultados concretos y proyectar una imagen positiva y segura del destino.

En resumen, el rol de la Secretaría de Turismo en contextos de crisis se basa en una gestión integral, preventiva y articulada, con un enfoque claro en la protección del visitante, la sostenibilidad del destino y la continuidad de la actividad turística como motor económico y social de la Villa de Merlo.

Modelo de Gestión de Crisis

El modelo de gestión de crisis adoptado por el Municipio de Villa de Merlo se fundamenta en la Ordenanza N° IX-1038-C.D.-2022, que establece el “Sistema Municipal de Gestión de Riesgos”. Este sistema se alinea con la Ley Nacional N° 27.287 del “Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo y la Protección Civil”, promoviendo una política pública integral y coordinada para reducir las posibilidades de daños y pérdidas ante fenómenos naturales o antrópicos que perjudican directamente al sector turístico y económico de la ciudad.

El sistema se basa en una visión democrática de la gestión del riesgo, orientada a fortalecer y optimizar las acciones destinadas a la reducción de riesgos, el manejo de crisis y la recuperación posterior de la ciudad en un trabajo en conjunto de todas las áreas del municipio.

Modelo de organización:

El Intendente Municipal es responsable de la planificación, organización, promoción, coordinación, control y dirección del Programa Municipal para la Gestión del Riesgo y la Protección Civil. El Director del Programa en este caso el intendente es quien encabeza el modelo de gestión pero trabajando en conjunto con una red de directores descentralizadores.

Esta red está conformada por:

- Intendente Municipal
- Director del Programa Municipal para la Gestión del Riesgo y la Protección Civil.
- Directores Descentralizadores de las distintas secretarías (*Turismo, Ambiente, Cultura, Hacienda, etc.*)
- Representantes del Concejo Deliberante
- Representantes de Bomberos Voluntarios de Villa de Merlo.
- Representantes de la Policía de la Provincia de San Luis.
- Representantes del Hospital Regional Madre Catalina

Además, integran la red en carácter de Consejo Consultivo la Universidad Nacional de los Comechingones, la Facultad de Turismo y Urbanismo de la UNSL, los Bomberos Voluntarios de Villa de Merlo y otros organismos que la Autoridad de Aplicación determine.

Procedimiento a seguir en casos de emergencias:

- **Estudio del territorio, identificación, análisis y evaluación de amenazas, con la elaboración de mapas de riesgo y alertas tempranas.**
- **Planeamiento y organización de brigadas civiles. Planes de protección, seguridad y evacuación en centros educativos de los barrios descentralizados.**
- **Evaluación de vulnerabilidades del territorio y archivo de catástrofes reiteradas.**
- **Difusión, capacitación y adiestramiento de agentes públicos y técnicas de autoprotección para la población en general.**
- **Creación de una base de datos como fuente de consulta sobre el tema.**

ORDENANZA



Articulaciones clave: Secretaría de Gobierno, Defensa Civil, Seguridad, Salud, Medio Ambiente.

Este plan de gestión de crisis y emergencia se financia a través del fondo de Emergencia creado por la Ordenanza N° VII-0915-HCD-2019 proporciona los recursos económicos necesarios para llevar a cabo las acciones del sistema.

ORDENANZA



A nivel interno, la Secretaría de Turismo cuenta con el Comité de Crisis Turístico (CCT), un órgano de gestión y respuesta coordinado directamente por la propia Secretaría. Este comité está conformado por informantes turísticos, el equipo técnico y la Dirección de Turismo, quienes actúan de manera articulada ante situaciones que puedan afectar el normal desarrollo de la actividad turística en la Villa de Merlo.

El CCT interviene ante distintos tipos de contingencias, tales como quejas o reclamos de visitantes, conflictos administrativos, emergencias climáticas o ambientales que impacten en los atractivos o servicios turísticos, entre otras situaciones críticas. Su principal función es brindar una respuesta rápida, eficaz y organizada para minimizar los efectos negativos en la experiencia del turista y en la operatividad del destino.

Cuando la situación lo requiere, el comité trabaja de manera conjunta con otras áreas del municipio y organismos vinculados, activando un protocolo de actuación interdisciplinario. Entre las áreas que pueden ser convocadas se encuentran: el Gobierno municipal, Defensa Civil, Seguridad, Salud, Medio Ambiente, Obras Públicas, Tránsito, Hacienda y representantes del sector turístico privado, como cámaras empresariales, asociaciones y prestadores independientes. La Secretaría de Turismo mantiene una red de articulaciones internas con otras dependencias municipales, lo cual resulta esencial para una gestión coordinada del destino. Estas articulaciones se basan en la cooperación técnica, la planificación conjunta y la implementación de políticas transversales que involucran a distintas áreas del municipio.

Entre los principales motivos de articulación con otras áreas se destacan:

- **Con la Secretaría de Obras Públicas**, para coordinar intervenciones en infraestructura turística.
- **Con el área de Cultura**, para la organización de eventos y la valorización del patrimonio cultural.
- **Con Medio Ambiente**, para el desarrollo de un turismo sustentable y la protección de los recursos naturales.
- **Con Tránsito y Seguridad**, para garantizar la movilidad y la seguridad del visitante.
- **Con Hacienda**, para la planificación presupuestaria y la gestión eficiente de los recursos asignados.

Este modelo de gestión de crisis turística permite una rápida articulación de recursos y capacidades institucionales, garantizando una respuesta integral, transparente y orientada a la mejora continua del destino.

2.2.2 Conformar comisiones y establecer un mecanismo de participación, cooperación y actividades conjuntas con otras áreas municipales en la temática de accesibilidad, gestión ambiental y cultural, así como aquellas temáticas que se identifiquen necesarias para el desarrollo turístico local.

Desde la Municipalidad de la Villa de Merlo se promueve la conformación de comisiones de trabajo integradas por distintas áreas del Gobierno Municipal, con el objetivo de abordar de manera articulada las temáticas vinculadas al desarrollo turístico local. Estas comisiones tienen como finalidad generar espacios de diálogo, planificación y acción conjunta sobre aspectos clave como la accesibilidad, la gestión ambiental, la gestión cultural, y otras dimensiones que se identifiquen como estratégicas para el fortalecimiento del destino.

La conformación de estas comisiones parte del reconocimiento de que el turismo, como actividad transversal, requiere del trabajo coordinado entre distintas áreas del Municipio. En este sentido, se establece un mecanismo formal de participación y cooperación, que contempla la realización de reuniones periódicas, la elaboración de actas, la asignación de referentes por cada área involucrada y la planificación de actividades comunes con cronogramas definidos.

Este enfoque busca consolidar una dinámica de trabajo sostenida en el tiempo, basada en la cooperación institucional y en el uso eficiente de los recursos municipales. La articulación inter área permite una mirada integral sobre los desafíos y oportunidades del turismo, garantizando que las acciones impulsadas desde la Municipalidad sean coherentes, complementarias y alineadas con los objetivos de desarrollo local.

2.3 Información estratégica sobre la gestión municipal

2.3.1 Analizar planes de desarrollo local y/o plan estratégico de turismo preexistentes identificando el abordaje de la problemática ambiental, la sostenibilidad y accesibilidad turística.

Desde la Municipalidad de la Villa de Merlo se considera fundamental el análisis de planes de desarrollo local y planes estratégicos de turismo elaborados en gestiones anteriores o con participación de actores del territorio. Este análisis se orienta a identificar el tratamiento que dichos documentos han dado a ejes prioritarios como la problemática ambiental, la sostenibilidad y la accesibilidad turística.

El objetivo es relevar qué propuestas, enfoques y líneas de acción se han formulado en el pasado en relación con estos temas, con el fin de evaluar su nivel de implementación, su vigencia, y su coherencia con los desafíos actuales del destino. Esta tarea permite también reconocer aquellas iniciativas que podrían ser reactivadas, actualizadas o integradas a la planificación actual de la Secretaría de Turismo, en articulación con otras áreas municipales.

El análisis se realiza a través de una revisión de documentación, considerando tanto documentos formales generados por la propia Municipalidad como otros elaborados en conjunto con instituciones locales, provinciales o nacionales. Esta mirada retrospectiva y crítica contribuye a fortalecer la planificación estratégica de la gestión turística municipal, asegurando continuidad institucional y coherencia en las políticas públicas.

La planificación turística se sustenta en el análisis de información estratégica proveniente de diversas áreas de la gestión municipal. Esta información incluye datos demográficos, económicos, territoriales y ambientales, así como registros de inversión pública, planificación urbana y niveles de prestación de servicios.

La Secretaría de Turismo accede a esta información mediante reportes internos, relevamientos propios y articulaciones con otras dependencias. Algunos de los instrumentos más relevantes son:

- **Planes estratégicos de desarrollo urbano y territorial**
- **Presupuestos participativos y planes de obras**
- **Mapas de zonificación turística**

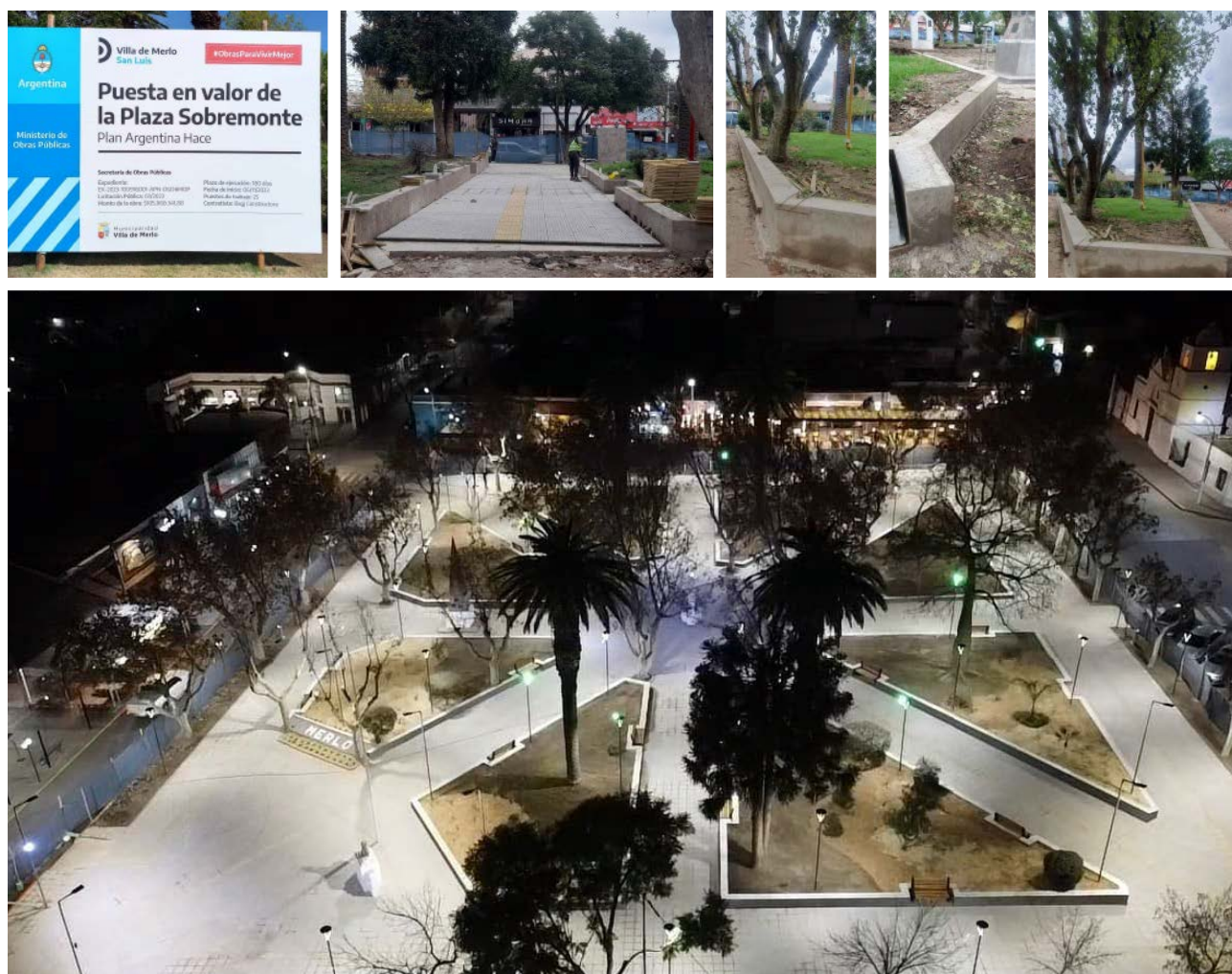
La Municipalidad de la Villa de Merlo, en el marco de su política de fortalecimiento institucional y planificación estratégica, ha participado en la elaboración e implementación de diversos planes vinculados al desarrollo local y al turismo sostenible. En esta sección, se analizan y sistematizan aquellos planes que han abordado de manera específica las problemáticas de accesibilidad, sostenibilidad y gestión ambiental, como pilares del desarrollo turístico responsable.

Entre los principales antecedentes se destacan:

■ **Reforma Integral de la Plaza Central** (Año 2024): En el marco del Programa de Apoyo al Desarrollo de Infraestructura Municipal y Comunal y del Plan Pueblos y Centros Históricos, se llevó a cabo una reforma integral de la plaza fundacional de la Villa de Merlo.

Las intervenciones realizadas no solo tuvieron como objetivo la puesta en valor del espacio público, sino también la mejora de aspectos clave como la seguridad y la accesibilidad. Entre las obras ejecutadas se destacan:

- **Instalación de nuevo alumbrado eléctrico para reforzar la seguridad del área.**
- **Incorporación de rampas de acceso y señalética inclusiva.**
- **Colocación de nuevos bancos y mobiliario urbano.**
- **Delimitación de canteros y reacondicionamiento de espacios verdes.**



■ **Reacondicionamiento de la Terminal de Ómnibus Antigua** (Año 2024): También bajo el Programa de Apoyo al Desarrollo de Infraestructura Municipal y Comunal, se procedió a la recuperación y puesta en valor de la antigua terminal de ómnibus, la cual se encontraba en estado de abandono y con serias deficiencias estructurales.

La intervención incluyó la reforma completa del edificio, contemplando:

- **Renovación de instalaciones internas y externas.**
- **Construcción de rampas y escaleras accesibles.**
- **Incorporación de señalética adecuada.**
- **Instalación de sanitarios públicos y bancos.**
- **Creación de nuevos espacios destinados a comerciantes locales.**



■ **Mejora de Infraestructura en el Mirador del Tala Caído** (Año 2020): Ante la creciente afluencia de turistas al sector del Mirador del Tala Caído (*camino al filo serrano ruta 5*) y las dificultades detectadas debido a la irregularidad del terreno —que ocasionaba accidentes de vehículos y caídas de los turistas—, se decidió intervenir el espacio con el objetivo de garantizar un uso seguro y ordenado.

Las obras incluyeron:

- **Construcción de una rampa de acceso al centro del mirador.**
- **Colocación de barandas de seguridad.**
- **Instalación de señalética orientativa.**
- **Determinar el espacio de estacionamiento de vehículos y minibuses.**
- **Nuevo puesto de informes.**
- **Cartelería con fauna local y leyendas.**
- **Colocación de un cartel identificatorio con la leyenda "Villa de Merlo".**

Ejes destacados:

- **Promoción del turismo de naturaleza con bajo impacto ambiental.**
- **Incentivo a prácticas responsables entre los prestadores turísticos** (gestión de residuos, eficiencia energética, respeto por la flora y fauna).
- **Fomento de experiencias turísticas que involucren a la comunidad local.**
- **Diagnóstico y zonificación de áreas con potencial turístico y sensibilidad ambiental.**

Resultados principales:

- **Se crearon circuitos interpretativos autoguiados en áreas naturales como Pasos Malos y el Filo Serrano.**
- **Se realizaron talleres con prestadores sobre gestión ambiental de servicios turísticos.**
- **Se incorporó la temática de sustentabilidad en las campañas de promoción turística.**

Acciones destacadas:

- **Relevamiento de la accesibilidad en alojamientos, balnearios, plazas y espacios públicos.**
- **Colocación de señalética accesible (táctil y visual) en puntos clave del casco histórico.**
- **Capacitación a personal municipal, prestadores turísticos y operadores en atención inclusiva.**
- **Producción de materiales turísticos accesibles** (folletos en braille, audioguías, mapas con pictogramas).
- **Elaboración de dos sillas adaptadas en zonas agrestes para que todas las personas disfruten de la naturaleza.**

Impacto:

El programa permitió incorporar una mirada más inclusiva en el diseño y promoción del destino. Se reconoció el trabajo como buena práctica en redes provinciales y nacionales de turismo accesible.

Líneas de acción vinculadas al turismo:

- **Protección de zonas de alto valor ambiental y regulación de actividades recreativas en áreas naturales.**
- **Plan de reforestación y mantenimiento de senderos turísticos.**
- **Campañas de sensibilización ambiental dirigidas a visitantes y residentes.**
- **Promoción de certificaciones verdes entre prestadores turísticos.**
- **Encuestas para la medición del carbono.**

Estado actual:

Se encuentra en ejecución con componentes activos vinculados a la conservación del entorno natural del destino, el uso racional del agua y el fortalecimiento de prácticas sustentables en eventos y actividades turísticas.

■ **Plan de Revalorización Cultural y Turística del Casco Histórico** (*en implementación*): este plan contempla intervenciones urbanas y mejoras en la señalización patrimonial, con criterios de accesibilidad universal, interpretación cultural y fomento de circuitos turísticos autoguiados.

Componentes clave:

- **Identificación y señalización de edificios históricos y espacios emblemáticos.**
- **Diseño de circuitos turísticos culturales con perspectiva accesible.**
- **Obras de mejora en la infraestructura del casco histórico** (veredas, iluminación, rampas).
- **Talleres y encuentros con vecinos para la recuperación de historias y relatos locales.**

Vinculación con el turismo:

El plan busca convertir al centro histórico en un espacio más atractivo, seguro y accesible para residentes y visitantes, promoviendo un turismo cultural de cercanía y de disfrute patrimonial.

El análisis de estos planes permite identificar la continuidad y evolución del enfoque municipal sobre el turismo como actividad transversal al desarrollo local. Asimismo, se reconocen oportunidades para integrar y actualizar estos lineamientos en una estrategia unificada que oriente la gestión turística actual y futura de la Municipalidad de la Villa de Merlo.

2.3.2 Identificar y analizar el estado de situación de implementaciones de calidad realizadas por el municipio y las organizaciones turísticas.

Desde la Municipalidad de la Villa de Merlo se reconoce que el desarrollo turístico de calidad debe estar fuertemente vinculado a los principios de inclusión, equidad y derechos. En este marco, la calidad no se limita únicamente a la mejora de procesos o servicios, sino que incorpora dimensiones sociales fundamentales para una gestión turística transformadora.

Una de las acciones más relevantes en este sentido ha sido la implementación y obtención del Sello Igualdad, una distinción otorgada por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en articulación con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Este sello reconoce a los destinos que trabajan activamente en la incorporación del enfoque de género en sus políticas y estructuras de gestión turística.

Implementación del Sello Igualdad en la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo

La obtención del Sello Igualdad constituye un hito en la gestión turística local. Este proceso fue abordado de manera participativa y transversal dentro de la estructura municipal, y contempló distintas etapas de trabajo, entre ellas:

- **Diagnóstico institucional con enfoque de género:**
Se realizó un relevamiento interno para identificar fortalezas y áreas de mejora en materia de igualdad de género dentro del funcionamiento de la Secretaría de Turismo.
- **Capacitación y sensibilización del equipo municipal:**
El personal técnico, administrativo y operativo de la Secretaría participó en instancias formativas sobre perspectiva de género, lenguaje inclusivo, atención con enfoque de derechos y prevención de situaciones de violencia.
- **Revisión y adecuación de procedimientos internos:**
Se ajustaron circuitos de atención al público, prácticas laborales internas y materiales de difusión turística para garantizar un trato respetuoso, inclusivo y libre de discriminación.
- **Elaboración de un plan de acción institucional:**
Se definieron objetivos concretos a corto y mediano plazo para seguir profundizando la igualdad de género en la gestión turística municipal, incluyendo alianzas con otras áreas del Gobierno local, y articulaciones con prestadores y organizaciones del sector.

Impacto y continuidad:

La implementación del Sello Igualdad ha permitido instalar la perspectiva de género como un eje estructurante dentro de la política turística municipal. Esta iniciativa se traduce en una mejor calidad institucional, en prácticas de gestión más inclusivas, y en una relación más respetuosa y empática con la comunidad y con quienes visitan el destino.

La experiencia también genera un efecto multiplicador hacia el sector privado, ya que promueve una cultura organizacional más equitativa y estimula a los prestadores turísticos a revisar sus propias prácticas.

ADHESIÓN Y REGLAMENTO SACT

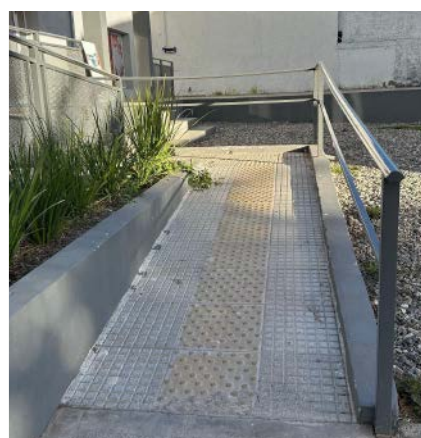
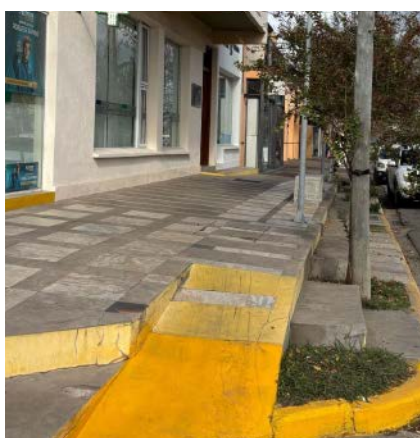


2.3.3 Recopilar los antecedentes, adhesiones y buenas prácticas en materia de accesibilidad e implementadas por el municipio para el destino/comunidad.

Como parte de las acciones impulsadas por el Municipio de Villa de Merlo en materia de buenas prácticas de accesibilidad, se destaca la **Ordenanza Nº VIII-0628-HCD-2014** “Rampas de Accesibilidad”, la cual establece la obligación de construir rampas de acceso en las esquinas de veredas ubicadas en zonas estratégicas del ejido urbano, con el objetivo de garantizar la libre circulación de personas con discapacidad y de quienes presenten movilidad reducida. Esta ordenanza, sancionada en el año 2014, constituye uno de los pilares fundacionales del plan de accesibilidad urbana. Su implementación progresiva ha sido orientada a facilitar el tránsito peatonal seguro y autónomo en el espacio público, especialmente en los sectores más transitados y de uso intensivo por residentes y turistas.

Entre estas prácticas orientadas a accesibilidad, el municipio sanciona la **Ordenanza Nº VIII-0638-HCD-2014** “Exigencia de mejoras, mantenimiento y/o construcción de veredas” la cual establece que es obligación de los propietarios frentistas ejecutar tareas de **mejoramiento, mantenimiento o construcción de veredas** en la Villa de Merlo. Esta normativa forma parte de una estrategia más amplia orientada a garantizar el tránsito seguro, accesible y continuo para todos los peatones, con especial atención a las personas con discapacidad, adultos mayores, niños y personas con movilidad reducida.

Como parte del **Plan de Revalorización Cultural y Turística del Casco Histórico** de la Villa de Merlo, se implementó la colocación de baldosas podotáctiles en espacios públicos clave como la plaza central y la terminal de ómnibus. Esta acción forma parte de una estrategia integral que busca no solo embellecer y fortalecer el valor patrimonial del casco urbano, sino también garantizar un entorno más accesible para todos los ciudadanos y visitantes. Las baldosas podotáctiles son elementos de señalización en el suelo que permiten a personas con discapacidad visual orientarse y desplazarse de manera más segura.



ORDENANZA



2.3.4 Recopilar antecedentes, adhesiones y prácticas actuales en materia ambiental y sostenibilidad implementadas por el municipio para el destino/ comunidad.

El Municipio de la Villa de Merlo en conjunto con diferentes áreas y sectores como Secretaria de Ambiente, producción y desarrollo sustentable, Secretaria de Turismo, Planta separadora de residuos y el sector privado. Estos planes son:

■ **Medición de Huella de Carbono en el Congreso Internacional de Turismo en las Sierras**

En el marco de la asignatura Gerenciamiento Hotelero de la carrera de Licenciatura en Hotelería, se llevó a cabo un proyecto de medición de huella de carbono realizado a través de encuestas en el 4º Congreso Internacional de Turismo en las Sierras, realizado en la Villa de Merlo los días 12 y 13 de septiembre de 2024.

El congreso fue el escenario propicio para implementar una primera experiencia de medición del impacto ambiental generado por la movilidad de los asistentes presenciales al evento. La iniciativa surgió como una intervención académica orientada a generar conciencia sobre la huella ecológica que dejamos como individuos y como colectivo turístico.

A partir de un formulario diseñado específicamente para el evento, se recolectaron datos relacionados con los medios de transporte utilizados, las distancias recorridas y la cantidad de asistentes que se movilizaron presencialmente. La información obtenida fue procesada utilizando la metodología del Carbon Footprint, una herramienta reconocida internacionalmente para calcular emisiones de dióxido de carbono (CO₂).

Los datos revelaron que el total de emisiones estimadas generadas por los asistentes presenciales a una de las charlas del congreso ascendió a 109,13 kilogramos de CO₂. Esta cifra se calculó sin discriminar por tipo de motor ni modelo de vehículo, priorizando la distancia recorrida como variable clave.

Para mitigar ese volumen de emisiones, se estimó que sería necesario plantar al menos 11 árboles, considerando un promedio de absorción de 10 kg de CO₂ por árbol al año, aunque esta cifra puede variar según la especie y las condiciones del entorno.

■ **Medición de Huella de Carbono en el Campeonato sudamericano de tral UTM 2024.**

Desde la Secretaría de Ambiente, Producción y Desarrollo Sustentable en colaboración con la Secretaría de Turismo, se llevó a cabo la misma medición de la huella del carbono en un evento masivo como lo fue en la Ultra Trail Merlo 2024 llevada a cabo del 21 al 23 de noviembre de 2024. Este evento, destaca por su impacto deportivo, turístico y social. Para la medición de la huella del carbono se realizaron encuestas a todos los corredores y participantes de la carrera, se determinó que el impacto generado por la competencia equivale a 5.632 kg de CO₂. Este cálculo se obtuvo mediante encuestas a los participantes, considerando: Distancia recorrida para llegar al evento, medio de transporte utilizado, tipo de combustible empleado, prácticas sostenibles como el uso compartido de vehículos. La compensación ambiental que se realiza es la plantación de árboles nativos. Para mitigar este impacto, se plantarán 256 árboles nativos a lo largo de un año. Estas acciones forman parte del Plan de Gestión Ambiental, que busca no solo compensar las emisiones, sino también promover la restauración ecológica en áreas clave de la región.

Dentro del plan de Gestión Ambiental llevado a cabo por la Secretaría de Ambiente, Producción y Desarrollo Sustentable se destacan las siguientes acciones:

- **Medición de impactos:** Generando información clave para tomar decisiones responsables.
- **Reforestación:** Priorizando la flora autóctona y fortaleciendo la resiliencia de nuestros ecosistemas.
- **Restauración de senderos:** Trabajando para conservar el suelo y la vegetación tras el tránsito de corredores.
- **Educación ambiental:** Fomentando buenas prácticas entre participantes y espectadores.
- **Colaboración comunitaria:** Vecinos, voluntarios y organizadores trabajando juntos por una Villa de Merlo más verde.

■ Proyecto “Re Promos 2024”

Como parte de los planes de gestión ambiental del Municipio de la Villa de Merlo, se llevó adelante un concurso escolar “Re Promos 2024”, impulsado por la Secretaría de Ambiente, Producción y Desarrollo Sustentable en articulación con la Cooperativa de Recuperadores Merlina. Este proyecto tiene como objetivo principal fomentar la cultura del reciclaje entre los estudiantes del último año del nivel secundario, integrando a las juventudes en una campaña de separación y recuperación de residuos reciclables. A través de esta propuesta, se busca fortalecer el programa municipal Merlo Recicla, complementando el trabajo que realiza la Secretaría desde el Centro Municipal de Reciclado con las acciones de concientización y participación de las instituciones educativas locales.

Este proyecto promueve el compromiso ambiental, la participación activa y la responsabilidad ciudadana mediante la recolección organizada de materiales reciclables como papel, cartón, plásticos y latas de aluminio, al mismo tiempo que acompaña a los alumnos en la organización de sus tradicionales festejos de fin de curso. Los residuos recolectados son retirados semanalmente por la Cooperativa Merlina, pesados y evaluados en el Centro Municipal de Reciclado, permitiendo así una competencia saludable con premios mensuales y finales, los cuales serán destinados a cubrir gastos de servicios o productos para las celebraciones de las promociones. Además, el proyecto incorpora el uso de redes sociales como canal de difusión y seguimiento, incentivando la producción de contenidos digitales por parte de los estudiantes y fortaleciendo la visibilización del compromiso ambiental de las nuevas generaciones.

[BASES](#)
[ORDENANZA](#)


¡Continuemos apoyando a nuestras promos!



**SEGUIMOS JUNTANDO
LOS SIGUIENTES RESIDUOS**

Recolección hasta el 20 de Sept.

Concurso de reciclado para estudiantes
de **6to año de Nivel Secundario**

PREMIOS MENSUALES Y PREMIOS AL FINALIZAR EL CONCURSO



Botellas plásticas y
plásticos tipo film



Latas de Aluminio



Papel y cartón

2.4 Disponibilidad de recursos económicos

2.4.1 Identificar las partidas relacionadas con la actividad turística según la ordenanza de presupuesto municipal vigente.

Una correcta planificación y evaluación de la gestión turística requiere conocer con precisión los recursos económicos asignados a esta área. Por ello, desde la Municipalidad de la Villa de Merlo se realiza un análisis de cada proyecto que se presenta, con el objetivo de identificar y clasificar las partidas presupuestarias vinculadas a la actividad turística.

Esta tarea permite no solo transparentar la inversión pública en turismo, sino también **evaluar el grado de prioridad asignado a esta política dentro del esquema general de recursos municipales**. A su vez, brinda insumos estratégicos para la planificación anual y plurianual, facilitando la toma de decisiones fundamentadas en relación a proyectos, programas y acciones del área.

Utilidad del análisis:

- Determinar la **asignación porcentual del presupuesto municipal destinada al turismo**.
- Visualizar la **evolución histórica del financiamiento del área**.
- Detectar posibles **brechas o necesidades de refuerzo presupuestario** para cumplir con los objetivos estratégicos de la Secretaría.
- Fundamentar la **gestión de recursos ante otros niveles del Estado o instituciones externas**.

La disponibilidad de recursos económicos es un factor clave para la implementación de las políticas turísticas. La Secretaría de Turismo cuenta con una partida presupuestaria asignada dentro del presupuesto general del municipio, la cual se define anualmente en función de los planes y objetivos establecidos.

Además del presupuesto municipal, se gestionan otras fuentes de financiamiento, tales como:

- **Fondos provinciales y nacionales destinados al turismo**
- **Subsidios o aportes de programas específicos**
- **Aportes privados o mixtos, en el marco de convenios público-privados**
- **Ingresos propios derivados de actividades turísticas**

La Secretaría de Turismo trabaja en forma coordinada con el área de Hacienda para garantizar una administración eficiente de los recursos, alineada con los principios de transparencia, eficiencia y orientación a resultados.

www.codevillademerlo.com / consultas@codevillademerlo.com
Teléfono: (02656) 476-233 / Whatsapp 2664-01-0777
Juana Azurduy 715. Villa de Merlo (CP 5881) San Luis.



Previsiones Varias Presupuestarias \$ 147.394.865,00		
TOTAL PRESUPUESTO EROGACIONES 2025	7905295,119.35	100.00%

EROGACIONES: POR FINALIDAD / FUNCION

Legislativa	\$ 399896,913.00	5.06%
Judicial	\$ 81794,822.98	1.03%
Dirección Ejecutiva Superior	\$ 1305203,958.14	16.51%
Administración Fiscal	\$ 1473500,000.00	18.64%
Seguridad	\$ 150441,307.00	1.90%
Salud y Educación	\$ 0.00	0.00%
Cultura y Deporte	\$ 539250,000.00	6.82%
Servicios Urbanos	\$ 3181006,109.98	40.24%
Turismo y Medio Ambiente	\$ 295220,000.00	3.73%
Servicios de la Deuda	\$ 10000,000.00	0.13%
Servicios de Terceros (Entes)	\$ 375958,040.00	4.76%
Servicios Propios para Inversión	\$ 92993,968.25	1.18%
TOTAL PRESUPUESTO 2025	\$ 7905295,119.35	100.00%

2.4.2 Relevar las líneas de financiamiento provinciales, nacionales e internacionales disponibles para municipios a fin de promover el desarrollo turístico sostenible y accesible del destino.

Participación en el programa “Argentina Te Incentiva”

Durante el año 2024, la Municipalidad de la Villa de Merlo, a través de la Secretaría de Turismo, aplicó al programa “Argentina Te Incentiva”, una iniciativa del Ministerio de Turismo, Ambiente y Deportes de la Nación, gestionada por la Subsecretaría de Turismo.

El programa tuvo como objetivo fortalecer los destinos turísticos como sedes de congresos, ferias, exposiciones y eventos deportivos, con el fin de dinamizar las economías regionales, desestacionalizar la actividad turística y promover el entramado productivo vinculado al turismo de reuniones y eventos.

La convocatoria estuvo dirigida a organizadores de eventos que se realizarán entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, en todo el territorio nacional.

Desde la Municipalidad, consideramos que el turismo de eventos y reuniones es una herramienta estratégica para el desarrollo local, ya que genera movimiento económico directo, promueve la ocupación fuera de temporada alta, y visibiliza al destino ante nuevos públicos.

Participar del programa Argentina Te Incentiva nos permitió acceder a apoyo económico y técnico para fortalecer la realización de eventos deportivos y turísticos de escala regional y nacional, alineados con los objetivos de sostenibilidad, inclusión y promoción del desarrollo económico local.

En el marco del programa, se concretaron dos eventos con impacto turístico, deportivo y comunitario, organizados por la Municipalidad a través de sus áreas de Turismo y Deportes:

■ Ultra Trail de Montaña (UTM)

Evento de alto impacto deportivo y turístico que convocó a corredores de distintas provincias del país en un recorrido por senderos y zonas naturales de alto valor paisajístico. Este tipo de evento promueve el turismo de naturaleza, el deporte de montaña y posiciona a Merlo como un destino ideal para actividades al aire libre.



■ Torneo de Fútbol Senior

Encuentro regional que convocó a equipos de distintas localidades, promoviendo la práctica deportiva en personas mayores, el intercambio cultural y la ocupación de servicios turísticos fuera de temporada. También representó una oportunidad para fortalecer el sentido de comunidad y fomentar hábitos saludables.



Impacto local

Gracias a esta participación, se logró:

- Aumentar el flujo de visitantes durante los meses de baja estacionalidad.
- Promover la ocupación hotelera y el consumo en el sector gastronómico y comercial.
- Fortalecer la infraestructura local para eventos deportivos y turísticos.
- Generar trabajo y visibilidad para prestadores y emprendedores locales.

Participación en el programa “Promover”

La Municipalidad de la Villa de Merlo, a través de la Secretaría de Turismo, presentó su proyecto “Impulsando Villa de Merlo: Campañas Digitales para el Turismo Nacional” en el marco del programa nacional “Promover”, con el objetivo de fortalecer la promoción turística del destino a nivel nacional mediante estrategias de comunicación digital.

La decisión de postular al programa surge a partir de una problemática concreta y actual: la necesidad de modernizar y profesionalizar la promoción turística del destino en entornos digitales. A pesar del gran potencial que tiene Villa de Merlo —por su entorno natural, su microclima, su hospitalidad y su agenda cultural—, se identifican dificultades en la llegada efectiva a nuevos públicos, especialmente a través de los canales digitales donde hoy se define gran parte de la decisión de viaje.

En un contexto de alta competencia entre destinos turísticos nacionales, y en una etapa donde los viajeros planifican, comparan y eligen experiencias principalmente mediante internet y redes sociales, resulta imprescindible contar con campañas de promoción profesionalizadas, dinámicas, y adaptadas a las nuevas tendencias de consumo turístico.

Además, como municipio del interior con recursos limitados para el desarrollo de acciones publicitarias de alto impacto, acceder a este tipo de programas nos permite reducir las brechas de visibilidad con respecto a destinos de mayor presupuesto, y mejorar nuestra competitividad en igualdad de condiciones.

¿En qué consistió el proyecto?

El proyecto presentado propone campañas digitales integrales con contenidos audiovisuales de alta calidad, acciones en redes sociales, colaboraciones con influencers y promoción en plataformas como Google Ads, Facebook, Instagram y YouTube.

Los objetivos fueron claros:

- Posicionar a Villa de Merlo entre los destinos preferidos por el turismo nacional.
- Aumentar la visibilidad y el tráfico digital hacia nuestras plataformas oficiales.
- Captar el interés de nuevos visitantes, especialmente desde provincias cercanas y grandes centros urbanos como Buenos Aires, Córdoba, Rosario y Mendoza.

Para ello, se propusieron acciones como:

- Creación de videos promocionales, fotografías de alto impacto y relatos de experiencias locales.
- Implementación de campañas segmentadas por tipo de público (*familias, parejas, jóvenes, amantes de la naturaleza*).
- Alianzas con influencers y operadores turísticos.
- Concursos y dinámicas participativas en redes sociales para fomentar el reconocimiento del destino.
- Medición de resultados y ajustes en tiempo real con herramientas como Google Analytics y métricas de redes sociales.

Impacto esperado

Se proyectó, como resultado de estas acciones:

- Un 30% de aumento en las visitas al sitio web oficial del destino.
- Un 50% de incremento en la interacción en redes sociales.
- Un 20% de crecimiento en consultas y reservas hacia prestadores locales.

La participación en el programa Promover representa una herramienta clave para seguir posicionando a Villa de Merlo en el mapa turístico nacional, con una mirada moderna, innovadora y estratégica. Desde la Secretaría de Turismo, entendemos que el fortalecimiento de la promoción digital no solo mejora la llegada de turistas, sino que impacta directamente en la economía local, el empleo y el reconocimiento del destino como líder en turismo sostenible y de calidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS



2.5 Legislación

2.5.1 Identificar y documentar las normas jurídicas y técnicas vigentes que regulan la actividad turística del destino.

El marco legal que regula la actividad turística en la Villa de Merlo está compuesto por normativas locales, provinciales y nacionales. A nivel municipal, se han sancionado ordenanzas que definen lineamientos para el desarrollo turístico, regulan servicios, fijan pautas de protección ambiental y establecen criterios para eventos y promoción.

Regulación de Alojamientos Turísticos

- **Ordenanza N° III-1134-C.D.-2024:** Establece la regulación de los alojamientos turísticos y las sanciones por falta de habilitación. Deroga normativas anteriores como la Ordenanza N° VIII-0496-HCD-2012 y su modificatoria, la Ordenanza Municipal N° VIII-0813-HCD-2017. La ordenanza estipula sanciones progresivas para quienes operen sin habilitación, incluyendo multas, clausuras temporales y, en casos reiterados, la pérdida definitiva de la habilitación.

ORDENANZA



- **Requisitos para habilitación:** El Municipio de Villa de Merlo establece una serie de requisitos para la habilitación de alojamientos turísticos, como la presentación de planos aprobados, botiquín de primeros auxilios, extintores de incendios, libros de registro de pasajeros, entre otros.

REQUISITOS PARA HABILITACIÓN



Guías de Turismo

- **Ordenanza N° III-1121-C.D.-2024:** Adhiere a la Ley Provincial de Guías de Turismo, estableciendo un marco normativo para la actividad de los guías en la localidad.

ORDENANZA



- **Ordenanza N° III-0675-HCD-2015:** Reglamenta la actividad de los guías de turismo, incluyendo requisitos para su habilitación y funciones específicas. Deroga la Ordenanza III-0584/2013

ORDENANZA



Patrimonio Histórico y Cultural

- **Ordenanza N° 780-HCD-2001:** Establece normas básicas de turismo, incluyendo medidas para la protección del patrimonio histórico y cultural de la Villa de Merlo. Define categorías de protección para monumentos, conjuntos históricos y áreas arqueológicas, con el objetivo de preservar el patrimonio local

ORDENANZA



Turismo Activo y Alternativo

- **Ordenanza N° 1026-HCD-06:** Regula la actividad de los prestadores de turismo activo y crea un registro específico para ellos, asegurando estándares de calidad y seguridad en las actividades turísticas alternativas.

ORDENANZA



- **Ordenanza N° 794 HCD-2002:** Crea el Registro de Guías Baqueanos para el turismo alternativo, reconociendo y formalizando la labor de los guías locales en actividades no convencionales.

ORDENANZA



Gestión y Promoción Turística

- **Ordenanza N° III-0502-HCD-2012:** Crea el Ente Mixto de Promoción Turística (EMIPROTUR), encargado de coordinar acciones entre el sector público y privado para la promoción del destino.

ORDENANZA



- **Ordenanza N° III-0906-HCD-2019:** Modifica aspectos de la ordenanza que creó el EMIPROTUR, actualizando su estructura y funciones para una gestión más eficiente.

ANEXO 4 - LEGISLACIÓN



2.5.2 Identificar y documentar la normativa ambiental municipal, provincial y nacional que impacta al destino.

Normativa Ambiental Nacional

1. Ley General del Ambiente (Ley N° 25.675): Establece los presupuestos mínimos para la protección ambiental, promoviendo el desarrollo sustentable y la participación ciudadana en cuestiones ambientales.

2. Ley de Residuos Peligrosos (Ley N° 24.051): Regula la generación, manipulación, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos, incluyendo los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

ORDENANZA



3. Código Civil y Comercial de la Nación: Contiene disposiciones relacionadas con el uso del suelo, aguas superficiales y subterráneas, y las molestias entre vecinos en materia ambiental.

NORMATIVA AMBIENTAL



Normativa Ambiental Provincial (San Luis)

1. Ley IX-0876/13: Establece el Procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) para proyectos que puedan afectar el ambiente, incluyendo la creación del Registro Provincial de Consultores en Estudios de Impacto Ambiental (RPCEIA).

Ley IX-0876/13



2. Resolución 51/09 (modificada por Resolución 17/11): Regula aspectos específicos del procedimiento de EIA en la provincia.

3. Normativas sobre recursos naturales: La provincia cuenta con regulaciones relacionadas con el aire, agua, suelos, bosques, flora y fauna, áreas protegidas, residuos y sustancias químicas, que impactan directamente en la gestión ambiental de Villa de Merlo.

NORMATIVA AMBIENTAL



Normativa Ambiental Municipal (Villa de Merlo)

1. Ordenanza N° VI-0973-HCD-2020: Regula la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), estableciendo medidas para su correcta disposición y reciclaje, en concordancia con la Ley Nacional 24.051.

ORDENANZA



2. Ordenanza N° 839-C.D.-2003: Establece criterios básicos para el uso racional, control, gestión y protección del agua de dominio público en el ámbito del municipio.

ORDENANZA



2.5.3 Identificar y documentar la normativa que compone el sistema de protección de los derechos de las personas con discapacidad y la accesibilidad a nivel municipal, provincial y nacional que pueda impactar al destino.

Normativa Ambiental Nacional

1. Ley N° 22.431 – Sistema de Protección Integral de los Discapacitados

Establece un marco para garantizar la atención médica, educación, seguridad social y acceso al empleo para personas con discapacidad. Introduce el Certificado Único de Discapacidad (CUD) como documento acreditativo en todo el país.

INFOLEG



2. Ley N° 24.901 – Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral. Determina las prestaciones básicas que deben brindar las obras sociales y entidades de salud, incluyendo servicios de rehabilitación, educación especial y transporte adaptado.

INFOLEG



3. Ley N° 26.378 – Adhesión a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Argentina adhiere a la Convención de la ONU, comprometiéndose a promover la igualdad de derechos y la inclusión plena de las personas con discapacidad. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires

Ley N° 26.378



4. Ley N° 27.044 – Otorga Jerarquía Constitucional a la Convención. Eleva la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad al máximo nivel normativo en el país, asegurando su aplicación prioritaria.

5. Ley N° 27.269 – Deber de Informar sobre Derechos. Obliga al Estado a elaborar y difundir una cartilla de derechos para personas con discapacidad, facilitando el acceso a la información sobre sus derechos y mecanismos de exigibilidad. Argentina.gob.ar

Ley N° 27.269



Normativa Provincial (San Luis)

1. Ley N° III-0990-2018 – Sistema de Inclusión y Abordaje Integral de Personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA) Establece un marco para la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de personas con TEA, promoviendo la inclusión y el apoyo integral.

Normativa Municipal (Villa de Merlo)

1. Ordenanza N° I-1133-C.D.-2024 – Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en Comercios. Crea el Programa de Inclusión Laboral Accesible y Responsable (P.I.L.A.R.), promoviendo la contratación de personas con discapacidad en el sector privado. Ofrece incentivos fiscales a los comercios que participen y establece un registro de comercios inclusivos.

ORDENANZA



2. Ordenanza N° I-0504-HCD-2012 – Creación del Consejo Municipal de Discapacidad (CO.MU.DI). Establece un órgano consultivo para coordinar políticas públicas y acciones en favor de las personas con discapacidad en la localidad.

3. Ordenanza N° 646-HCD-1996 – Registro Municipal de Personas con Discapacidad Crea un registro para identificar y atender las necesidades específicas de las personas con discapacidad residentes en Villa de Merlo.

4. Ordenanza N° 523-HCD-1993 – Creación del Centro de Educación Especial MIRLO Establece una institución educativa municipal dedicada a brindar servicios educativos especializados a personas con discapacidad.

5. Adhesión a la Ley Provincial N° III-0990-2018. Mediante ordenanza, el municipio adhiere a la ley provincial que aborda integralmente los Trastornos del Espectro Autista, implementando programas locales de detección y apoyo.

ORDENANZA



Relevamiento del destino turístico

3.1 Inventario de atractivos.

3.1.1 Realizar un inventario de atractivos, actividades y productos turísticos locales con el objetivo de identificar, registrar y clasificar sus recursos, ubicarlos geográficamente, identificar condiciones de accesibilidad y describir sus principales características.

Desde la Municipalidad de la Villa de Merlo, se considera fundamental contar con un inventario actualizado de los atractivos, actividades y productos turísticos disponibles en el destino. Esta tarea tiene como principal objetivo identificar, registrar y clasificar de manera sistemática los recursos turísticos existentes, con el fin de fortalecer la planificación estratégica, mejorar la toma de decisiones y optimizar la promoción del destino.

Además, se realiza una descripción detallada de las principales características de cada recurso, incluyendo aspectos culturales, naturales, históricos y recreativos. Se analiza también su estado de conservación, su nivel de desarrollo turístico, y las condiciones de accesibilidad para diferentes tipos de visitantes, con especial atención a la inclusión de personas con movilidad reducida.

Este inventario no solo permite dimensionar la oferta turística actual, sino que también constituye una base sólida para detectar oportunidades de mejora, diseñar nuevos productos turísticos y articular acciones con actores del sector privado y la comunidad local. En este sentido, se promueve una mirada integral del turismo como herramienta de desarrollo sostenible, que pone en valor el patrimonio natural y cultural de la Villa de Merlo.

El inventario de atractivos turísticos constituye una herramienta esencial para conocer y valorar los recursos que conforman la oferta del destino. En la Villa de Merlo, este inventario incluye una amplia variedad de atractivos naturales, culturales, históricos y recreativos que conforman la identidad del lugar y su potencial turístico.


Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Filo de las Sierras Comechingones				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Natural	Jerarquía	5: Excepcional	
Localización	Camino al Filo Serrano, límite natural entre San Luis y Córdoba		Longitud	-65.008611	Latitud	-32.378333
Fotografías						
Descripción	<p>El Filo de las Sierras Comechingones es uno de los principales atractivos naturales de la Villa de Merlo. Ubicado a más de 2.200 metros sobre el nivel del mar, ofrece una vista panorámica incomparable del Valle del Conlara y de las sierras cordobesas. Es un espacio de gran valor ambiental, donde se pueden apreciar pastizales de altura, fauna autóctona y formaciones rocosas características de la región.</p> <p>Este atractivo es muy visitado tanto por turistas nacionales como internacionales, y constituye uno de los puntos más emblemáticos de la identidad merlina. Desde el filo se inician caminatas de alta montaña, vuelos de parapente y otras actividades vinculadas al turismo activo y de naturaleza.</p> <p>Accesibilidad: El acceso se realiza mediante vehículo por camino asfaltado hasta la cima. No presenta barreras arquitectónicas, pero las condiciones climáticas pueden dificultar el acceso en ciertas épocas del año. Se recomienda precaución durante el invierno por posibles heladas o niebla.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 23/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad		X	
Ingreso accesible	X		
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones			X
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso			X
Ofrece silla de ruedas/anfibio/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos implementar modulo de estacionamiento para personas con discapacidad en los tres miradores del circuito al filo, Mirador del tala caído, Mirador del sol y Mirador del Filo Serrano.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comuniquen en Lengua de Señas - LSA			X
Aro magnético			X
Información auditiva con alternativa visual			X
Videos con subtítulos			X
Videos con Intérpretes en LSA			X
Observaciones: La información auditiva en este caso no aplica ya que es un circuito con miradores, el mismo se hace con guías de turismo en excursiones o los turistas lo pueden realizar en su vehículo propio.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil			X
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos implementar cartelaria en braille con los nombres de los miradores y audio guías de recomendaciones para subir al Filo Serrano en el acceso al circuito.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Reserva Natural Mogote Bayo				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Natural	Jerarquía	3: rasgo llamativo.	
Localización	Acceso por Av. de los Césares, a 7 km del centro de la Villa de Merlo		Longitud	-65.0052	Latitud	-32.3645
Fotografías						
Descripción	<p>La Reserva Natural Mogote Bayo es un espacio protegido que forma parte del sistema de conservación ambiental de la Villa de Merlo. Se trata de un área serrana de gran belleza natural y biodiversidad, donde se encuentran senderos interpretativos, miradores y zonas de descanso. La reserva alberga especies autóctonas de flora y fauna, como el cóndor andino, zorros y aves silvestres.</p> <p>Este atractivo es ideal para el turismo ecológico y educativo, con propuestas orientadas a la sensibilización ambiental, visitas guiadas y actividades de senderismo. La reserva está gestionada en conjunto por la Municipalidad y organizaciones ambientalistas locales.</p> <p>Accesibilidad: El acceso se realiza por camino de ripio en buen estado. La infraestructura incluye senderos señalizados y cartelería interpretativa. Algunas zonas presentan dificultades para personas con movilidad reducida, aunque se está trabajando en mejorar la accesibilidad general.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad		X	
Ingreso accesible		X	
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones			X
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso			X
Ofrece silla de ruedas/anfibio/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos realizar un módulo de estacionamiento en el ingreso de la Reserva, ampliar los senderos e incorporar rampas en el acceso.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comunique en Lengua de Señas - LSA		X	
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Proponemos capacitación en lengua de señas para el personal de la reserva e incorporar audioguía en los ingresos a los senderos.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil			X
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos incorporar cartelera en braille de el nombre, ingreso, horarios y recomendaciones de la reserva en braille. A su vez un mapa háptico de la reserva con los senderos marcados y en braille su dificultad.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Iglesia Nuestra Señora del Rosario (Iglesia Principal)				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Cultural Histórico	Jerarquía	2: Méritos suficientes.	
Localización	Calle El Ciprés y Presbítero Becerra, centro histórico de la Villa de Merlo		Longitud	-65.0164	Latitud	-32.3412
Fotografías	  					
Descripción	<p>La Iglesia Nuestra Señora del Rosario es el templo principal de la Villa de Merlo y uno de los edificios más antiguos del casco histórico. Su construcción data del siglo XVIII y representa un ejemplo de la arquitectura colonial con muros de adobe, techo a dos aguas y campanario. Es un espacio de fuerte valor simbólico, tanto religioso como cultural.</p> <p>La iglesia es el escenario de diversas festividades tradicionales, como la Fiesta Patronal, y forma parte de los recorridos turísticos vinculados al patrimonio histórico. Su entorno es peatonal y se encuentra enmarcado por una plaza arbolada, siendo también punto de encuentro para residentes y visitantes.</p> <p>Accesibilidad: Cuenta con acceso pavimentado y veredas. El ingreso principal presenta una rampa que permite el acceso a personas con movilidad reducida.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad	X		
Ingreso accesible		X	
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones			X
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso			X
Ofrece silla de ruedas/anfibia/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos la implementación de rampas en el acceso a la capilla			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comuniquen en Lengua de Señas - LSA			X
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual	X		
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Proponemos agregar en el ingreso a la capilla un QR que dirija a un video informativo con intérpretes en lengua de señas.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil			X
Información visual con alternativa en audio	X		
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos incorporar la cartelera informativa en braille.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Algarrobo Abuelo				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Natural	Jerarquía		
Localización	Barrio Piedra Blanca Abajo, acceso por calle El Molino		Longitud	-65.0303	Latitud	-32.3241
Fotografías						
Descripción	<p>El Algarrobo Abuelo es un árbol centenario que se ha convertido en un emblema cultural y natural de la Villa de Merlo. Según relatos locales, el poeta Antonio Esteban Agüero se inspiraba bajo su sombra para escribir, lo que le otorga un valor simbólico adicional.</p> <p>El sitio cuenta con senderos interpretativos, un pequeño museo y cartelería informativa sobre la historia del árbol y del entorno. Es frecuentado por turistas y escuelas, y forma parte del circuito turístico histórico y literario del destino.</p> <p>Accesibilidad: Fácil acceso por camino de ripio corto desde la calle principal. Cuenta con ingreso acondicionado, pasarelas y señalética. Es accesible para personas con movilidad reducida.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad	X		
Ingreso accesible	X		
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones	X		
Ascensor			X
Sanitario accesible	X		
Área de descanso	X		
Ofrece silla de ruedas/anfibia/scooter/otro		X	
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos tener a disposición una silla de ruedas en el lugar.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comunique en Lengua de Señas - LSA		X	
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Proponemos tener a disposición una silla de ruedas en el lugar.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil		X	
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos incorporar cartelera en braille, baldosas podotáctil en el circuito interno y un mapa háptico del lugar.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Reserva el Viejo Molino				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Natural	Jerarquía	2: Méritos suficientes.	
Localización	Barrio Piedra Blanca arriba		Longitud	-65.00536520319291.	Latitud	-32.31831287036361
Fotografías						
Descripción	<p>Es una reserva natural municipal que permite a los turistas la conexión con la naturaleza y la historia. Cuenta con variedad de especies de flora y fauna, con carteles que indican el nombre de la vegetación y algunos insectos. A través de senderos de baja dificultad se puede llegar al Arroyo de Piedras Blancas, un cauce de agua que ofrece un espacio para disfrutar del agua. En el camino se encuentran los restos de un Viejo Molino harinero hidráulico que funcionó hasta 1930 y fue de vital importancia para la economía local. Dentro de la misma reserva se encuentra la ofrenda a la pachamama realizada en el 2009 y el sitio arqueológico ceremonial de los Comechingones.</p> <p>Accesibilidad: Fácil acceso por camino de ripio corto desde la calle principal. Cuenta con ingreso acondicionado y señalética. Es accesible para personas con movilidad reducida.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad	X		
Ingreso accesible	X		
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones		X	
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso	X		
Ofrece silla de ruedas/anfibio/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos incorporar un circuito interno con rampas y barandas.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comunique en Lengua de Señas - LSA			X
Aro magnético			X
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos			X
Videos con Intérpretes en LSA			X
Observaciones: Proponemos incorporar en la cartelaría un QR que dirija a una audio guía.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil		X	
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos implementar cartelaría en braille con la información relevante y un mapa háptico de la reserva con sus senderos y atractivos.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web			X
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			



Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 1	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Reserva Florofaunistica del Rincón				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Natural	Jerarquía	2: Méritos suficientes.	
Localización	Barrio del Rincón ruta 5		Longitud		Latitud	
Fotografías						
Descripción	<p>Reserva natural municipal que conserva más de 36 hectáreas de bosque nativo y arroyo de aguas cristalinas. Entre los principales atractivos de la reserva se encuentran los senderos autoguiados, miradores y accesos al arroyo escalonados, puestos de artesanos, trekking hacia la cascada Salto del Tabaquillo con guías, tirolesa y una actividad de observación del Águila Mora, zorros y aves con los guardaparques.</p> <p>Accesibilidad: Fácil acceso por camino de ripio de 200 mts hasta el estacionamiento. Cuenta con ingreso acondicionado, pasarelas y señalética. Es accesible para personas con movilidad reducida.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad		X	
Ingreso accesible	X		
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones			X
Ascensor			X
Sanitario accesible			X
Área de descanso	X		
Ofrece silla de ruedas/anfibia/scooter/otro	X		
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos determinar un módulo de estacionamiento para personas con discapacidad que esté cerca de los principales atractivos.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comunique en Lengua de Señas - LSA		X	
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Proponemos capacitación en lengua de señas para los informantes del lugar y audioguía con la información general de la reserva.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil		X	
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía		X	
Observaciones: Proponemos incorporar cartelera en braille y un mapa háptico de los senderos.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia		X	
Accesibilidad Web			X
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

Fichas

	FICHA ATRACTIVO, ACTIVIDAD, PRODUCTO				Emisión: 23/04/2025	
					Revisión Nº 0	
					Hoja 1 de 1	
Nombre	Casa del Poeta				Fecha	23/04/2025
Categoría	Atractivo: turístico	Tipo	Cultural histórico	Jerarquía	2: Méritos suficientes.	
Localización	Poeta Agüero y Sobremonte		Longitud		Latitud	
Fotografías						
Descripción	<p>Museo interactivo que cuenta la historia y vida del poeta Antonio Esteban Agüero</p> <p>Accesibilidad: Fácil acceso por camino de ripio de 200 mts hasta el estacionamiento. Cuenta con ingreso acondicionado, pasarelas y señalética. Es accesible para personas con movilidad reducida.</p>					

Descripción de accesibilidad identificada: Responder con una “X” según corresponda y ampliar aquello que considere necesario en las observaciones (ej.: *aquellas cosas que no tenemos, cuál o cuáles serían las propuestas y oportunidades de mejora*)

Responsable de la carga: Matías Elguero		Fecha: 10/04/2025	
Nombre de la organización o espacio: Secretaria de Turismo Villa de Merlo			
Contacto: 2664 840942			
Categoría o actividad: Información Turística			
Relevamiento de accesibilidad	Tiene	No tiene	No aplica
Accesibilidad física			
Módulo de estacionamiento para personas con discapacidad	X		
Ingreso accesible	X		
Circuito interior que conecte las principales áreas y servicios sin interrupciones	X		
Ascensor			X
Sanitario accesible	X		
Área de descanso	X		
Ofrece silla de ruedas/anfibia/scooter/otro		X	
Habitación accesible			X
Observaciones: Proponemos tener a disposición silla de ruedas.			
Accesibilidad auditiva			
Personal que se comunique en Lengua de Señas - LSA		X	
Aro magnético		X	
Información auditiva con alternativa visual		X	
Videos con subtítulos		X	
Videos con Intérpretes en LSA		X	
Observaciones: Proponemos capacitación en lengua de señas para el personal.			
Accesibilidad visual			
Información en Braille		X	
Información en letra macrotipo		X	
Baldosas podotáctil			X
Información visual con alternativa en audio		X	
Mapa háptico		X	
Recurso táctil		X	
Audioguía	X		
Observaciones: Proponemos cartelería en braille y audio guía.			
Accesibilidad cognitiva			
Lectura fácil: textos redactados y adaptados en lenguaje sencillo	X		
Pictogramas	X		
Señalización	X		
Observaciones:			
Otras accesibilidades			
Señalización por admisión de perros de asistencia			X
Accesibilidad Web	X		
Alimentos sin TACC			X
Observaciones finales:			

3.1.2 Jerarquizar los atractivos, actividades y productos turísticos locales en función de su importancia.

Nombre del atractivo	Ubicación	Característica	Accesibilidad	Jerarquización
Mirador del Sol	Camino al filo serrano	Mirador panorámico con vista al valle; servicios de gastronomía en cercanías	Camino asfaltado, buena señalización, estacionamiento disponible	Jerarquía 5 Excepcional.
Reserva Mogote Bayo	Rincón del este Acceso por Av. de los Césares	La Reserva Natural Mogote Bayo es un espacio protegido que forma parte del sistema de conservación ambiental de la Villa de Merlo.	Camino asfaltado, buena señalización, estacionamiento disponible	Jerarquía 3 rasgos llamativos.
Iglesia Nuestra Virgen del Rosario	Calle El Ciprés y Presbítero Becerra, centro histórico de la Villa de Merlo	La Iglesia Nuestra Señora del Rosario es el templo principal de la Villa de Merlo y uno de los edificios más antiguos del casco histórico.	Camino asfaltado, buena señalización, estacionamiento disponible	Jerarquía 2 Méritos suficientes.
Algarrobo Abuelo	Barrio Piedra Blanca Abajo	Árbol histórico de más de 1200 años, valor cultural y natural	Acceso peatonal, señalización básica, entorno urbano.	Jerarquía 2 Méritos suficientes.
Piedra Blanca Reserva el Viejo Molino	Límite entre San Luis y Córdoba	Es una reserva natural municipal que permite a los turistas la conexión con la naturaleza y la historia.	Acceso vehicular, camino asfaltado	Jerarquía 2 Méritos suficientes.
Reserva Florofaunística	Ruta Provincial N°5	Área protegida con flora y fauna nativa; ideal para avistaje y caminatas	Acceso vehicular, senderos señalizados, asfalto y luego ripio, estacionamiento	Jerarquía 2 Méritos suficientes.
Casa del poeta	Poeta Agüero y Sobremonte	Museo interactivo que cuenta la historia y vida del poeta Antonio Esteban Agüero	Camino asfaltado, buena señalización, estacionamiento disponible	Jerarquía 2 Méritos suficientes.

Criterio de jerarquización de atractivos – Centro Interamericano de Capacitación Turística (CICATUR) de la Organización de Estados Americanos (OEA)

ANEXO 6



3.2 Información de servicios turísticos, infraestructura y organizaciones de soporte

3.2.1 Identificar y documentar en un directorio las organizaciones turísticas, infraestructura y organismos de soporte que intervienen en la cadena de valor de la experiencia turística. Reconocer sus condiciones de accesibilidad y buenas prácticas ambientales.

Para garantizar una gestión turística eficiente y una planificación estratégica adecuada, la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo considera esencial contar con información actualizada y sistematizada sobre los servicios turísticos disponibles, la infraestructura que sostiene la actividad y las organizaciones de soporte que participan en la cadena de valor de la experiencia turística.

El relevamiento de esta información no sólo permite conocer el estado de situación del destino, sino que también facilita la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en aspectos clave como la calidad del servicio, la accesibilidad, la articulación entre actores y el compromiso con la sostenibilidad ambiental. Asimismo, esta base de datos sirve como insumo central para acciones de promoción, formación, regulación y mejora continua.

La Secretaría de Turismo lleva adelante un proceso permanente de identificación y documentación de las organizaciones turísticas, equipamientos e instituciones que intervienen directa o indirectamente en la experiencia turística del visitante. Este trabajo se plasma en la elaboración de un directorio integral del destino, que reúne información clave sobre prestadores de servicios, infraestructura turística, recursos complementarios y organismos de apoyo técnico y logístico.

Este directorio incluye datos como: nombre de la organización, tipo de actividad, ubicación, contacto, habilitaciones, condiciones de accesibilidad y prácticas ambientales implementadas. Se abordan tanto los actores tradicionalmente reconocidos en la oferta turística (*alojamientos, agencias de viaje, guías, establecimientos gastronómicos*), como aquellos que complementan la experiencia (productores locales, transportistas, centros culturales, espacios naturales, organizaciones sociales, instituciones educativas, entre otros).

Un aspecto central del relevamiento es el reconocimiento de las condiciones de accesibilidad, entendidas como la posibilidad de que todas las personas —incluidas aquellas con capacidades diferentes— puedan disfrutar plenamente de los servicios y espacios turísticos. Asimismo, se valora especialmente la implementación de buenas prácticas ambientales, tales como la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de los recursos, el respeto por la biodiversidad local y el fomento de una cultura de sustentabilidad en la comunidad.

Este sistema de información cumple múltiples funciones: permite mejorar la articulación entre actores, orientar políticas públicas, detectar necesidades de capacitación o asistencia técnica, y fortalecer la calidad y competitividad del destino turístico desde una perspectiva integradora, inclusiva y sustentable.

El destino cuenta con una estructura de servicios turísticos consolidada, que abarca alojamiento, gastronomía, transporte, recreación y agencias de viajes, entre otros. La Secretaría de Turismo realiza relevamientos continuos para registrar la cantidad, tipología y categoría de estos servicios, así como su distribución territorial.

La infraestructura turística incluye:

- **Terminal de ómnibus y accesos viales** en buen estado de conservación.
- **Oficinas de información turística** distribuidas en puntos estratégicos.
- **Espacios públicos adaptados para el uso turístico**, como plazas, senderos y miradores.
- **Centros de atención médica** de acceso público y privado.
- **Cartelería y señalética** clara y visible en los puntos turísticos correspondientes.

Además, existen **organizaciones de soporte** que fortalecen el desarrollo del destino, tales como:

- **Asociaciones empresariales**
- **Cooperativas de servicios y emprendimientos productivos**
- **Instituciones educativas y centros de formación turística**
- **Organismos públicos provinciales y nacionales con presencia en la localidad**

Esta red de servicios y soportes conforma la base para una gestión integrada del destino, orientada a la mejora continua y la satisfacción del visitante.

INFRAESTRUCTURA TURISTICA



3.2.2 Realizar un relevamiento de infraestructura y servicios municipales y adjuntar evidencias de la forma en que realiza su provisión y si se cuenta con algún sistema de incentivo en la medición.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la gestión turística local, desde la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo se lleva adelante un relevamiento específico de la infraestructura y los servicios municipales que inciden directa o indirectamente en la calidad de la experiencia turística.

Este relevamiento tiene por objetivo identificar y documentar de forma sistemática los equipamientos y servicios públicos que forman parte del soporte esencial del destino, tales como el alumbrado, el mantenimiento de espacios verdes y plazas, la provisión de agua potable, la recolección y gestión de residuos, los centros de información turística, los baños públicos, el transporte urbano, la señalética, y los accesos viales, entre otros.

La recopilación de esta información se complementa con evidencias documentales que acreditan la forma en que se lleva adelante la provisión de estos servicios: informes técnicos, registros de mantenimiento, órdenes de servicio, fotografías georreferenciadas, cronogramas operativos, entre otros documentos respaldatorios.

Asimismo, se releva si dichos servicios cuentan con algún sistema de medición, monitoreo o incentivo que contribuya a evaluar su eficacia, eficiencia y sostenibilidad. Esto incluye, por ejemplo, mecanismos de control de calidad, indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción ciudadana, sistemas de reportes digitales o premiaciones internas por buenas prácticas.

Contar con esta información permite a la Municipalidad no sólo garantizar un entorno urbano adecuado para la actividad turística, sino también identificar oportunidades de mejora, fomentar la innovación en la gestión pública y fortalecer la coordinación interáreas dentro del municipio.

De este modo, el relevamiento se convierte en una herramienta clave para vincular la planificación turística con la prestación de servicios básicos, bajo un enfoque de calidad, eficiencia y sostenibilidad.

Relevamiento de infraestructura y servicios municipales

ANEXO 8



3.3 Caracterización de la demanda

3.3.1 Identificar y analizar las características demográficas, económicas y motivacionales de la demanda.

Comprender quiénes nos visitan, por qué lo hacen y qué valoran de su experiencia en el destino es una tarea esencial para diseñar políticas públicas acordes, mejorar la calidad de los servicios turísticos y consolidar una oferta que responda a las expectativas de nuestros visitantes. En este sentido, desde la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo se promueve el análisis permanente y sistemático de la demanda turística, como insumo estratégico para la toma de decisiones.

La caracterización de la demanda turística permite establecer perfiles de visitantes, detectar tendencias emergentes, evaluar niveles de satisfacción y adaptar las acciones de promoción, comunicación, infraestructura y desarrollo de productos. Además, este análisis es fundamental para identificar oportunidades de diversificación de la oferta y para implementar estrategias que fomenten la sostenibilidad y la distribución equitativa de los beneficios del turismo.

El estudio de la demanda turística en la Villa de Merlo se enfoca en tres dimensiones principales:

- **Características demográficas:** Se releva información sobre la edad, género, lugar de procedencia, tipo de grupo de viaje (familias, parejas, amigos, etc.) y frecuencia de visita, con el objetivo de entender los segmentos predominantes que eligen nuestro destino.
- **Características económicas:** Se analiza la capacidad de gasto, la duración promedio de la estadía, el tipo de alojamiento elegido, los servicios contratados y el comportamiento de consumo en el destino. Esta información permite estimar el impacto económico del turismo y planificar acciones para incrementar el gasto promedio por visitante.
- **Motivaciones y expectativas:** Se exploran las razones que impulsan a los turistas a elegir Merlo como destino, como la búsqueda de naturaleza, tranquilidad, bienestar, actividades al aire libre, experiencias culturales, turismo activo o espiritual. También se releva el grado de satisfacción y las percepciones sobre distintos aspectos del destino.

La recolección de datos se realiza a través de encuestas presenciales y digitales, entrevistas, registros estadísticos en centros de informes y plataformas de reservas, así como también mediante observación directa en eventos y temporadas específicas. Estos datos son sistematizados y analizados periódicamente para mantener actualizado el perfil de visitantes y adaptar nuestras políticas de manera dinámica y proactiva.

El conocimiento profundo de la demanda turística es uno de los pilares fundamentales para diseñar políticas públicas eficaces y sostenibles. Por ello, la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo implementa un sistema de relevamiento y análisis continuo que permite identificar las características de quienes visitan el destino y comprender sus comportamientos, expectativas y valoraciones.

1. Perfil demográfico: El análisis demográfico incluye variables como la edad, el género, el lugar de procedencia (a nivel provincial, nacional e internacional), la composición del grupo de viaje (viaje individual, en pareja, en familia, con amigos o en contingente), y la frecuencia de visita (primera vez, visitante recurrente, etc.). Estos datos permiten segmentar la demanda en grupos objetivos y detectar cambios de comportamiento a lo largo del tiempo, así como también adecuar la oferta turística a los distintos perfiles.

2. Perfil económico: La información económica se obtiene a partir de consultas sobre el gasto estimado por día, la duración de la estadía, los canales de contratación (directa, por agencia, por plataformas digitales), y el tipo de alojamiento y servicios utilizados. Se busca comprender el impacto económico del turismo en la economía local, así como las diferencias de consumo entre los distintos segmentos de visitantes. Esta información resulta clave para diseñar incentivos, promociones y estrategias de fidelización que estimulen un mayor nivel de gasto y estadías más prolongadas.

3. Motivaciones, intereses y niveles de satisfacción: A través de encuestas y entrevistas se indaga sobre las motivaciones que impulsan la elección del destino: descanso, naturaleza, turismo aventura, bienestar y salud, eventos, cultura, gastronomía, espiritualidad, entre otros. Se identifican también las expectativas previas, los elementos más valorados durante la estadía, las principales fuentes de información utilizadas (redes sociales, recomendaciones, portales web, agencias, etc.), y el grado de satisfacción general con la experiencia turística en la Villa de Merlo. Esta información resulta esencial para orientar el diseño de nuevos productos turísticos, campañas de comunicación y estrategias de fidelización.

4. Fuentes de información y herramientas de análisis: El relevamiento se realiza de manera mixta, combinando encuestas presenciales en puntos estratégicos (terminal, centros de informes turísticos, peatonal, ferias, eventos), encuestas digitales a través de códigos QR o redes sociales, entrevistas cualitativas y análisis de datos provenientes de plataformas de reservas, redes sociales y reportes de agencias.

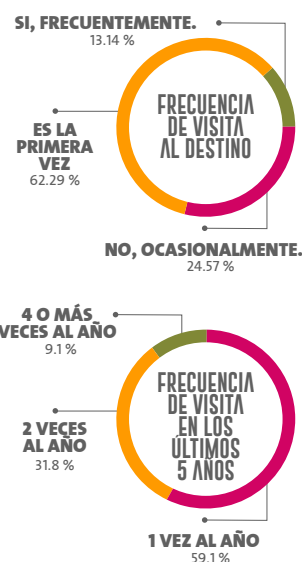
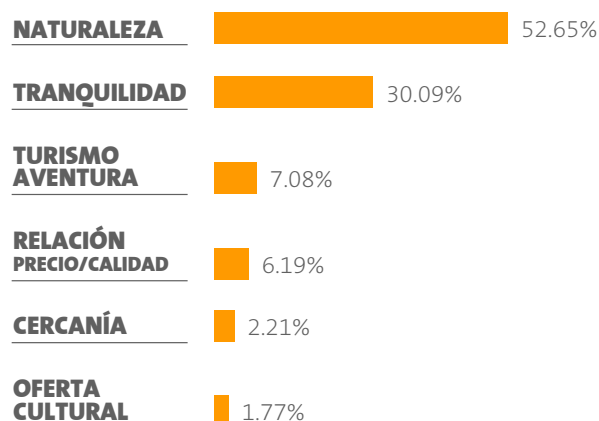
Asimismo, se utilizan herramientas estadísticas básicas y software de visualización de datos para interpretar la información de forma clara, facilitar la toma de decisiones y elaborar informes de gestión

5. Aplicaciones prácticas: Este análisis de la demanda permite identificar oportunidades para:

- Diversificar la oferta y desarrollar productos turísticos orientados a nuevos segmentos (por ejemplo, jóvenes, adultos mayores, turismo educativo, etc.).
- Desarrollar estrategias de desestacionalización con propuestas específicas para temporadas bajas.
- Redireccionar la promoción hacia mercados emisores con alto potencial de crecimiento.
- Detectar puntos críticos en la experiencia del visitante que requieren mejoras (señalización, conectividad, atención, servicios).
- Medir el impacto de acciones de comunicación y marketing implementadas.

La caracterización de la demanda es, en definitiva, una herramienta indispensable para consolidar una gestión turística basada en evidencia, que fortalezca la competitividad del destino sin perder de vista la sostenibilidad, la inclusión y el bienestar de la comunidad local.

MOTIVO DE ELECCIÓN DEL DESTINO



CONCLUSIÓN

Los datos analizados permiten delinear un perfil claro del visitante de la Villa de Merlo, lo cual resulta fundamental para una planificación turística eficiente y sostenible. La mayoría de los turistas viajan en pareja (46,2%) o con familiares (33,5%), lo que sugiere una fuerte orientación hacia experiencias compartidas, vinculadas a lo afectivo y lo familiar. En cuanto a la frecuencia de visita, se observa una notable fidelidad al destino: el 59,1% lo visita una vez al año y el 31,8% lo hace al menos dos veces al año, evidenciando una relación consolidada entre el visitante y el lugar.

Respecto a los motivos de elección del destino, predominan la naturaleza (52,65%) y la tranquilidad (30,09%), reforzando el posicionamiento de Merlo como un refugio natural que ofrece descanso y contacto con el entorno. Estos factores, junto con el turismo aventura (7,08%) y la percepción positiva en relación al precio-calidad (6,19%), constituyen los principales atractivos del destino.

Complementando este análisis, se observa que el 50% de los visitantes son personas mayores, muchas veces jubiladas, que viajan solas en búsqueda de tranquilidad, descanso y bienestar. Un 30% corresponde a adultos entre 30 y 50 años, que suelen viajar en pareja o con familia, motivados por la desconexión de la rutina. Finalmente, el 20% restante está compuesto por jóvenes menores de 30 años, atraídos principalmente por las actividades de aventura y naturaleza activa que el destino ofrece.

En síntesis, este perfil de demanda confirma la importancia de preservar los recursos naturales y culturales, al mismo tiempo que se diseñan estrategias inclusivas y sostenibles que fortalezcan la competitividad del destino sin comprometer su esencia ni el bienestar de su comunidad.

3.4 Articulaciones externas

3.4.1 Identificar y realizar un mapa de los actores clave incluyendo organismos sociales, privados y académicos, para asegurar la cadena de valor turística responsable, promoviendo el desarrollo turístico sostenible y accesible.

La actividad turística, por su naturaleza transversal y dinámica, requiere de una articulación constante entre múltiples actores del territorio. Desde la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de la Villa de Merlo, entendemos que la gobernanza turística debe construirse de manera participativa, integrando tanto al sector público como al privado, a las organizaciones de la sociedad civil y al ámbito académico.

Estas articulaciones permiten generar consensos, compartir recursos, consolidar una visión común del desarrollo turístico y garantizar la continuidad de las políticas públicas más allá de los cambios coyunturales. Además, son fundamentales para avanzar hacia un turismo responsable, sostenible y accesible, que genere beneficios equitativos para la comunidad y preserve el patrimonio natural y cultural del destino.

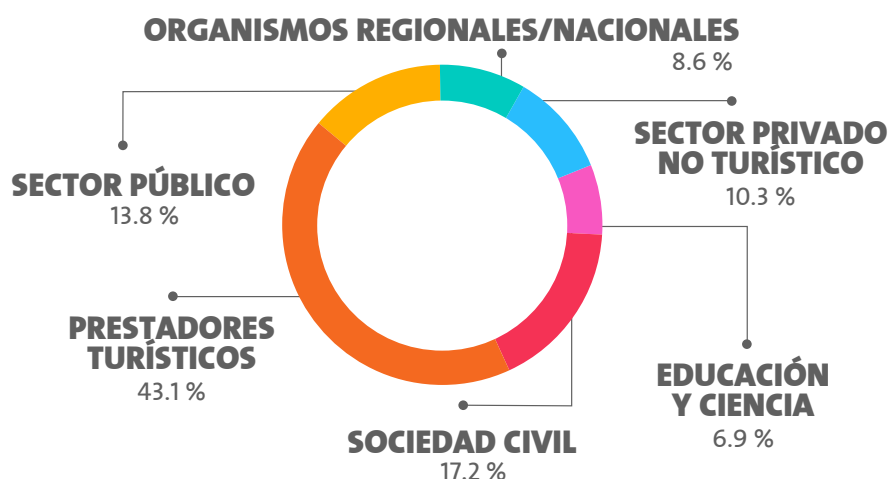
Identificación y mapeo de actores clave

Como parte del fortalecimiento de la gobernanza turística local, la Secretaría de Turismo lleva adelante la identificación y el **mapeo de actores** clave que participan o tienen incidencia en la cadena de valor de la actividad turística. Este trabajo tiene como objetivo reconocer a las personas, instituciones y organizaciones que contribuyen, desde diversos roles, al desarrollo turístico del destino, y establecer vínculos de cooperación estratégica con cada uno de ellos.

El mapeo incluye actores del ámbito:

- **Público:** otras áreas municipales (Obras Públicas, Medio Ambiente, Cultura, Tránsito, Seguridad), organismos provinciales y nacionales (Ministerio de Turismo y Deportes, Secretaría de Ambiente, Parques Nacionales), y entes descentralizados.
- **Privado:** prestadores turísticos (alojamientos, agencias, guías, gastronomía), cámaras empresariales, asociaciones de comerciantes y productores, empresas proveedoras de servicios complementarios.
- **Social:** organizaciones comunitarias, ONGs vinculadas a la cultura, el ambiente, la inclusión y la educación, colectivos vecinales y clubes locales.
- **Académico:** universidades, institutos terciarios, centros de formación profesional y escuelas técnicas con orientación en turismo o disciplinas relacionadas.

DISTRIBUCIÓN DE ACTORES CLAVE EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DE MERLO



El objetivo final de este trabajo es consolidar una red de trabajo colaborativo que promueva:

- **La corresponsabilidad en la planificación y gestión turística.**
- **El desarrollo de proyectos conjuntos.**
- **La generación de información compartida.**
- **El intercambio de buenas prácticas.**
- **La inclusión de la diversidad de miradas que existen en la comunidad.**

Además, se prioriza el fortalecimiento de alianzas que permitan avanzar hacia un modelo de turismo sostenible y accesible, que no sólo potencie la competitividad del destino, sino que también garantice su equidad, su inclusión social y su resiliencia ambiental. El mapa de actores se revisa y actualiza periódicamente para incorporar nuevos participantes, evaluar el funcionamiento de los vínculos existentes y ajustar las estrategias de articulación en función de los desafíos y oportunidades que se presenten.

ANÁLISIS Y COMPROMISO DE GESTIÓN

4 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO

4.1 Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA)

4.1.1 Elaborar la matriz de tipo FODA en base a los relevamientos realizados a fin de identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del destino turístico.

<h3>FORTALEZAS</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno natural privilegiado: clima, sierras, biodiversidad y paisajes únicos. • Imagen turística consolidada a nivel nacional. • Oferta turística diversificada (<i>aventura, naturaleza, bienestar, cultura</i>). • Trayectoria institucional en gestión turística y planificación local. • Presencia activa de prestadores turísticos organizados. • Infraestructura turística básica consolidada. 	<h3>DEBILIDADES</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de transporte público local eficiente y de alcance turístico. • Falta de conectividad aérea directa • Desigualdad en el desarrollo de servicios entre zonas céntricas y periféricas. • Necesidad de mayor profesionalización en ciertos sectores de atención al turista.
<h3>OPORTUNIDADES</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia creciente hacia el turismo de naturaleza, bienestar y experiencias. • Programas nacionales de apoyo al desarrollo turístico sustentable. • Potencial para desarrollar productos de turismo accesible e inclusivo. • Expansión del turismo interno y regional post-pandemia. • Avances tecnológicos que facilitan la promoción digital de destinos. • Oportunidades de articulación con el corredor turístico del Valle del Conlara. 	<h3>AMENAZAS</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Impactos del cambio climático y eventos extremos (incendios, sequías). • Inestabilidad económica nacional que reduce el poder adquisitivo del turista. • Competencia de destinos emergentes con ofertas similares. • Presión inmobiliaria sobre áreas naturales y pérdida de identidad paisajística. • Dificultades para mantener y modernizar infraestructura pública con recursos locales. • Riesgos de saturación en sitios turísticos sensibles sin manejo adecuado.

4.2 ANÁLISIS, ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4.2.1 Analizar la matriz FODA e identificar posibles estrategias de tipo Fortalezas - Amenazas y Debilidades – Oportunidades.

Sobre la base de la matriz FODA construida en el punto anterior, se procede al análisis cruzado entre las dimensiones internas y externas del destino, con el fin de generar estrategias propositivas. Esta metodología permite aprovechar de manera eficiente las fortalezas del destino frente a las oportunidades del contexto, así como superar debilidades internas mediante el uso de factores externos favorables.

Estrategias FO (Fortalezas – Oportunidades)

Estas estrategias se basan en el uso de los recursos y capacidades existentes para capitalizar las oportunidades que ofrece el entorno:

FO	Estrategia	ESTRATEGIA
F01	• Utilizar la imagen turística consolidada y la diversidad de oferta para posicionar a Merlo como destino líder en turismo de naturaleza y bienestar	
F02	• Aprovechar la infraestructura turística básica y la experiencia en gestión para aplicar a programas nacionales de desarrollo turístico sostenible.	
F03	• Promover productos de turismo accesible integrando al sector privado organizado y la trayectoria en planificación turística.	
F04	• Usar el entorno natural privilegiado y la identidad local como ejes de campañas digitales innovadoras.	
F05	• Fortalecer vínculos regionales desde la base de articulación con prestadores locales y planificación institucional.	

Estrategias DO (Debilidades – Oportunidades)

Estas estrategias buscan reducir o eliminar debilidades internas mediante la implementación de acciones que aprovechen las oportunidades externas:

DO	Estrategia	ESTRATEGIA
D01	• Abordar la estacionalidad mediante el diseño de experiencias vinculadas al bienestar y al turismo de cercanía.	
D02	• Gestionar mejoras en conectividad digital y transporte mediante articulación con programas nacionales.	
D03	• Profesionalizar servicios turísticos aprovechando líneas de capacitación e inclusión de nuevos perfiles laborales.	
D04	• Corregir desequilibrios territoriales en servicios con proyectos de inversión pública bajo el marco del desarrollo sostenible.	
D05	• Reforzar la vinculación con municipios del Valle del Conlara para compensar la débil articulación regional.	

Estrategias para el Desarrollo Turístico – Villa de Merlo

Estrategias para el Desarrollo Turístico	Fortalezas	Debilidades
Oportunidad	<p>Fortalezas + Oportunidades</p> <p>Impulsar circuitos de turismo de naturaleza y bienestar, integrando recursos del entorno natural (sierras, microclima, biodiversidad) con experiencias culturales y gastronómicas locales.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruta del bienestar serrano • Caminatas interpretativas + degustación de productos regionales • Talleres de plantas medicinales o cocina serrana 	<p>Debilidades + Oportunidades</p> <p>Desarrollar campañas de promoción digital multicanal para romper la estacionalidad y captar nuevos perfiles turísticos.</p> <p>Se sugiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfocar la promoción en escapadas todo el año • Activar alianzas con influencers y agencias digitales • Promover el destino con foco en bienestar, naturaleza y cultura local
Amenazas	<p>Fortalezas + Amenazas</p> <p>Consolidar el valor del patrimonio ambiental y cultural local como diferencial frente a la competencia y ante posibles impactos del cambio climático.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear productos centrados en la identidad serrana • Fortalecer normas de protección paisajística • Potenciar fiestas y tradiciones locales sostenibles 	<p>Debilidades + Amenazas</p> <p>Diseñar productos accesibles y adaptados a públicos con menor poder adquisitivo, para amortiguar los efectos de la crisis económica y ampliar la base de visitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Merlo todo el año” con beneficios y descuentos • Ofertas combinadas de alojamiento y actividades • Promociones especiales para temporada baja y residentes

5.1 Política Turística Integral del Destino Villa de Merlo

Para una gestión turística responsable, sostenible, accesible y de calidad.

La Municipalidad de la Villa de Merlo, reconociendo al turismo como un eje estratégico para el desarrollo local, en conjunto con la Secretaria de Turismo de la Villa de Merlo, formulan esta política turística integral como un instrumento orientador de la planificación, la gestión y la evaluación de las acciones vinculadas a la actividad turística en el territorio. La misma posee diferentes aristas basadas en la gestión, calidad y la conformación de productos turísticos a partir del desarrollo de diferentes programas como:

Programa de capacitación turística (**ProCaTur**), Turismo Religioso, Promoción Turística (**EMiProTur**), Merlo Bureau Eventos, Guardia Turística, Observatorio de conductas turísticas, Comunicación y Redes, Turismo Cultural y Deportivo (*en conjunto, estos dos últimos ítems con Secretaria de Deportes y hábitos saludables y Secretaria de gestión cultural e identidad merlina*) basados en estos tres ejes ambiente, accesibilidad y sustentabilidad.

Este documento surge de un análisis crítico del entorno a través de una matriz FODA que identificó, entre otros aspectos, la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios, garantizar la accesibilidad universal, gestionar de forma responsable los recursos naturales y culturales, y mejorar la competitividad del destino frente a un contexto cambiante.

Visión

Ser un destino turístico reconocido nacional e internacionalmente por su compromiso con la calidad, la accesibilidad y la sostenibilidad, donde el desarrollo turístico se integre armónicamente con la comunidad y el entorno.

Misión

Planificar, coordinar y gestionar el desarrollo turístico de manera responsable, garantizando una experiencia de calidad para los visitantes, el respeto por la identidad local y la mejora continua de la calidad de vida de los residentes.

Objetivos estratégicos

- 1 • Impulsar la calidad turística como herramienta de mejora continua y diferenciación del destino.
- 2 • Garantizar la accesibilidad universal en la planificación, prestación y promoción de servicios y atractivos turísticos.
- 3 • Promover la sostenibilidad en las dimensiones ambiental, económica y sociocultural del turismo.
- 4 • Fortalecer la articulación público-privada y la participación comunitaria en la toma de decisiones turísticas.
- 5 • Diversificar y profesionalizar la oferta turística, priorizando la innovación, la identidad local y la descentralización territorial.

Principios rectores

- **Calidad:** Estándares, protocolos, formación y mejora continua como eje transversal de la política.
- **Accesibilidad:** Diseño universal como requisito en obras, servicios y comunicación turística.
- **Sostenibilidad:** Conservación del entorno natural y cultural, turismo con bajo impacto y gestión responsable.
- **Inclusión:** Participación activa de la comunidad local en el desarrollo de la actividad turística.
- **Innovación:** Promoción de tecnologías y modelos de gestión creativos y adaptativos.

El nuevo desafío al cual nos embarcamos a partir del 2023 es con el estudio, la diagramación, el análisis de las políticas turísticas inclusivas, sustentables y amigable con el ambiente, para tales efectos con la dirección de discapacidad dependiente de la secretaría de gobierno se establecen algunos ejes:

- 01 •** Cumplimiento de la norma de integración con niños con capacidades diferentes en la mano de obra de oficios en la hotelería y gastronomía, los mismos son ejecutados a través del taller protegido del MIRLO con la manufactura de pan, facturas y criollitos, que son elaborados por dicho taller y vendidos a los prestadores de servicios turísticos. Este mismo taller está integrado al servicio de catering del Merlo Bureau Eventos en la provisión de los insumos arriba mencionados en los congresos, seminarios, etc.
- 02 •** La realización de cartelera turística con códigos QR accesible e inclusiva donde están con videos, audio y traducción a lengua de señas.
- 03 •** Capacitación en lenguaje de señas a todos los informantes de turismo.
- 04 •** La implementación en la infraestructura pública de rampas, podotáctiles (ya implementado en las obras de remodelación de la plaza, el mercado de productores y en las 8 plazas saludable de la Villa)
- 05 •** El cumplimiento de la norma donde cada hotel y cabaña debe poseer al menos una unidad de habitación accesible e inclusiva.
- 06 •** La implementación de taxis con servicio de rampas para sillas de ruedas
- 07 •** La implementación de servicios de excursiones con rampas para personas con capacidad reducida.
- 08 •** La implementación de sillas de senderismo adaptadas para senderismo
- 09 •** La implementación de rampas de accesibilidad en miradores y atractivos turísticos naturales.
- 10 •** Capacitación, a través del programa de capacitación turística (pro.ca.tur) de los cursos necesarios en el manejo de personas con discapacidad, lengua de señas y factor de riesgo en excursiones para guías de turismo.

En calidad ambiental, en conjunto con la Secretaría de Ambiente y Producción, se están llevando adelante diferentes convenios de acciones para la medición de la huella del carbono para poder medir el impacto de la contaminación del visitante y poder reducirla. Para tales efectos se propone trabajar en lo siguiente:

- 01 •** Acción transversal entre la dirección de tránsito, y ambiente, se propone el reordenamiento del tránsito vehicular para poder disminuir la circulación del transporte automotor.
- 02 •** Control de los buses de contingentes turísticos donde se espera que por ordenanza municipal se prohíba la circulación dentro de la ciudad.
- 03 •** Protección del bosque nativo por medio de la ordenanza 144-HCD que regula la zona serrana en las denominadas T1 T2 T3 T4 donde básicamente se especifica la protección del faldeo de las sierras de comechingones como así también la prohibición de construcción en las zonas serranas.
- 04 •** Con la secretaría de deporte y ambiente se establece diseñar 75 km de senderos en el azud de pasos malos, en la reserva florofaunística y en el mirador del tala, accesibles, con cartelería de protección, limpieza y orden fomentando la contratación de guías habilitados para la realización de los mismos.
- 05 •** Para garantizar la separación de residuos, se crea la planta de reciclaje gestionada por la municipalidad de la Villa de Merlo y financiada por nación, operada por una cooperativa que trabaja actualmente bajo los principios de la economía circular, donde se espera que mediante la entrega de bolsones y tambores a cada hotel y restaurant de la Villa de Merlo se recicle plástico, cartón, botellas y aceites que posteriormente son separados y comercializados.
- 06 •** Con el fin de fomentar la conservación y concientización del bosque nativo, se llevará a cabo un convenio con la Facultad de Turismo y Urbanismo de la Universidad Nacional de San Luis, para la creación de cursos y concurso de Parques y Jardines con vegetación autóctona.
- 07 •** Con el fin de concientizar el reciclaje y la plantación de especies nativas, se llevará a cabo el Plan canje Ambiental donde el vecino lleva el residuo tecnológico, plástico o cartón y es intercambiado por una planta o árbol autóctono.
- 08 •** Generar el incentivo a los productores locales para la comercialización de sus productos dentro del mercado de productores para poder diversificar la oferta de los sabores merlinos.
- 09 •** Generar la ruta de los aromas y sabores donde el visitante puede hacer un recorrido por diferentes casas de té, fábricas de perfumes y cremas y la ruta gastronómica donde se utilizan plantas locales que poseen propiedades aromáticas, medicinales o gastronómicas, obteniendo así que el visitante reconozca y proteja estas especies nativas.

Para evitar la estacionalidad del destino, se propone seguir trabajando sobre las siguientes acciones de sostenibilidad:

01 • Fortalecimiento del empleo turístico local:

Sostener la contratación directa e indirecta de aproximadamente 10.000 personas vinculadas al sector turístico, residentes en la Villa de Merlo y localidades cercanas como Carpintería, Los Molles, Santa Rosa del Conlara y el sur de Córdoba.

02 • Gestión estratégica de la ocupación turística:

Consolidar la capacidad de alojamiento existente —más de 16.000 plazas en 95 establecimientos— manteniendo niveles de ocupación que generen previsibilidad y sustentabilidad para la economía local.

03 • Impulso del turismo MICE a través del Merlo Bureau Eventos:

- › Potenciar el rol del Merlo Bureau Eventos, creado por ordenanza municipal en agosto de 2024, como herramienta público-privada para atraer congresos, seminarios, eventos culturales, deportivos y motivacionales.
- › Para 2025 ya hay 25 eventos pautados, incluyendo el Canafest y el Abuelazo, que buscan sostener altos niveles de ocupación en temporadas medias y bajas.

04 • Aplicación del enfoque de turismo motivacional.

Diseñar estrategias diferenciadas según los períodos del año:

- › En vacaciones, priorizar experiencias de descanso, conexión con la naturaleza, gastronomía y turismo aventura.
- › En temporada baja, fomentar la participación en eventos y actividades específicas como congresos, exposiciones, ferias o festivales, con actividades complementarias según disponibilidad del visitante.

05 • Transformación de la baja temporada en temporada media o alta suplementaria:

Aprovechar los fines de semana largos y eventos estratégicos para mantener una ocupación constante a lo largo del año, reduciendo el impacto de la estacionalidad.

06 • Implementación del programa "En la baja, la oferta sube":

Coordinar acciones con el sector privado para optimizar costos en hotelería y gastronomía durante la baja temporada.
El Estado municipal se compromete a realizar la promoción del programa y a aplicar incentivos mediante la reducción de tasas comerciales.

07 • Capacitación continua a través del PROCATUR:

Exigir un mínimo de 40 horas anuales de formación para los trabajadores del sector turístico privado, como condición para la renovación de licencias comerciales. Esta medida fortalece la calidad profesional del destino, garantiza el mantenimiento de las fuentes laborales y promueve la apertura continua de establecimientos turísticos.

Bajo estas acciones se pretende lograr las siguientes metas:

- **Alcanzar un 80% de prestadores turísticos registrados capacitados en calidad y atención al visitante antes de 2027.**
- **Adaptar al menos 5 atractivos y servicios turísticos con criterios de accesibilidad universal para 2027**
- **Implementar un sistema de monitoreo ambiental para los principales circuitos turísticos en 2027.**
- **Diseñar e implementar tres nuevos productos turísticos temáticos alineados con las tendencias del mercado (turismo de bienestar, turismo accesible, experiencias naturales, turismo rural, etc.) antes de 2027.**

La política aquí establecida busca ser un marco de referencia institucional, participativo y técnico, que asegure la continuidad, coherencia y legitimidad de las políticas públicas turísticas de Merlo. La misma se encuentra en constante desarrollo, siendo dinámica y competitiva. Esto se ve reflejado como un compromiso desde la secretaría de turismo al poseer el 70% de su equipo siendo profesionales o estudiantes de turismo que le dan ese constante desarrollo para sustentar la política turística en sí misma

Creemos que la capacitación y formación es la base sostenible de los desafíos que debemos afrontar como una herramienta de innovación y creatividad. El turismo es transversal a todas las áreas comerciales, culturales y sociales es por ello que el desarrollo profesional y constante del equipo de la municipalidad de la villa de merlo se encuentra permanentemente realizando cursos de capacitación y formación, apostando a la juventud que son en definitiva los que le darán la sustentabilidad profesional a la economía de nuestra ciudad.



5.2 Comunicación de la política

5.2.1 Hacer pública la política y asegurar que la misma sea comunicada a todo el personal, residentes, turistas y a todas las partes interesadas.

Publicación de Gestión de la Secretaría de Turismo Villa de Merlo



Gestión de la Secretaría de Turismo Villa de Merlo

1 día ·

Villa de Merlo presentó ante el Honorable Concejo Deliberante su nueva Política Integral Turística

La Municipalidad de la Villa de Merlo elevó al Honorable Concejo Deliberante la Política Integral Turística, una nueva herramienta de planificación, gestión y evaluación orientada al desarrollo turístico del destino. Esta propuesta fue elaborada por la Secretaría de Turismo en conjunto con diversas áreas del Departamento Ejecutivo Municipal, y busca su homologación institucional.

La política se sustenta en cinco ejes fundamentales: calidad, accesibilidad, sostenibilidad, inclusión e innovación. A través de estos lineamientos, se promueven acciones concretas con metas fijadas hasta el año 2027. Entre los programas estratégicos incluidos se destacan el ProCaTur (Programa de Capacitación Turística), el Observatorio de Conductas Turísticas, el Merlo Bureau Eventos, y diversas iniciativas de turismo cultural, religioso y deportivo.

El documento parte de un diagnóstico crítico del entorno, identificando necesidades claves como la mejora en la calidad de servicios, la accesibilidad universal y la competitividad del destino. En ese marco, se establecen políticas para fomentar el empleo local, diversificar la oferta, desarrollar productos turísticos sostenibles y fomentar la inclusión activa de personas con discapacidad. Además, se proponen medidas de protección ambiental, como la medición de la huella de carbono, el ordenamiento del tránsito, la creación de senderos accesibles, y un sistema integral de reciclaje operado por una cooperativa local.

La iniciativa busca, en definitiva, institucionalizar una política pública turística dinámica, con legitimidad técnica y social, que asegure la continuidad y coherencia de las acciones a largo plazo.



VILLA DE MERLO PRESENTÓ ANTE EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SU NUEVA POLÍTICA INTEGRAL TURÍSTICA

02/04/2025 - 13:43 hrs



La Municipalidad de la Villa de Merlo elevó al Honorable Concejo Deliberante la Política Integral Turística, una nueva herramienta de planificación, gestión y evaluación orientada al desarrollo turístico del destino. Esta propuesta fue elaborada por la Secretaría de Turismo en conjunto con diversas áreas del Departamento Ejecutivo Municipal, y busca su homologación institucional.

La política se sustenta en cinco ejes fundamentales: calidad, accesibilidad, sostenibilidad, inclusión e innovación. A través de estos lineamientos, se promueven acciones concretas con metas fijadas hasta el año 2027. Entre los programas estratégicos incluidos se destacan el ProCaTur (Programa de Capacitación Turística), el Observatorio de Conductas Turísticas, el Merlo Bureau Eventos, y diversas iniciativas de turismo cultural, religioso y deportivo.

El documento parte de un diagnóstico crítico del entorno, identificando necesidades claves como la mejora en la calidad de servicios, la accesibilidad universal y la competitividad del destino. En ese marco, se establecen políticas para fomentar el empleo local, diversificar la oferta, desarrollar productos turísticos sostenibles y fomentar la inclusión activa de personas con discapacidad.

Además, se proponen medidas de protección ambiental, como la medición de la huella de carbono, el ordenamiento del tránsito, la creación de senderos accesibles, y un sistema integral de reciclaje operado por una cooperativa local.

La iniciativa busca, en definitiva, institucionalizar una política pública turística dinámica, con legitimidad técnica y social, que asegure la continuidad y coherencia de las acciones a largo plazo.

5.3 Consenso político

5.3.1 Realizar las gestiones pertinentes para que la Política Integral del Destino sea tratada en el Concejo Deliberante para su declaración de interés municipal.



Villa de Merlo, 27 de mayo de 2025

Al Honorable Concejo Deliberante
Villa de Merlo – San Luis
S _____ / _____ D

Me dirijo a Ustedes con el objeto de elevar para su conocimiento y tratamiento legislativo la Resolución de Intendencia N.º ____/2025, mediante la cual se aprueba la Política Integral Turística de la Villa de Merlo.

Dicha política constituye un instrumento orientador de la planificación, gestión y evaluación de las acciones vinculadas al desarrollo turístico del destino, y ha sido elaborada por la Secretaría de Turismo en conjunto con diversas áreas del Departamento Ejecutivo Municipal.

Esta propuesta se sustenta en los ejes de calidad, accesibilidad, sostenibilidad, inclusión e innovación, estableciendo además metas concretas a alcanzar antes del año 2027 y programas estratégicos como el ProCaTur, el Observatorio de Conductas Turísticas, el Merlo Bureau Eventos, entre otros.

Considerando la relevancia de contar con una política pública turística legitimada institucionalmente, se remite la presente resolución para su homologación por parte de este Honorable Concejo.

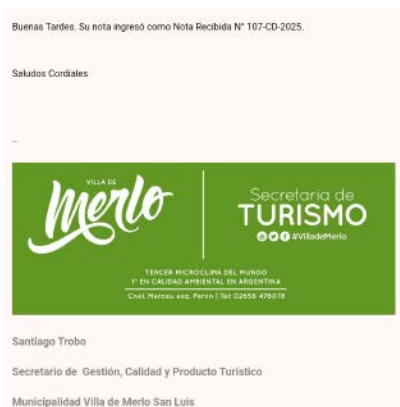
Sin otro particular, y quedando a disposición para ampliar la información que consideren pertinente, saludo a Ustedes atentamente.



Leonardo Rodríguez
Intendente

Municipalidad de la Villa de Merlo

Respuesta del Concejo Deliberante sobre la entrega de la nota de la política pública.
Nota N.º 107-CD-2025



5.4 Objetivos, metas e indicadores

5.4.1 Elaborar los objetivos, metas e indicadores en función de la política turística integral formulada, que se constituyan de base para elaborar futuros planes operativos de turismo accesible, sostenible y competitivo.

Eje estratégico	Objetivo	Meta	Indicador
Calidad turística	Fortalecer la calidad de los servicios turísticos del destino.	Capacitar al 80% de los prestadores turísticos registrados en estándares de calidad antes de 2027.	% de prestadores capacitados / registrados.
	Implementar procesos de mejora continua en la atención al visitante.	Implementar un sistema de encuestas de satisfacción turística y seguimiento permanente.	Tasa de satisfacción promedio del visitante.
Accesibilidad	Garantizar condiciones de accesibilidad en la oferta turística del destino.	Adaptar al menos 10 atractivos o servicios turísticos con criterios de accesibilidad universal.	N.º de servicios turísticos adaptados según normativa de accesibilidad.
	Promover una oferta inclusiva e igualitaria.	Incorporar el turismo accesible como criterio en todas las convocatorias y apoyos institucionales.	% de acciones institucionales con perspectiva de accesibilidad.
Sostenibilidad	Promover prácticas responsables en la gestión de recursos naturales y culturales.	Implementar un programa de turismo sostenible en articulación con actores locales antes de 2026.	N.º de buenas prácticas sostenibles implementadas.
	Fomentar la sensibilización ambiental de turistas y residentes	Realizar campañas anuales de concientización sobre sostenibilidad turística.	N.º de campañas anuales ejecutadas.
Competitividad	Mejorar la articulación entre el sector público y privado para un destino más competitivo.	Crear un ente de coordinación turística público-privado antes de 2026.	Nivel de participación del sector privado en decisiones estratégicas.
	Diversificar y posicionar la oferta turística de manera innovadora.	Diseñar 3 nuevos productos turísticos temáticos antes de 2027.	N.º de nuevos productos turísticos desarrollados.

M A Y O 2 0 2 5

BASES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES

DESTINO VILLA DE MERLO



Municipalidad
Villa de Merlo



Calidad Turística
Argentina