

ACTUALIZACIÓN 2015 **PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO**

Febrero 2015

Santa Fe Ciudad


SAFetur

SANTA FE
CIUDAD

INTRODUCCIÓN

La realización del Plan Estratégico de Turismo “Santa Fe 2020” ha sido un esfuerzo colectivo ordenado y participativo realizado durante el año 2012 para entender nuestro escenario actual; reconocer y revisar antecedentes; fijar nuestra visión, misión, objetivos estratégicos y acciones a desarrollar en materia turística en nuestra ciudad. Un trabajo de planificación participativa propio de las estrategias a mediano y largo plazo inherente a las políticas turísticas actuales.

Sin embargo es importante comprender que la planificación de un destino es un proceso continuo, permanente y dinámico que incorpora los conocimientos y expectativas de todos los actores interesados y que también tienen en cuenta los posibles cambios de las circunstancias o escenarios propios del devenir social.

Atendiendo a la dinámica de esta actividad y a fin de cumplimentar en tiempo y forma lo es-

tablecido por las metodologías de planificación en la cuál nos hemos basado¹; y que establecen como óptimo la actualización de un plan cada tres años; es que en el mes de Diciembre de 2014 se comenzó a trabajar en el cronograma de actualización del Plan Estratégico de Turismo “Santa Fe 2020”.

En este sentido, entendemos que el ejercicio de actualización de un plan es necesario en la medida que nos permitirá continuar y fortalecer el camino de una mejora continua hacia un cada vez mejor posicionamiento de nuestra ciudad como destino turístico del mapa regional y nacional de turismo argentino. A continuación, se presentan los resultados de esta actualización del Plan Estratégico de Turismo Santa Fe 2020, realizada en el primer semestre del año 2015 con la participación de todos los actores (individuales y colectivos) vinculados a la actividad turística de nuestra ciudad.

1. CIVICUS (Alianza Mundial para la Participación Ciudadana) y PFTES (Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016–2020).

ACTUALIZACIÓN 2015

PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO

OBJETIVOS

Para esta actualización nuevamente se planteó un trabajo conjunto y participativo que fijó los siguientes objetivos:

- Ratificar la Unidad Técnica Responsable (UTR) de trabajo en el proceso de actualización del Plan.
- Fijar un cronograma de trabajo.
- Actualizar el plan a través de un proceso participativo (talleres y foro virtual)
- No alterar el Marco estratégico propuesto en el Plan.
- Incorporar nuevos antecedentes y carpeta de aportaciones. (proyectos nuevos; estadísticas; Plan Estratégico de Turismo de la Provincia de Santa Fe, etc)
- Realizar un nuevo diagnóstico situacional.
- Revisar los objetivos particulares de cada eje estratégico
- Trazar nuevas acciones y estrategias.
- Determinar el POA 2015 (plan operativo anual)

ESTRUCTURA DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN

a-Reunión de la UTR (Diciembre 2014)

Conclusiones de la Reunión de la Unidad Técnica:

1. No se modificará el Marco Estratégico del Plan (visión y Misión) ni los Ejes turísticos.
2. Determinación del cronograma de trabajo

1. Definición de la Carpeta de Aportaciones para el primer taller:

Plan Estratégico de Turismo Santa Fe 2020.

- Plan Estratégico de Turismo de la Provincia de Santa Fe
- Análisis DAFO 2014 (realizado en el marco de Directrices de calidad)
- Puntos críticos y Fortalezas.

2. Fechas, consignas y tiempo de los talleres de participación.

- Se determinaron 3 talleres de participación.
- Se especificaron las fechas de los talleres
- Tiempo estimado para cada taller: 1 hora / 1 hora 30'

b- Cronograma de trabajo

A. I Taller participativo (Viernes 6 de Febrero 2015)

- * Revisión del Análisis DAFO 2014"
- * Revisión Puntos críticos y fortalezas en base a DAFO 2014

B. II Taller Participativo (Viernes 20 de Marzo)

- * Análisis de los Objetivos Generales
- * Análisis de los Objetivos particulares

C. Apertura Foro Virtual (Jueves 26 de Marzo)

Se abrió en la página de turismo de la ciudad y se mantuvo abierto durante 20 días para que los ciudadanos puedan opinar. Participaron 20 personas aproximadamente.

- III Taller participativo (Martes 22 de Abril)

Lectura y ajuste del documento final

D. Disertación de Fabio Quetglas en el Marco del Cierre de los talleres de actualización. "Un destino Turístico ¿Nace o se hace?" (sábado 16 de Mayo)

- * Trabajo participativo.

1. ANALISIS DAFO

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

Capital Provincial ubicada estratégicamente.

Ubicación céntrica en el país

- Excelente conectividad vial autovía Ruta Nac. N° 19 (Córdoba); autovía Ruta Nacional N° 168 y Túnel Subfluvial (Entre Ríos), Autopista Rosario – Bs As.

Vasto capital cultural, histórico y natural. Cuna de la Constitución Nacional. Turismo religioso

- Potencialidad para el turismo educativo del Parque Biblioteca de la Constitución Nacional.
- Desarrollo del Paseo del Papa Francisco en Santa Fe.
- Extrema cercanía con atractivos turísticos naturales (Río Paraná, zona de islas).
- Mejora en la oferta de Museos (Noche de los Museos), ferias de artesanos y de diseño (Diseña Santa Fe, Feria del Sol y la Luna).
- Ampliación de la oferta de paseos y excursiones náuticos (La Ribereña).

Ciudad del Conocimiento y sede de grandes eventos

- Continuidad en el Ranking ICCA por cuarto año consecutivo.
- Obras esenciales para este segmento. Ej: Estación Belgrano
- Desarrollo de calendario anual de Eventos.
- Consolidación del calendario de eventos Deportivos y excelente infraestructura para este segmento.
- Creación de la Ventanilla Única de Eventos y la Agenda Ciudad.

Ampliación de la Comisión Directiva y consolidación del SAFETUR

- Participación de otras instituciones directamente vinculadas al sector del Turismo Regional. Mayor participación de áreas municipales y representantes del Concejo Municipal, indispensables para el desarrollo de la actividad.
- Trabajo mancomunado y sostenido entre el sector público y privado.
- Continuidad en el tiempo de acciones de planificación y trabajo conjunto entre diferentes sectores de la ciudad. Ej: Plan Estratégico.

Buenos sistemas de servicios turísticos

- Certificación de Calidad en Gestión Municipal en Turismo y por parte de empresas de la ciudad.
- Capacitación intensiva a personal de Centros de Informes Turísticos.
- Actualización permanente de la página web de turismo www.santafeturismo.gov.ar
- Desarrollo de la Aplicación móvil de Agenda Ciudad.
- Sistema de estacionamiento medido para turistas (sistema diferenciado al resto de los ciudadanos).
- Trabajo mancomunado con la Agencia de Cooperación, Inversiones y Comercio Exterior con el fin de captar fuentes de financiamiento para proyectos turísticos.

Diversidad en servicios turísticos y recreativos

- Inauguración de nuevos hoteles (Colonia de Vacaciones UNL ATE).

- Nuevos servicios gastronómicos (Ej: nuevos espacios concesionados Fuegos del Litoral, Pacú Restó, Aleste).
- Más servicios turísticos para ofrecer: paseos náuticos desde la Estación de Embarque Turístico, Subite a la Bici.
- Desarrollo de la Promoción Santa Fe Ciudad de Compras.

Productos típicos / Gastronomía

- Inauguración del Mercado Norte.
- Promoción de productos típicos como alfajor santafesino, liso y pescado
- Desarrollo del evento Santa Fe a la Carta.
- Mejor posicionamiento del Polo de la Cervecería Santa Fe

Mejora en la promoción y posicionamiento de la ciudad.

- Existencia de la agenda unificada.
- Planificación anticipada de actividades.
- Mejor comunicación de la ciudad como destino turístico regional (difusión en medios nacionales, asistencia a ferias y eventos, etc).

Recuperación de la Ciudad a partir del Plan Urbano y de Desarrollo.

- Nuevas obras: Peatonal San Martín Norte, Mercado Norte, mejoramiento de los espacios verdes, recuperación de edificios patrimoniales, obra en Hipólito Irigoyen que permite conexión entre la Terminal y Peatonal.
- Presentación de proyectos de realización a mediano plazo: Centro de Arte Metropolitano (recuperación del Molino Marconetti); recuperación del Boulevard Gálvez y Mercado Progreso; cocheras subterráneas del Parque Alberdi; continuación del Master Plan del Puerto de Santa Fe.

Consolidación del Programa Dos Ciudades Un Destino

Desarrollo del producto Turismo Náutico

Declaración del Puente Colgante como Monumento Histórico Nacional

DEBILIDADES

Escasa valoración de la ciudad como destino

- A nivel interno: Falta de sensibilización sobre el tema de turismo receptivo en el destino (trabajadores vinculados al turismo, ciudadanía en general)
- A nivel externo: Confusión entre la Provincia y la Ciudad como destino al tener el mismo nombre.
- Escasa articulación y recepción de fondos provinciales y nacionales para la promoción del destino.
- Falta un mayor posicionamiento a nivel turístico de la ciudad en el "Mapa País".

Falta de estrategias para la comercialización turística del destino

- Necesidad de que las agencias de turismo receptivo implementen una estrategia a fin de insertarse en los canales de comercialización a nivel nacional.
- Comercialización: pocas empresas o productos con servicios con contratación online (reserva de hoteles; en restaurantes, etc.).
- Necesidad de brindar una oferta regular y diversificada de servicios y productos turísticos.
- Necesidad de datos estadísticos fidedignos por parte de las entidades para planificación de políticas públicas.
- Desarrollo de un sistema virtual que muestre la ocupación / disponibilidad hotelera.

Desaprovechamiento de los recursos naturales como productos turísticos

- Falta de ofertas de servicios recreacionales sustentables.
- Ausencia de planificación del uso del territorio en la zona de islas.
- Necesidad de mejoramiento de playas y en el Parque del Sur y Parque Garay.

Escasa infraestructura y servicios recreativos en el casco fundacional

- Falta de sanitarios, tiendas de souvenirs, coordinación con Provincia en el horario de los Museos. Falta de actividades recreativas para la familia.

Necesidad de mejorar los estándares de calidad en los servicios turísticos

- Necesidad de mayor diversificación en alojamiento parahotelero.

- Necesidad de capacitaciones en materia de calidad del sector público – privado.
- Continuidad en la implementación de encuestas de satisfacción del destino.

Promoción

- Necesidad de desarrollo de una Marca Turística.
- Ausencia de estrategias de promoción segmentadas para mercados turísticos específicos
- Falta un plan de comunicación del destino como producto turístico.
- Necesidad de Potenciar la promoción en web y en grandes eventos. Ej: Noche de los Museos, eventos en destinos cercanos.
- Escaso presupuesto para promoción turística que le destina la Provincia a la Municipalidad de Santa Fe.

Falta coordinación con municipios del gran Santa Fe, para potenciar el desarrollo regional

- Necesidad de incorporación de corredores y atractivos a nivel regional y de desarrollo de un producto turístico a fin de poder diversificar la oferta turística y lograr una mayor estadia.

Necesidad de incrementar gestiones para afianzar a Santa Fe como sede de eventos

- Formación de un equipo abocado pura y exclusivamente a la captación de eventos y venta de Santa Fe como sede del próximo evento. (Visita a colegios profesionales. Contactar personas con poder decisivo. Realizar una planificación anual del trabajo de dicho equipo).

Presupuesto SAFETUR

- Monto insuficiente y falta de injerencia del sector privado para la planificación y asignación de fondos.

Insuficiente infraestructura aéreo portuaria.

- Necesidad de mejoras y tecnificación.

Falta inversores para los proyectos turísticos en cartera

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

Cercanía con los países limítrofes y principales mercados de demanda nacionales y regionales

- Posicionamiento de la ciudad como sede de eventos en Ranking Nacional e Internacional.
- Trabajo conjunto entre el sector público y privado.
- Consolidación desde 2012 en los rankings, en el trabajo del calendario anual de eventos, en materia de estadísticas, como así también en servicios para eventos (Ventanilla Única de Eventos, servicio de información turística en eventos, actividades de recreación para acompañantes y tiempo libre de participantes a eventos que llegan a la ciudad, etc.)
- Capitalización de la agenda de verano y la programación de los fines de semana largo.

Turismo educativo, cultural y religioso

- Futura inauguración del Centro de Interpretación del Parque Biblioteca de la Constitución Nacional.
- Circuito del Papa Francisco

Nuevo calendario turístico de fines de semana largo que fomenta circuitos interregionales.

Alianza estratégica que constituye el Programa “Dos Ciudades, un Destino” para posicionarnos en el mapa turístico nacional.

Desarrollo de productos turísticos a partir de los recursos naturales

- Río Paraná / Parque Islas de Santa Fe.
- Corredor de la costa y Ruta de la leche.
- Zona de islas del Río Paraná con excelentes posibilidades de convertirse en un producto turístico exitoso.
- Creciente valoración y potencial de crecimiento del turismo náutico. Propuesta de paseo náutico que remonte los ríos de los colonizadores y la historia de los puertos de Santa Fe.

Desarrollo de Empresas locales orientadas a la venta de turismo receptivo

Existencia de Planes Estratégicos de la Nación y de la Provincia

- Avance del Plan Estratégico de la Provincia y posicionamiento de Santa Fe como Capital de Provincia, y como puerta del producto río y sus historias.

Posibilidad de captar nuevos mercados internos regionales a partir de la crisis económica.

Desarrollo de nuevos productos turísticos. Ej: Turismo de deporte aventura

Políticas activas del MINTUR para la promoción del turismo interno. "Viajá por tu país".

- Cambio en la forma de hacer turismo (pocos días en el mismo lugar y búsqueda de nuevos destinos).

Bachillerato de Turismo en escuelas Secundarias

AMENAZAS

Aumento de destinos emergentes cada vez más competitivos

Pérdida de mercado turístico internacional por falta de conectividad aérea

(Amenaza que se contrarresta con nuevos vuelos desde ciudades cercanas, como Rafaela y Paraná. Tarifa aérea de Paraná subsidiada)

Inflación- incertidumbre económica del país

Descanso dominical

OBJETIVOS Y ACCIONES POR EJE

Turismo de reuniones y eventos

Objetivos particulares	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el posicionamiento de la ciudad como destino sede de eventos nacionales e internacionales, generando recursos y herramientas específicos para lograr este objetivo. • Desarrollar un plan de promoción específico para Turismo de Reuniones. • Planificar distintas herramientas de comunicación a fin de que asociaciones, entidades y público específico conozcan el destino. • Concientizar sobre la importancia en la captación de congresos y eventos y de contar con un profesional idóneo en la organización de los mismos. • Brindar mayor incentivo a los eventos deportivos, identificados como una herramienta generadora de turismo. • Desarrollar acciones para brindar facilidades al asistente y/o acompañante para la concurrencia a los eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el registro único de eventos y la diagramación de un calendario anual. • Continuar la puesta en valor de la Estación Belgrano para contar con un centro de convenciones y eventos de jerarquía. Cuantificación de las obras que faltan y asignar recursos. Gestiones ante Provincia para solicitar las partidas presupuestarias necesarias para ejecutar las obras faltantes para su puesta en valor integral. • Continuar con los canales de información generados, la capacitación y sensibilización con los organizadores de eventos y entidades convocantes a fin de obtener datos estadísticos solicitados por el INPROTUR y Observatorio Económico de Turismo de Reuniones (MINTUR, UBA). • Trabajar con el Poder Legislativo a fin de lograr acciones específicas para atraer eventos a la ciudad. • Intercambio de experiencias exitosas de otros destinos sedes de eventos. • Desarrollo de workshops, capacitación y búsqueda de líneas de financiamiento específicas para organizadores de eventos. • Formalizar el material y Protocolo pertinente para proponer a Santa Fe como sede de eventos. • Realización de informes por parte de la Ventanilla Única de Eventos sobre los eventos realizados que incluya datos para la realización de estadísticas productivas. Requerimiento de que el evento sea realizado por un idóneo/ profesional. • Desarrollo de un calendario con asociaciones deportivas y beneficios específicos para quienes elijan a Santa Fe como sede de su evento. • Trabajo conjunto con organizadores de eventos y entidades convocantes para incorporar a congresos y eventos componentes turísticos en beneficio de la ciudad. • Continuar gestiones con el Aeropuerto de Sauce Viejo a fin de mejorar la operatividad del mismo.

Naturaleza

Objetivos	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr un mejor posicionamiento de la ciudad de Santa Fe como destino de turismo de naturaleza. • Potenciar la imagen de Santa Fe como "ciudad verde", destacando sus atributos naturales. (zona de islas; Laguna Setúbal; los grandes pulmones/parques verdes; las tres costaneras, etc). • Lograr la captación de inversiones para servicios e infraestructura en zona de islas. • Fortalecer el Corredor costero e integrarlo a la oferta de naturaleza de la ciudad. • Puesta en valor del parque temático Granja La Esmeralda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir acciones de desarrollo económico privado en la zona de playas. • Planificar acciones para la zona de balnearios a fin de mejorar los servicios e infraestructura necesaria para el turista y los ciudadanos, especialmente en materia de mantenimiento y seguridad. • Continuar con las obras de infraestructura necesarias de acceso al río, especialmente en zona de islas con legislación que acompañe. • Realizar relevamiento de atractivos y servicios en la zona costera identificando zonas o áreas para el desarrollo de inversiones turísticas. • Promover el cordón costero de Ruta 1 y Ruta 11 a través de una promoción conjunta y articulada. • Establecer un plan de sensibilización de desarrollo de turismo sustentable orientado a distintos sectores: guías de pesca, agencias de turismo, baqueanos, etc. • Desarrollar el Parque del Sur valorizándolo como escenario de deportes náuticos. • Desarrollar un evento de pesca fijo en el calendario que posicione a la ciudad. • Realizar un relevamiento del parque náutico de la ciudad (número, procedencia, etc) • Buscar fuentes de financiamiento para avanzar con el Plan de Desarrollo para la Granja de la Esmeralda.

Arte, cultura e historia

Objetivos	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el posicionamiento de la marca ‘Santa Fe, cuna de la Constitución Nacional’ y lograr recursos para la concreción del Parque Biblioteca de la Constitución Nacional. • Potenciar, fortalecer y posicionar el Circuito del Papa Francisco a nivel regional y nacional. • Revalorizar y poner en valor el Casco Histórico de la Ciudad. • Definir nuevos productos culturales que identifiquen a la ciudad. • Fomentar las propuestas vinculadas a las artesanías, circuitos de comercialización y ferias en la ciudad. • Potenciar el turismo educativo escolar, respecto a Santa Fe como cuna de la Constitución Nacional. • Incorporar atractivos culturales regionales de interés para diversificar la oferta en este sentido. • Potenciar el turismo idiomático. • Recuperar la Casa de la Cultura y Sor Josefa. • Estudiar la incorporación de un circuito histórico de arte en el Cementerio Municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionar el Paseo del Papa Francisco: difusión del circuito Papa Francisco en establecimientos católicos privados de la provincia, realización de un fampress específico con medios católicos sobre el paseo, coordinado con la Universidad Católica. • Continuar con el desarrollo e investigación de nuevos circuitos turísticos que pongan en valor la historia, hábitos, costumbres y cultura de los santafesinos (ej. Viejos Bares) • El Elaboración de un proyecto para el casco histórico de la ciudad con la participación y asesoramiento de otras áreas como Planeamiento, Concejo Municipal. etc., para dotarlo de servicios para turistas y ciudadanos (diversificación y propuestas turísticas de la gastronomía, sanitarios apropiados, etc). • Capacitar los recursos humanos en Patrimonio Histórico Cultural (Personal Calificado en el Paseo del Papa Francisco y otros) • Continuar con la promoción y la coordinación de una agenda cultural equilibrada entre los agentes culturales privados y los del Estado. • Trabajar en conjunto con el Ministerio de Educación para que se vuelva a incluir en la currícula escolar de la Ley Provincial de Educación la visita a Santa Fe ciudad como capital. • Incorporar a Cayastá dentro de los paquetes y excursiones desde Santa Fe; promocionando este sitio a nivel nacional e internacional por su valor histórico, arqueológico y patrimonial; su relación con la historia de la actual ciudad capital. • Desarrollar una línea de obsequios santafesinos, estableciendo un centro de venta de merchandising institucional a través de SAFETUR. • Sostener en el tiempo actividades culturales de forma regular e incluirla en paquetes turísticos, como por ejemplo la Noche de los Museos.

Entretenimiento, recreación y compras

Objetivos	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la captación de turismo regional. • Promocionar e incentivar la visita a la ciudad a través de herramientas que motiven el desplazamiento de turistas. • Diversificar la oferta turística de entretenimiento, recreación y compras. • Potenciar la promoción del Mercado Norte como punto de compras de productos regionales. • Continuar y afianzar un calendario de fiestas típicas tradicionales como la del pescado, alfajor, cerveza. • Trabajar en la revalorización, innovación e incorporación de las nuevas tendencias gastronómicas de los productos típicos santafesinos. • Desarrollar propuesta de diseño de los productos típicos de la región. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionar e incentivar la visita a la ciudad a través de descuentos y beneficios para los turistas en hoteles, comercios, restaurantes, etc. Sostener el calendario de la campaña Santa Fe de Compras. Tarjeta de beneficios de compra santafesino, etc. • Mayor participación en los workshops turísticos regionales. • Sostener el calendario de fiestas existentes: San Patricio, Cerveza Invernal, Santa Fe a la Carta y desarrollo de fiestas típicas tradicionales (Ej. Fiesta Nacional del Liso, Fiesta Nacional de la Cumbia, etc.) y ferias gastronómicas. • Realizar promociones específicas para turismo regional, que supere los 150 km dentro del radio de acción o interno y de fin de semana, mediante la creación de paquetes turísticos de 2 o 3 días en base a este eje.

ACCIONES APLICABLES A LOS CUATRO EJES

- Trabajar en legislación que beneficie y acompañe las acciones del Plan Estratégico de Turismo.
- Trabajar en un plan de capacitación público – privada a fin de establecer una retroalimentación de actualización de información y servicios entre ambas partes.
- Desarrollar un plan de MKT de la ciudad. Planificación, desarrollo y difusión de la marca turística que identifique a la ciudad.
- Trabajar en temas de calidad a través de capacitaciones; exposición de casos éxitos y encuestas de forma mancomunada público-privado.
- Trabajar en un plan anual de capacitación interna a inspectores municipales, atención ciudadana y otros agentes para brindar una mejor atención al turista.
- Realizar diagnósticos de servicios web de hoteles y locales gastronómicos santafesinos.
- Mejorar la página web de la Terminal de Ómnibus.
- Desarrollar una aplicación con servicios turísticos y recreativos de la ciudad.
- Relevar la oferta de servicios íntegra de la ciudad y trabajar en la recategorización de los mismos, adaptándola a la ley nacional de categorización de hoteles.
- Planificar la promoción y agenda turística de la ciudad en épocas de temporada alta (semana santa, vacaciones de julio) de verano y fines de semana largo.