ANEXO - DISPOSICIÓN N.º 48/DGPRT/18



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA – ENTUR-

2017



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 2 de 11

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente Manual de Gestión de la Calidad de la **Dirección General de Promoción Turística (DGPRT)**, del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, tiene como objetivo establecer las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad, describir cómo dicho sistema está referenciado y proporcionar un servicio de consulta permanente a todos los interesados en el mantenimiento y la mejora del mismo.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGPRT involucra a los procesos de: producción de eventos y programas de calidad e innovación.

2. APLICABILIDAD DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

Se consideran que no son de aplicación a los procesos de la DGPRT los siguientes requisitos:

- 8.3 Diseño y Desarrollo, ya que las acciones de diseño aplicadas a la promoción son llevadas a cabo por el área de Comunicación del ENTUR, siendo la participación de la DGPRT de carácter consultivo.
- 8.5.5 actividades posteriores a la entrega, por la naturaleza y alcance de los servicios prestados.



3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



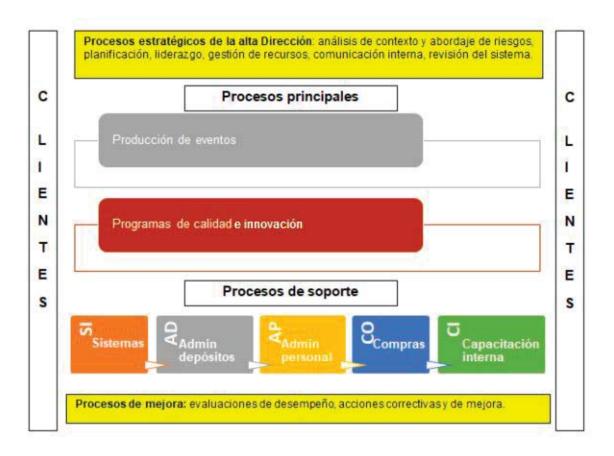
DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 4 de 11





DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 5 de 11

4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL ALCANCE DEL SGC



Descripción de los procesos principales

 Producción de eventos: Este proceso consiste en la planificación y ejecución de aquellos eventos de carácter presencial que comprendan: capacitaciones (denominadas, también, presentación de destino), acciones de sensibilización, presentaciones (exposiciones de una temática específica), talleres de trabajo y actos públicos y acciones al público que tengan lugar a nivel local, regional e



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 6 de 11

internacional.

Programas de calidad e innovación: Este proceso consiste en la planificación, implementación y seguimiento de programas de calidad desde una mirada amplia incluyendo, por ejemplo, temas como sostenibilidad, innovación, seguridad, entre otros. Quedan exceptuadas las implementaciones de las normas IRAM-SECTUR.

Descripción de los procesos de apoyo

- Sistemas: de manera interna al área de promoción se realizan los back up pertinentes al sistema de gestión de calidad y su documentación.
- Administración de Depósito/logística: este proceso referencia a las actividades llevadas a cabo para la gestión de la guarda y distribución de los materiales de folletería y merchandising.
- Administración de personal/RAP: involucra el desarrollo de los perfiles de puesto y su actualización; la coordinación de licencias y registros de asistencia; y las bases de datos internas derivadas.
- Compras/ Administración: este proceso referencia a la gestión de apoyo al armado de los pliegos de licitación y contrataciones y la gestión de viajes.
- Capacitación interna: este proceso referencia a la planificación, asistencia en la ejecución y evaluación de eficacia de capacitaciones y acciones actualización profesional dirigidas al personal de la DGPRT.

La interrelación de las actividades que conforman a los procesos, se encuentra descripta en los procedimientos documentados a tales fines.

5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 7 de 11

Visión

"Posicionar a Buenos Aires entre las 10 ciudades turísticas más atractivas, competitivas y sustentables del mundo".

Misión

"Consolidar al turismo como sector productivo estratégico para el desarrollo sustentable - socioeconómico, cultural y medioambiental- de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a partir de su contribución económica y su capacidad generadora de empleo. Trabajar en forma integrada con los organismos públicos de las provincias y de la Nación, y en equipo junto al sector privado, innovando e incorporando nuevas tecnologías para llevar los beneficios del turismo a más barrios de la ciudad".

Valores

Los valores del Ente de Turismo están alineados a los del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a saber:

- **Equipo:** Las grandes transformaciones no las hace uno solo, sino que se logran en equipo.
- Hacer: Darle soluciones de calidad al vecino teniendo una fuerte vocación por el hacer.
- **Tiempo:** Ejercer con compromiso las tareas diarias en tiempo y forma procurando una mayor eficiencia.
- Cercanía: Que las políticas públicas tengan foco en el vecino. Se requiere de la



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 8 de 11

escucha activa para la formulación de políticas públicas evitando aislarnos de la realidad.

- Creatividad e innovación: promover la creatividad como motor para la generación de políticas públicas innovadoras
- Humildad: el servidor público es transitorio, por eso, es importante estar a la par del vecino, aprender de las experiencias que puedan hacer crecer nuestro trabajo, tener la apertura necesaria para reconocer nuestros errores.
- Austeridad: cuidar los recursos administrando los recursos con conciencia y criterio que conlleva la responsabilidad de ser un servidor público.

6. POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde la Dirección de Promoción, asume a través de la declaración de Política de la Calidad, el siguiente el compromiso:

Usuarios y partes interesadas: Nos proponemos satisfacer sus necesidades, cumpliendo con los requisitos de los servicios ofrecidos y según los resultados de la identificación/análisis de cada mercado, usuario y partes interesadas.

Colaboradores: Contamos con profesionales en continua capacitación y participación activa, alineados a la disposición y trato cordial. Aseguramos que todo el



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 9 de 11

personal/colaboradores conoce e implementa el sistema de gestión de calidad.

Servicios: Promovemos el turismo como una actividad económica que contribuye al desarrollo sustentable de la Ciudad, en el marco de un destino inteligente y de calidad. Promocionar a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a nivel nacional e internacional con productos atractivos e innovadores.

Mejora Continua: Nos comprometemos a desarrollar las actividades de promoción aplicando un servicio confiable y estandarizado, promoviendo la planificación de los procesos y sus acciones bajo análisis de riesgos, impulsando la mejora continua con la revisión constante de su Sistema de Gestión de Calidad.

7. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Alta Dirección ejercer el liderazgo a través de la fijación de la política y objetivos de la calidad, la asignación de recursos, la determinación y actualización del análisis del contexto y los riesgos, la toma de decisiones y la revisión periódica del SGC.

Es responsabilidad del coordinador del SGC establecer, documentar, implementar, mantener, asegurar y actualizar el sistema y mejorar continuamente su eficacia.

Es responsabilidad del personal, el conocimiento y cumplimiento de las disposiciones del sistema de gestión de la calidad que afecten sus funciones.

8. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS

La Dirección, en conjunto con la jefatura de gabinete y el coordinador del SGC, determina



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 10 de 11

las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y que afectan y pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos. Anualmente, durante la Revisión por la Dirección, se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Para el análisis del contexto se tienen en consideración cuestiones que surgen de los entornos legales, tecnológicos, competitivos y económicos y respecto del contexto interno, se consideran cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Con la misma metodología, se identifican y analizan las partes interesadas, que puedan afectar la capacidad de la organización de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Anualmente, durante la Revisión por la Dirección, se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

9. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Mediante un procedimiento documentado se definen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, disponibilidad, legibilidad e identificación de los documentos que requieren ser mantenidos, incluyendo los externos.

La información documentada que requiere ser conservada es y permanece legible, identificable y recuperable, y su tratamiento también se encuentra documentado en un procedimiento.

En forma periódica se lleva a cabo un back up de resguardo de la información del SGC mediante copia. Dicho resguardo tienen un registro asociado.

I	Modificaciones realizadas				
	Fecha	Nº de página	Descripción de la modificación		



DGPRT_MC_3_ Manual Calidad Fecha de emisión: 10.07.2017 Página: 11 de 11

18.09.2017	3	Se incorporó al organigrama, la función de coordinador del SGC.		
18.09.2017	5	Se incorporó a la descripción de los procesos de apoyo la referencia a las áreas descriptas en el organigrama.		
18.09.2017	8	Se precisó a los responsables de la determinación y seguimiento del contexto, los riesgos y las partes interesadas pertinentes al propósito de la organización		

Revisó	Aprobó	
Guadalupe Guerrero	Karina Perticone	
Fecha: 10.07.2017	Fecha: 25.08.2017	



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18331770- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo I - DGPRT_MC_3_Manual Calidad

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:12:11 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:12:11 -03'00'

	Buenos Aires Ciudad	Listado	Listado de Información Documentada		DGPRT_OD_1_Lista Info Docum Fecha de emisión: 24.05.2017			
	Ciudad							
					Página: 1 de 1			
ľ								
				Modifica	ciones realizadas			
	Fecha	Nº de página		Descripción de la modificación				
	Revisó Aprobó		Aprobó					
	Guada	alupe Guerre	ero	Karina Perticone				
	Fecha: 18.04.2017 Fecha: 24.04.2017							



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18331843- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo II - DGPRT_OD_1_Lista Info Docum

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:12:22 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:12:23 -03'00'



DGPRT_PE_1_Control info doc

Fecha de emisión: 18.05.2017

Página: 1 de 4

1. Objeto:

Establecer el método empleado por el Ente de Turismo de CABA (ENTUR) para el control y revisión de la información documentada, tanto interna como externa, que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance:

Queda involucrada en este procedimiento toda la información documentada generada y conservada por el ENTUR, como también toda la información documentada externa que afecta al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

3. Responsabilidad:

- El responsable SGC gestiona la confección, la distribución y la conservación de la información documentada vigente, y administra la disposición de aquellas que se encuentran obsoletas; asimismo revisa y actualiza la información documentada cuando sea necesario.
- La Dirección aprueba la información documentada antes de su distribución.
- Los usuarios de la documentación son responsables del conocimiento y aplicación de la misma.

4. Descripción:

4.1. Creación y conservación de la información documentada.

Cualquier miembro del ENTUR puede proponer, a su autoridad superior inmediata, la creación de información documentada que se considere necesaria.

El responsable de la creación del documento elabora un borrador, para ponerlo en común con el equipo de trabajo y así llegar a una versión consensuada. Esta última versión se pone a disposición del responsable del SGC y de la Dirección para su revisión y aprobación final.

Toda la información documentada es elaborada en forma clara y legible, y es protegida adecuadamente contra: potenciales pérdidas de confidencialidad, uso inadecuado y/o pérdida de integridad.

Los documentos son mantenidos en los medios de soporte electrónico y papel. El ENTUR promueve que preferentemente la información documentada se encuentre disponible en medios electrónicos.

La información documentada que requiere ser conservada se encuentra identificada mediante un nombre único y una fecha; y es protegida para su correcta preservación en medios de soporte impreso o digital según su naturaleza. En éste último caso se realizan periódicamente *back up*, que permiten asegurarse su disposición.

En el **Listado de Documentos Controlados se** especifica los tiempos de retención de la información documentada que requiere ser conservada.

La impresión de este documento es copia no controlada



DGPRT_PE_1_Control info doc

Fecha de emisión: 18.05.2017

Página: 2 de 4

4.2. Formato e identificación del documento.

4.2.1. Formato: todos los documentos del SGC siguen el siguiente formato:

- Tipografía: Arial, tamaño para los textos: 11, y para los títulos: 12 en negrita

Margen superior: 1,5 cm
Margen inferior: 1,5 cm
Margen izquierdo: 2,0 cm
Margen derecho: 2,0 cm

- Tamaño de la hoja es A4, la misma se puede encontrar en forma apaisada o vertical.

- Encabezado: se describe a continuación:

Logo institucional	Nombre del Documento	Codificación: XX_XX-NºVersión_Nombre Breve Documento Fecha de emisión: dd.mm.aaaa
		Página: X de X

4.2.2. Identificación de documentos

Para la identificación de los documentos se establece una codificación específica.

Código	Explicitación
ET	se utiliza para aquellos documentos genéricos que pueden ser aplicados en todo el ENTUR
DGPRT	se utiliza para aquellos documentos que son propios de la Dirección General de Promoción del ENTUR
DGDYCOF	se utiliza para aquellos documentos que son propios de la Dirección General de Desarrollo y Competitividad de la Oferta
CAT	se utiliza para aquellos documentos que son propios de los Centros de Atención al Turista
MC	Manual de la Calidad
PE	Procedimiento estratégico
РО	Procedimiento operativo e instructivos
OD	Otros documentos: modelos de registros, <i>check list</i> , plan, programa, inventario, documentos guía, etc.
R	Registros
BG	Bibliografía general
número	Indica la versión del documento, del 1 en adelante
nombre	Nombre descriptivo breve del documento
_	Guión bajo es el separador de los distintos componentes del código de identificación del documento

A modo de ejemplo:

La impresión de este documento es copia no controlada



DGPRT_PE_1_Control info doc

Fecha de emisión: 18.05.2017

Página: 3 de 4

Área de aplicación: Dirección General de Promoción Turística (DGPRT)	Tipo de información documentada: Procedimiento Operativo (PO)	Número de versión: numeración correlativa sin cero delante (1)	Nombre breve del documento: (Asist ferias intern)
La codificación debe ser separada por un guión bajo: área de aplicación_tipo de información_versión_nombre del documento			Nombre largo del documento: Asistencia a ferias internacionales.

4.3. Contenido del documento:

- -Objeto: describe la finalidad del documento.
- -Alcance: define a qué actividad aplica el documento.
- -Responsabilidad: determina los roles y funciones de quienes se encuentran impactados por el documento.
- -Descripción: detalla todas las acciones necesarias para llevar a cabo la tarea.
- -Registros asociados: define la información documentada que requiere ser conservada.

Cuando alguno de los puntos anteriores no sea pertinente y/o aplicable, se lo identifica con "N/A" (no aplica).

4.4. Aprobación:

La aprobación de la información documentada es realizada por la Dirección; y al final del documento se deja constancia de quien lo revisó y quién lo aprobó.

Al final de cada documento se detalla la información que avala la aprobación del mismo, según el siguiente formato:

Revisó	Aprobó	
Nombre: NNAA	Nombre: NNAA	
Fecha: dd.mm.aaaa	Fecha: dd.mm.aaaa	

4.5. Revisión y actualización:

Cualquier miembro del ENTUR puede solicitar revisar la información documentada cuando lo considere necesario, en consulta con su autoridad superior inmediata.

Las revisiones y actualizaciones son aprobadas por la Dirección y para la modificación de la versión son presentados al Responsable del SGC.

La impresión de este documento es copia no controlada



DGPRT_PE_1_Control info doc

Fecha de emisión: 18.05.2017

Página: 4 de 4

Para una mejor trazabilidad de los cambios realizados en la información documentada, se deja registro de los últimos cinco cambios en un cuadro específico al final de cada documento (no registros). El modelo de dicho cuadro es el siguiente:

Modificaciones realizadas			
Fecha	Nº de página	Descripción de la modificación	
dd.mm.aaaa	aaaa 2 Se incorporó un cuadro de ejemplo.		

4.6. Administración de la Distribución y del Archivo:

Cada vez que un documento es aprobado, el Responsable del SGC archiva dicho documento en la carpeta del SGC, dando de baja las versiones obsoletas. Luego distribuye y comunica a los usuarios, que corresponda, la versión vigente.

El Responsable del SGC gestiona la protección de la información documentada a través de la administración de permisos de edición, de lectura, etc.

El Responsable del SGC administra el archivo central de documentación, teniendo como criterio que las versiones impresas no se consideran documentos controlados. Se realiza periódicamente un *back-up* para su conservación y protección.

4.7. Documentos externos:

Todos aquellos documentos externos necesarios para el SGC, se encuentran identificados y controlados.

5. Registros asociados:

Listado de documentos controlados.

	Modificaciones realizadas				
Fecha	Nº de página	Descripción de la modificación			

Revisó	Aprobó	
Guadalupe Guerrero	Karina Perticone	
Fecha: 18.05.2017	Fecha: 24.05.2017	

La impresión de este documento es copia no controlada



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18331928- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo III - DGPRT_PE_1_Control Info Doc

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:14:40 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:14:20 -03'00'



DGPRT_PO_1_Capacit interna

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 1 de 5

1. Objeto

Establecer el método empleado por la Dirección General de Promoción Turística (DGPRT) para la planificación y ejecución de las actividades de capacitación interna.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a las actividades de: capacitación, actualización y aquellas que hacen a la mejora profesional del personal de la DGPRT.

Nota: a los fines de la organización se entiende por: "capacitación interna" a toda aquellas capacitaciones y/o actualizaciones que se realicen para el personal/colaboradores de la DGPRT (ej.: curso de ISO 9001); y por "capacitación externa", a todas aquellas que se realicen con efectos de desarrollo y promoción de CABA (ej.: LGBT, presentación de destinos, etc.).

3. Responsabilidades

El Responsable del proceso de capacitación interna gestiona, planifica, coordina, comunica y supervisa las distintas actividades de capacitación y de actualización.

4. Descripción

4.1 Identificación de las necesidades

Las necesidades de capacitación interna se detectan a través de consultas realizadas a la Dirección, a los gerentes y a los responsables de programas, cuando se considere necesario. También se relevan las necesidades desde las encuestas de satisfacción propias.

Todo el personal de la DGPRT puede presentar solicitudes de actualización y de capacitación, en cuyo caso se consulta su pertinencia al Gerente o Responsable del área correspondiente.

Para pedir una capacitación se debe enviar la solicitud por correo electrónico, al Responsable del proceso de capacitación interna, identificando: los temas de actualización y/o capacitación que crea necesarias llevar a cabo, sus destinatarios específicos, y la prioridad que le asigna a dicha actividad. Las prioridades son calificadas de la siguiente manera: 1= conveniente, 2= necesaria, 3= urgente. En caso de corresponder se indica el proveedor recomendado, la problemática identificada y el contenido mínimo esperado.

Se recomienda el uso del siguiente cuadro para incluir en el cuerpo del correo:

Gerencia/Programa:		Solicitante:		Fecha://
Temas	Destinatarios	Prioridad	Problemática (en caso de corresponder)	Contenido mínimo esperado

La versión impresa no es un documento controlado



DGPRT_PO_1_Capacit interna

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 2 de 5

4.2. Análisis y aprobación

Una vez presentada la solicitud, el Responsable del proceso de capacitación interna, evalúa el pedido, su prioridad, la pertinencia del tema y los destinatarios. De ser necesario, puede requerir mayores detalles al solicitante. Luego, para su aprobación final, se deben analizar otras variables como ser: la cantidad de aspirantes/postulantes (si aplica), el presupuesto anual, las posibles fechas, entre otros temas.

4.3 Plan anual de capacitaciones

Una vez aprobadas las propuestas de capacitación se actualiza el documento "Plan anual de capacitaciones", registrándose los datos principales de cada actividad. Dicho plan anual es dinámico, y también allí se registran las actividades no programadas que organiza y/ o coordina el sector.

4.4 Proveedores

Para las propuestas de capacitación y/o actualización, que requieran del concurso de un proveedor externo, se identifican y se establecen los contactos necesarios para iniciar los trámites administrativos del proceso de compras.

Cuando el organizador de la actividad no es personal de la gerencia de capacitación, éste le pide al proveedor sus antecedentes académicos, la propuesta o programa de capacitación y le comunica los requisitos administrativos de contratación. Una vez seleccionada la propuesta, el Responsable del proceso de capacitación interna coordina la fecha de realización y en conjunto con el proveedor determina: las necesidades de equipamiento e infraestructura, el cupo (mínimo y/o máximo), el perfil del destinatario, el programa definitivo, etc.

De los contactos generados con los proveedores externos, se elabora un listado de los mismos para ser consultado por el área (Listado de proveedores/capacitadores).

Cuando el organizador de la actividad y/o capacitador es personal de la DGPRT o de otra área del ENTE, coordina con el Responsable del proceso de capacitación interna: la fecha de realización, los recursos necesarios, el programa definitivo y los datos para la difusión del evento.

4.5 Entrega de material a capacitadores

El Responsable del proceso de capacitación interna coordina, previa a la realización de las actividades, la entrega a los capacitadores del material orientativo a los fines de estandarizar los documentos de uso, cómo ser: el modelo de presentación en Power Point u otros soportes. Días antes de la realización de la actividad se le solicita, al capacitador, el programa (excluyente) y el

La versión impresa no es un documento controlado



DGPRT_PO_1_Capacit interna

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 3 de 5

envío del material de presentación.

4.6 Difusión y convocatoria

Una vez confirmada la capacitación se envía, vía email, el programa definitivo al área de Comunicación para su difusión interna. Los datos mínimos para esta comunicación, según corresponda, son: tipo de actividad, duración, lugar, día, horario, punto de encuentro, responsable de la actividad, datos para la inscripción, requisitos de ingreso, cupos disponibles.

En caso que la actividad tenga un cupo determinado el Responsable del proceso de capacitación interna en conjunto con el Solicitante de la actividad definen quienes serán los convocados.

4.7 Inscripción y confirmación

Las inscripciones se recepcionan vía email o personalmente, y con dichos datos se confecciona el "Listado de inscripción". Dos días antes de la realización de la actividad se envía un email recordatorio, y el día anterior se reconfirma las asistencias. Una vez realizada la reconfirmación se imprime el "Listado de inscripción" definitivo, el cual será entregado al responsable de acompañar la actividad.

Con una antelación de tres días se confirma con el capacitador: la hora, el lugar y los materiales requeridos.

4.8 Realización de la actividad

El Responsable del proceso de capacitación interna coordina la preparación del material necesario para el colaborador que acompañará a la actividad, como ser: "Listado de inscripción", teléfonos y/o correos electrónicos de contactos clave, recursos didácticos, material de promoción, banners, etc.

El Responsable del proceso de capacitación interna coordina la verificación que de todos los elementos requeridos por el capacitador se encuentran preparados y disponibles; y designa al colaborador que acompañará durante el desarrollo de la actividad.

Durante la realización de la actividad, el colaborador toma fotografías como registro de la capacitación brindada, ya que la misma constituye una acción de política pública que tiene que ser comunicada.

Después de la realización de la actividad, el Responsable del proceso de capacitación envía una nota de agradecimiento a los capacitadores y a las organizaciones intervinientes.

La medición de la eficacia de la capacitación se realiza con metodologías y estrategias específicas

La versión impresa no es un documento controlado



DGPRT_PO_1_Capacit interna

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 4 de 5

según sea la temática de la misma, como por ejemplo: trivia de preguntas, múltiple choice, rolle playing, etc.

4.9 Cierre de la actividad

Una vez finalizada la actividad, el Responsable del proceso de capacitación interna o el solicitante de la misma debe realizar el informe de gestión de resultados. La evaluación de ese proveedor queda registrada en dicho informe. De corresponder, se entrega un certificado de asistencia; cuyo modelo es generado por el área de Comunicación.

4.10 Capacitaciones provistas por el Instituto Superior de la Carrera (ISC).

Todo el personal de la DGPRT puede acceder a las capacitaciones y formación provista por el ISC, que son ofrecidas desde su página web (https://isc.buenosaires.gob.ar), con una amplia temática y las modalidades pueden ser: presencial o virtual.

La participación en las capacitaciones de ISC puede ser promovidas por la DGPRT por identificación de necesidades o bien puedes ser autogestionadas por el personal.

5. Registros asociados

- Listado de proveedores/capacitadores
- Listado de Inscripción
- Plan de capacitaciones
- Informe de resultados de gestión
- Email de solicitud de capacitaciones
- Check list para el colaborador
- Nota de agradecimiento

Anexo I – Check list para el colaborador que acompaña la actividad

El siguiente check list tiene como objetivo recordar los puntos críticos del procedimiento de capacitación. No es necesario su registro o envío.

Previo a la capacitación	Estado
Programa final (una semana de anticipación a la capacitación)	
Presentación a utilizar en la capacitación (al menos 48 hs. antes	
de la capacitación)	
Listado de inscriptos (24 horas antes de la capacitación)	
Verificación del lugar (asegurarse contar con todos los elementos requeridos)	
Materiales para el colaborador que acompaña la actividad	
Durante la capacitación	Estado
Toma y envío de fotos (dentro de las 48 horas)	

La versión impresa no es un documento controlado



DGPRT_PO_1_Capacit interna

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 5 de 5

Entrega y retiro de encuestas de satisfacción (al final de la capacitación)	
Post capacitación	Estado
Cierre administrativo de la actividad	
Gacetilla	
Archivo de listado de asistencia original y otra documentación	
Registro de la actividad en el Plan de capacitaciones	
Informe de resultados	

Modificaciones realizadas			
Fecha	Fecha Nº de página Descripción de la modificación		

Revisó	Aprobó
María Laura Pierini - Mario José Esteco	Karina Perticone
Fecha: 04.05.2017	Fecha: 05.06.2017



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18331978- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo IV - DGPRT_PO_1_ Capacit interna

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:14:00 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:14:01 -03'00'



DGPRT_PO_1_Program calidad

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 1 de 5

1. Objeto:

Establecer el método empleado por la DGPRT para la gestión, la coordinación y la implementación de programas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) y/u otras programas de calidad no incluidos en el SACT.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica desde la aprobación de las acciones hasta la evaluación de la implementación del mismo. Queda exceptuadas las implementaciones de las normas IRAM-SECTUR. Los programas de calidad se consideran desde una mirada amplia incluyendo, por ejemplo, programas de sostenibilidad, innovación, seguridad, etc.

3. Descripción:

3.1. Planificación de la implementación de programas de calidad

La Subgerencia de calidad analiza la necesidad de realizar implementaciones de programas de calidad y eleva las propuestas a la Dirección, lo cual se realiza una vez al año junto con el presupuesto. Una vez aprobadas estas acciones, la Jefatura de Gabinete las documenta en su planificación y lo comunica.

De manera complementaria se consulta al MINTUR e ICTA para implementar programas de Calidad con apoyo económico/financiero de las partes mencionadas. A su vez, es modificado siempre que sea necesario por actualizaciones y/o requerimiento.

En caso de que la implementación sea con presupuesto propio del ENTE se deberán realizar las contrataciones necesarias para su ejecución. En caso que sea con fondos de MINTUR e ICTA, el responsable de los programas de calidad de la DGPRT gestiona ante los organismos según los requerimientos del mismo.

Se deberá solicitar al organismo correspondiente (MINTUR, ICTA, etc.) los documentos vigentes del programa (documentos referenciales, protocolos de adhesión, logos vigentes, etc.).

3.1.1. Armado de la carpeta de implementación



DGPRT_PO_1_Program calidad

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 2 de 5

El subgerente de calidad crea una carpeta digital, en el Google Drive del DGPRT en su subgerencia correspondiente para cada programa a implementar según su año de ejecución, donde se archivan los registros propios y externos generados en el marco de la implementación siguiendo el siguiente esquema.

	ORDEN DE CARPETAS
	ORDEN DE CARPETAS
0	Planificación: algunos de los documentos que pueden aparecer en esta carpeta: - Pliego (obligatorio), - Cronograma (Obligatorio), - Documentos referenciales del programa vigentes.(Opcional) - Listado de inscriptos preliminar (Obligatorio) - Adhesiones de las organizaciones participantes (Opcional)
1	Implementación: se desagrega en las etapas según programa. Capacitaciones colectivas: se realizan según procedimiento eventos dentro CABA. Asistencias Técnicas Individuales: agenda de visitas (Técnico implementador, organización, día y fecha de cada visita).
2	Evaluación y cierre. Agenda de las evaluaciones realizadas. Evento de cierre según procedimiento eventos dentro de CABA. Registro de organizaciones distinguidas y no distinguidas. Informe final (incluye el resumen por etapa y evaluación de resultados)
3	Distinción Acto de entrega de placas. Se realiza según procedimientos dentro de CABA.
4.	Seguimiento: Tablero de Control. Se deberá especificar por cada organización participante su situación según la técnica de semáforo discriminado por etapa. Informes externos: en caso que corresponda, se deberá archivar los informes presentados por el implementador.

3.2. Implementación

3.2.1. Lanzamiento / capacitaciones colectivas.



DGPRT_PO_1_Program calidad

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 3 de 5

El equipo de la subgerencia de calidad e innovación serán los responsables de la implementación. El inicio del programa o lanzamiento es con una sensibilización en la cual se presentan los objetivos, beneficios y requerimientos para poder inscribirse en el mismo. El lanzamiento puede estar unido a la primera capacitación del programa a implementar. Tanto los eventos de lanzamientos como las capacitaciones colectivas se realizarán bajo el procedimiento de producción de eventos.

3.2.2. Inscripción al programa

El equipo técnico realiza un seguimiento vía telefónica y/o correo electrónico de aquellos prestadores turísticos interesados en participar. La formalización de su inscripción se realiza mediante correo electrónico y/o envío de protocolo de adhesión.

En caso que se exceda el cupo máximo de prestadores autorizados para implementar, se realiza una preselección teniendo en cuenta el compromiso de la organización, la fecha de inscripción, la representatividad del sector al que pertenece, los antecedentes de compromiso en acciones similares, el cumplimiento de requisitos legales, entre otros.

En caso que corresponda, el listado de participantes inscriptos se valida con los organismos intervinientes. Luego se informa a las organizaciones que está confirmada su inscripción para la implementación del programa.

El listado de inscriptos se completa según el DGPRT_OD_Listado de participantes.

3.2.3. Gestión de Asistencias Técnicas Individuales

Cada programa cuenta con etapas de asesoramiento que se realizan a través de asistencias técnicas individuales. El equipo de calidad e innovación coordina la agenda de asistencias técnicas que se realiza a cada organización participante. Esta agenda deberá contener los siguientes datos: día, hora y dirección de la visita y técnico implementador asignado. Se deberá especificar la agenda programada y la realizada. La agenda se armará considerando la ubicación de las distintas organizaciones a fin de maximizar el uso de tiempo.

3.3. Evaluación final y cierre

El equipo técnico coordina la agenda de las evaluaciones correspondientes al programa. Es importante resaltar que la comunicación con el día y fecha de evaluación



DGPRT_PO_1_Program calidad

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 4 de 5

tiene que ser informada por correo electrónico a la máxima autoridad de cada organización.

Una vez finaliza la ronda de evaluaciones, se organiza el evento de cierre según procedimiento eventos dentro de CABA.

En caso que corresponda, los organismos intervinientes (Ej.: MINTUR) envía la notificación oficial con los resultados de la distinción, se les comunica a los participantes del programa vía correo electrónico.

El personal responsable de los programas de calidad registra en la base de datos de organizaciones distinguidas y/o certificadas, los resultados de la implementación detallando aquellas distinguidas, no distinguidas y que se dieron de baja.

3.4. Distinción

El equipo coordina con el responsable de los programas de calidad las fechas para el evento de la entrega de las distinciones obtenidas por las organizaciones participantes. Este evento se realiza según procedimiento eventos dentro de CABA.

3.5. Seguimiento y evaluación final

El seguimiento se realizará a través de un tablero de control de programa en el cual se especifica el estado de avance de cada organización participante según la técnica de semáforo. Este registro se actualiza según las etapas de cada programa.

En caso que corresponda, se debe archivar los Informes externos generados en el marco de la implementación. Una vez finalizada la implementación se elabora un informe final que resume las acciones realizadas por etapa y la evaluación de resultados finales.

4. Tabla de Control de cambios

Número de revisión	Fecha	Descripción de los cambios relevantes
	Revisó	Aprobó



DGPRT_PO_1_Program calidad

Fecha de emisión: 05.06.2017

Página: 5 de 5

Guadalupe Guerrero	Karina Perticone
Fecha: 17.05.2017	Fecha: 05.06.2017



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18332080- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo V - DGPRT_PO_1_Progr Calidad

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:15:58 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:15:58 -03'00'



DGPRT_PO_2_Produc eventos

Fecha de emisión: 24.10.2017

Página: 1 de 5

1. Objeto:

Establecer el método empleado por la Dirección General de Promoción Turística del Ente de Turismo (ENTUR) para la realización de las actividades de eventos llevados a cabo en el ámbito local, nacional e internacional.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a la organización y a la ejecución de aquellos eventos de carácter presencial que comprendan: capacitaciones (o también denominadas: presentación de destino), presentaciones (exposiciones de una temática específica), sensibilización, talleres de trabajo, actos públicos y acciones al público que tengan lugar en el ámbito local, nacional e internacional. Los destinatarios de estas actividades pueden ser: sector privado, potenciales turistas, agentes públicos, agentes claves, vecinos.

3. Responsabilidades:

- Los responsables de cada área (Gerentes) son quienes analizan las necesidades de realización de cada actividad.
- La Dirección es quien aprueba o no cada una de las actividades propuestas por los responsables de cada área.
- Cada actividad tiene un responsable a cargo por la organización, la ejecución y el seguimiento.

4. Descripción:

4.1 Origen de las actividades

Las capacitaciones, las acciones de sensibilización, las presentaciones, los talleres de trabajo y los actos públicos pueden iniciarse por:

- necesidad del ENTUR para promocionar productos y servicios;
- necesidades de los destinatarios identificadas por parte del ENTUR;
- comentarios de usuarios de acciones anteriores;
- tendencias de mercado:
- solicitudes de los destinatarios;
- solicitudes de otros procesos.

4.2 Aprobación de la acciones

A través de las propuestas presentadas por las distintas gerencias a la Dirección, se realiza la planificación de las acciones una vez al año junto con el presupuesto. Una vez aprobadas estas acciones, la Jefatura de Gabinete las documenta en su planificación y las comunica a las gerencias.



DGPRT_PO_2_Produc eventos

Fecha de emisión: 24.10.2017

Página: 2 de 5

4.3 Calendarización

Una vez aprobadas las acciones, se envía la planificación al gestor del calendario para su incorporación en el documento "Calendario". Los gerentes y responsables de programas informan al gestor del calendario las actualizaciones de las actividades.

La fecha definitiva de las acciones se establecen teniendo en cuenta: la consulta con la Dirección, el calendario anual, las agendas de las autoridades pertinentes, los feriados y los calendarios externos al ENTUR que pudiesen afectar las actividades planificadas. Las reuniones internas de carácter rutinario y las de participación externa, no se deben calendarizar.

El gestor de Calendarización revisa que las acciones hayan sido subidas correctamente y se encuentre toda la información necesaria y obligatoria (como ser: el nombre completo de la acción, fecha inicio y finalización, horario de inicio y finalización, responsable organizador y lugar). Se recomienda que el Responsable de la acción/evento envíe toda esta información al gestor de calendarización por correo electrónico. A su vez la calendarización puede ser autogestionable.

Si la actividad es coordinada con otras organizaciones, se debe definir la fecha en forma conjunta.

4.4 Determinación de las características de la actividad

Para el desarrollo de las actividades se analizan distintas variables, permitiendo definir las características y las condiciones de las mismas.

En el Google drive se encuentra la siguiente estructura de carpetas:

- 1. Carpeta Gerencias
 - 1.1 Carpeta por Gerencias
 - 1.2 Carpetas por año
 - 1.3 Carpeta por producto/segmento
 - 1.4 Carpeta del evento/acción (esta debe ser nombrada con el nombre completo del evento/acción)

El Responsable del evento/acción coloca en la carpeta de la acción, los documentos relacionados a la actividad. Estos documentos son:

- 1. Piezas de comunicación en su versión final (opcional). Son ejemplos: brief, e-flyers, invitación
- 2. Agenda propia y/o externa de la actividad (obligatorio)
- 3. Check list (opcional)
- 4. Guía de locución (opcional)



DGPRT_PO_2_Produc eventos

Fecha de emisión: 24.10.2017

Página: 3 de 5

- 5. Listado de contactos, inscriptos y/o asistentes (obligatorio, en caso de corresponder)
- 6. Organigrama (opcional). Debe estar autorizado por los Gerentes, antes de efectivizar.
- 7. Fotos de la actividad realizada (obligatorio)
- 8. Gacetilla de prensa (obligatorio, en caso que corresponda);
- Informes de resultados de acción (obligatorio);
- 10. Presentaciones utilizadas (opcional);
- 11. Encuestas de satisfacción (opcional, en caso que corresponda)
- 12. Evaluación y aspectos a mejorar (obligatorio)
- 13. Otros (se permite armar otros documentos, siempre que sean relacionados con el evento/acción).

4.5 Gestión administrativa

Se trabaja con Administración, en forma coordinada, los temas relacionados a costos y formas de contratación asociados a los eventos planificados.

Para la gestión de proveedores se siguen los criterios y requerimientos comunicados por Administración, como ser: los tres presupuestos para la selección de proveedores y la aprobación por parte de la Dirección; para proseguir luego con la gestión de pagos que corresponda.

Mientras se gestionan los servicios a ser contratados, se debe informar al proveedor las condiciones de pago para su contratación de manera de asegurar que el servicio se cumpla según lo requerido.

Para los casos en que los eventos se realicen en el ámbito nacional o en el ámbito internacional, el gerente o responsable del programa gestiona ante Administración todas las necesidades para los viajes. Una vez aprobado el viaje se comunica a Jefatura de Gabinete.

4.6 Planificación de la actividad

La organización de la acción/evento es un proceso dinámico y se actualiza toda la información y/o novedades en la carpeta del Google Drive de DGPRT.

Se definen las características y necesidades de la acción/evento, teniendo como guía un check list (donde se identifica: tipo de evento, materiales requeridos, servicios incluidos, personal necesario, entre otros).

Se aplican criterios de sustentabilidad para la selección de proveedores y otras características cuando esto es factible y apropiado, para la prestación de los servicios.



DGPRT_PO_2_Produc eventos

Fecha de emisión: 24.10.2017

Página: 4 de 5

4.7 Invitaciones y convocatorias

Una vez confirmada la agenda del evento, dependiendo de la acción y según corresponda a la actividad, se envía la misma junto con la invitación a los destinatarios. En la comunicación se incluye como mínimo los siguientes datos: tipo de actividad; fecha, hora y lugar de realización; medio de contacto para la confirmación de asistencia. Se realizan las instancias de comunicación que se consideren necesarias.

A medida que se recepcionan las confirmaciones de asistencia, se arma y se completa un listado de inscripción, constando en el mismo el cupo máximo de inscriptos aceptable. Se recomienda que cuando las personas invitadas no hubieran confirmado, se las contacte como mínimo 10 días antes de la realización de la actividad para conocer su interés en participar.

4.8 Ejecución de la actividad

El responsable de la actividad días previos a la misma confirma el organigrama (de corresponder). En el mismo se establecen los roles y las funciones del equipo de trabajo que acompañará su ejecución. La función principal del responsable durante la ejecución de la actividad es: organizar y coordinar al personal, controlar los materiales, brindar información a los asistentes, confirmar a los participantes.

4.9 Informe de resultados

Una vez terminada la actividad, el responsable del evento/acción verifica que toda la información se encuentre actualizada en la carpeta correspondiente, especialmente el "informe de resultados de gestión" y el registro fotográfico (las fotos deben ser nítidas y en horizontal; por lo menos una toma con cartel del evento, otra del stand y otra en actitud de trabajo (por ejemplo atendiendo público).

5. Registros asociados

- Calendario DGPRT
- Invitación
- Gacetillas del evento/prensa
- Informe de planificación de gestión
- Informe de resultado de gestión
- Modelo nota Decreto 477-11 internacionales
- Modelo nota GEDO
- Evaluación y aspectos a mejorar

Modificaciones realizadas



DGPRT_PO_2_Produc eventos

Fecha de emisión: 24.10.2017

Página: 5 de 5

Fecha	Nº de página	Descripción de la modificación
24-10-17	3 - 4	Se agrega el uso del registro Evaluación y aspectos a mejorar.
24-10-17	4	Se da de baja el Formulario de compras

Revisó	Aprobó
Fabricio Castro	Karina Perticone
Fecha: 24.10.2017	Fecha: 24.10.2017



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18332103- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo VI - DGPRT_PO_2_Produc eventos

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:15:43 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO

DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:15:43 -03'00'



Administración de depósitos, folletería y merchandising

DGPRT_PO_3_Admin Depo Follet Merchan

Fecha de emisión: 27.06.2018

Página: 1 de 4

1. Objeto:

Establecer el método empleado por el la Dirección de Promoción del Ente de Turismo de CABA (ENTUR) para la administración de materiales de folletería y merchandising y los depósitos.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a los materiales de folletería y de merchandising, y los espacios físicos con los que cuenta el área de promoción turística para el almacenaje.

3. Responsabilidades:

El Responsable de la administración de los materiales de promoción y los depósitos es quien determina los métodos implementados y define el personal que realiza las tareas necesarias. Las tareas de recepción y retiro del material promocional, almacenamiento en depósito, armado de pedidos, generación de formularios, carga de datos en la planilla de movimientos e inventario, distribución y disposición final del material y recuento físico de stock queda a cargo del personal determinado oportunamente para tal tarea; la tarea de autorización de salidas de material y control de las acciones anteriores en el Gerente Operativo de Mercados Nacionales y Regionales, para así favorecer el control cruzado de las etapas.

4. Descripción:

4.1 Depósitos

Los depósitos contienen materiales de folletería y merchandising que pertenecen a la Dirección de Promoción Turística del ENTUR. Las características de estos depósitos se encuentran detalladas en la planilla de stock.

En todos los depósitos se realizan tareas de ingreso y retiro de materiales de promoción, de acuerdo a los pedidos aprobados por el Responsable de su administración.

4.2 Ingreso de mercadería

4.2.1. Folletería

Cuando los materiales ya se encuentran disponibles para su entrega por parte del proveedor, se determina el lugar de recepción y depósito. Se coordina con el proveedor día y hora de entrega, se avisa al depósito y se designa a un responsable para la tarea. Una vez que llega el proveedor, se verifica el material entregado de acuerdo a los siguientes criterios:

- Cantidad: verificar que coincide la cantidad solicitada, la cantidad de producto recibido y lo descripto en el remito.
- Tipo de producto: verificar que coincide el tipo de producto solicitado, el tipo de producto recibido y lo descripto en el remito.
- Calidad del producto: verificar que las características del producto recibido coincide con lo solicitado (tipo de papel, impresión, colores, diseño, etc.). Esta verificación se realiza en la La versión impresa no es un documento controlado

Nº 1126



Administración de depósitos, folletería y merchandising

DGPRT_PO_3_Admin Depo Follet Merchan

Fecha de emisión: 27.06.2018

Página: 2 de 4

oficina con una pieza de muestra del depósito.

Si la mercadería recibida en el depósito no es la solicitada al proveedor, se informa a Comunicación y ésta se contacta con el proveedor. Si se decide rechazar la mercadería, ésta puede ser recepcionada igual para ser devuelta en otro momento. En toda recepción de mercadería se firma el remito.

Cuando la folletería proviene de la imprenta de la Ciudad, es retirada por el personal de la Dirección de Promoción. A través del sistema SADE, la imprenta avisa que ya están las piezas para retirar y el área de Comunicación entrega el comprobante o código para su retiro. El área de Promoción coordina con la imprenta su retiro, y si el material no está en condiciones se avisa a Comunicación para que solicite a la imprenta su reimpresión.

Para finalizar el procedimiento, se debe completar el "Formulario de altas y bajas de material" adjuntando la documentación que se estime necesaria.

4.2.2 Merchandising

En los casos de que la mercadería recepcionada sea merchandising, el Responsable de la administración de materiales y depósitos analiza la cantidad recibida, su valor y el uso de la misma a fin de determinar el lugar de su guarda. Para el ingreso y el egreso de este tipo de mercadería se procede de la misma manera que para la folletería.

4.3 Identificación de los materiales

Una vez ingresados los materiales se procede a identificarlos a través de la incorporación de un rótulo que contiene la siguiente información: nombre producto, código, cantidad de producto por bulto, observaciones y fecha de ingreso.

4.4 Producto no conforme

Cuando se observan materiales que no cumplen con los requisitos de la organización o del usuario (errores, obsoletos, deteriorados, etc.), el personal los identifica para evitar su uso indebido. El Responsable de la administración de los materiales de promoción y los depósitos autoriza la liberación o determina la disposición final de los materiales según lo considere. Esta condición se identifica en el rótulo del material y se registra en el formulario "Producto NO Conforme".

4.5 Registro de altas y bajas de material

Para la administración de los ingresos y de los egresos de materiales en los depósitos existe un solo registro de altas y bajas.



Administración de depósitos, folletería y merchandising

DGPRT_PO_3_Admin Depo Follet Merchan

Fecha de emisión: 27.06.2018

Página: 3 de 4

Se da de alta a los materiales cuando los mismos son verificados como conformes. Se da de baja a los materiales cuando es aprobada su salida, ya sea tanto para su distribución como para su disposición final, cuando estos se encuentren dañados, en desuso, etc. Para finalizar el procedimiento, se debe completar el "Formulario de altas y bajas de material" adjuntando la documentación que se estime necesaria.

Periódicamente se realizan controles de stock de materiales en los depósitos con el objeto de confirmar las cantidades y observar los potenciales y reales desvíos como ser: condiciones inadecuadas de los depósitos, mercadería faltante, mercadería deteriorada. Estos controles quedan registrados en la planilla de stock.

4.6 Pedido y retiro de material

Los pedidos de materiales pueden originarse desde el área de Promoción Turística como así también por solicitudes externas a través de un correo electrónico. El Responsable de la administración de los materiales de promoción y los depósitos autoriza la entrega de los materiales siguiendo los criterios definidos como ser: tipo de actividad para la cual es solicitado, persona que lo solicita, stock existente, valor del material solicitado, etc.

Cuando el Responsable de la administración de los materiales de promoción y los depósitos no se encontrara, esta función es realizada por la Dirección de Promoción Turística.

Cuando el material ya está disponible para el solicitante, se completa "Formulario de altas y bajas de material" dejando registro de la conformidad y de su salida.

4.7 Entrega de materiales al INPROTUR

Cuando el material retirado tiene como destino las actividades coordinadas por el INPROTUR, el personal designado completa la planilla de dicho organismo con todos los datos del material a enviar.

4.8 Materiales propiedad de terceros

En el caso en que la DGPRT tuviera posesión temporaria de un bien de terceros en relación a materiales de folletería y/o merchandising, asegura que estos se mantienen protegidos ante posibles deterioros, pérdidas o usos indebidos.

4.9 Documentos relacionados

- Planilla de control de stock
- Rótulo
- Formulario de producto no conforme
- Formulario de altas y bajas de material
- Registro de altas y bajas



Administración de depósitos, folletería y merchandising

DGPRT_PO_3_Admin Depo Follet Merchan

Fecha de emisión: 27.06.2018

Página: 4 de 4

- Verificación de balanza
- Planilla de recuento físico

Modificaciones realizadas		
Fecha	Nº de página	Descripción de la modificación
14/06/2017	4	Se cambió el nombre del formulario de Solicitud y retiro de material por el de Formulario de altas y bajas de material. Se aclaró que debe completarse el formulario para dar por finalizado el procedimiento.

Revisó	Aprobó
Roberto Klopsch	Karina Perticone
Fecha: 20.06.2018	Fecha: 27.06.2018

ANEXO - DISPOSICIÓN N.º 48/DGPRT/18 (continuación)



G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S "2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Hoja Adicional de Firmas Informe gráfico

Número: IF-2018-18332132- -DGPRT

Buenos Aires, Viernes 29 de Junio de 2018

Referencia: S/ Anexo VII - DGPRT_PO_4_Admin Depo Follet Merchan

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales DN: cn=Comunicaciones Oficiales Date: 2018.06.29 17:17:18 -03'00'

KARINA PERTICONE Director General D.G. PROMOCION TURISTICA (ENTUR) JEFATURA DE GOBIERNO