

PODER LEGISLATIVO



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR
REPUBLICA ARGENTINA

COMUNICACIONES OFICIALES

Nº 046

PERIODO LEGISLATIVO 2003

EXTRACTO P.E.P. NOTA Nº 084/03 adjuntamos ley
Préal. N° 587.

Entró en la Sesión de: 03 de abril de 2003

Girado a Comisión Nº RESOLUCIÓN 036/03

Orden del día Nº _____



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
REPUBLICA ARGENTINA
PODER LEGISLATIVO



DS 46

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
R E S U E L V E:**

ARTICULO 1°.- Declarar de ^dInterés Provincial el Desarrollo del Programa de Capacitación Profesional "Juntos Podemos", que desarrollará la firma American Express, consistente en el dictado de nueve (9) seminarios destinados a empleados, gerentes y propietarios de los sectores hotelero, gastronomía, agencias de viaje, receptivos y comercio en general que se dictarán desde el 19 al 23 de mayo del presente año.

ARTICULO 2°.- De forma. *Registrar, comunicarse y archivar.*

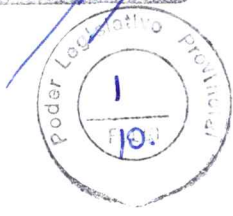
RESOLUCIÓN N° _____ /03.-

MIGUEL ANGEL PORTELA
Legislador Provincial
M.P.F

MONICA MENDOZA
Legisladora Provincial
M.P.F



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
REPUBLICA ARGENTINA
PODER LEGISLATIVO



FUNDAMENTO

SEÑOR PRESIDENTE:

La actividad turística esta creciendo en forma permanente, transformándose en una de la más importante opciones de desarrollo económico y social para la ciudad de Ushuaia y para la provincia, exigiendo una mayor atención a la calidad de los servicios turísticos ofrecidos.

La Secretaria de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia se encuentra permanentemente abocada a la tarea de mejorar la calidad de los servicios, surgiendo un destino turístico con características exclusivas, muestra de esto es lo pautado por la Ordenanza Municipal N° 2.257 que propicia los estándares mínimos de calidad, entre otras cuestiones.

El sector privado representado por sus respectivas cámaras, ve con agrado el apoyo a la capacitación y profesionalización de su personal y que este a su vez, acepte con beneplácito el reconocimiento y jerarquización de sus servicios.

A raíz del convenio firmado entre la Municipalidad de la ciudad de Ushuaia y la firma American Express a través del cual se materializan varios proyectos de promoción, información y asistencia turística, el Director Global Establishment Services, Don. Jorge E. Estebenet, ha confirmado la realización del Programa "Juntos Podemos" consistente en el dictado de nueve (9) seminarios sobre la calidad en la presentación de servicios turísticos los mismos serán dictados por instructores especializados, a empleados, gerentes y propietarios de los sectores hotelero, gastronómico, agencias de viajes, receptivos y comercio en general, esperando poder capacitar a unas trescientas (300) personas.

Por lo expuesto anteriormente, solicito a mis pares que me acompañen en el presente proyecto, declarando de "Interés Provincial" el Programa de Capacitación Profesional "Juntos Podemos".


MIGUEL ANGEL PORTELA
Legislador Provincial
M.P.F


MONICA MENDOZA
Legisladora Provincial
M.P.F

Establishment
ServicesAmerican Express Argentina S.A.
Av. Corrientes 972 - 8º Piso
1001 - Buenos Aires
Argentina

Buenos Aires, 15 de Marzo de 2003.

Al Señor
Secretario de Turismo
Municipalidad de Ushuaia
Julio Lovece
S. / D.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente queremos informarle que en el mes de mayo del corriente, American Express desarrollará una nueva edición del Programa "Juntos Podemos" en la ciudad de Ushuaia, Tierra del Fuego.

"Juntos Podemos" es para American Express una filosofía de servicio dirigida particularmente a los Establecimientos relacionados a la industria del turismo, y nuestra empresa la desarrolla en el país desde el año 1987.

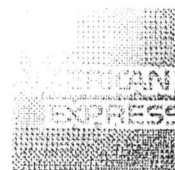
Esta nueva edición del Programa consistirá en el dictado de 9 seminarios sobre "Calidad en la prestación de Servicios Turísticos", los cuales serán dirigidos a empleados, gerentes y propietarios de Establecimientos de la ciudad, con el objetivo estratégico de propiciar la implementación de actividades orientadas al desarrollo de la calidad en el mercado turístico. Particularmente, los seminarios estarán dirigidos a los sectores hotelero, gastronómico, agencias de viajes y receptivos, y comercios en general y, a través de los mismos, se espera capacitar a más de 300 personas.

Es para nosotros una gran satisfacción poder llevar a cabo esta iniciativa en esa ciudad, donde American Express es La Tarjeta Oficial desde 1992.

Por lo expresado en la presente, solicitamos tenga a bien gestionar ante quien corresponda que el programa "Juntos Podemos" de American Express, a realizarse en Ushuaia en el mes de mayo del presente, sea declarado de interés turístico Municipal y Provincial.

Cordialmente

Jorge E. Estebenet
Director Global Establishment Services
American Express Argentina



AMERICAN EXPRESS, TARJETA OFICIAL DE USHUAIA, CON "JUNTOS PODEMOS" EN LA CIUDAD

American Express desarrollará en Ushuaia una nueva edición de su programa de capacitación profesional "Juntos Podemos" para 2003

Ushuaia, 27 de marzo de 2003 - American Express anunció hoy que realizará en Ushuaia, en el marco del Convenio firmado con la Municipalidad de dicha ciudad, una nueva edición de su programa de desarrollo profesional "*Juntos Podemos: Servicio Total. Una metodología para la excelencia*". Del 19 al 23 de mayo se dictarán 9 seminarios para propietarios, gerentes y personal de Establecimientos de las industrias de viajes y turismo, hoteles, restaurantes, comercios minoristas y supermercados.

La realización de "**Juntos Podemos**" en Ushuaia cuenta con el apoyo de la F.E.H.G.R.A. (Federación de Hoteles y Restaurantes de la Rep. Argentina) y la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia. El Hotel Cap Polonio, ubicado en la zona céntrica de la ciudad de Ushuaia, será el ámbito donde se desarrollarán los seminarios durante el mes de mayo.

"**Juntos Podemos**" es un programa de alcance internacional, diseñado por American Express para promover el desarrollo profesional de propietarios, gerentes y empleados de sus Establecimientos adheridos, como instrumento para lograr la mayor calidad de atención y servicio. El programa alcanza básicamente a los sectores de Hotelería, Restaurantes, Viajes y turismo, comercios en general y supermercados, y brinda las herramientas necesarias para el perfeccionamiento de los servicios prestados al público consumidor.

American Express ha desarrollado distintas actividades de apoyo y promoción al turismo en la ciudad de Ushuaia: desde 1992 es **Tarjeta Oficial** de esa ciudad, apoyando desde entonces el desarrollo del turismo receptivo en la región más austral de la Argentina. En nuestro continente, American Express es "**Tarjeta Oficial**" en diferentes lugares como Bahamas, Cancún, Puerto Vallarta e Islas del Caribe entre otras. Los programas de **Tarjeta Oficial** constituyen un aporte de American Express a la promoción de lugares de destino de primer nivel en todo el mundo. El compromiso de American Express con las autoridades municipales de Ushuaia es seguir contribuyendo a difundir las innumerables bellezas naturales que ofrece esta provincia con su ubicación geográfica única y su enorme potencial como destino turístico internacional.

Juntos Podemos se dicta en el Argentina desde el año 1987, y lleva ya más de 300 cursos y 50 seminarios desarrollados en 24 ciudades de 19 provincias del país. A través de "**Juntos Podemos**", se capacitaron entre 1987 y 1999 a más de 24 000 personas en los más importantes centros turísticos de Argentina y Uruguay. Para su edición 2003 en Ushuaia se espera capacitar a más de 300 personas.

"*Juntos Podemos*" es un programa innovador que American Express pone al alcance de sus Establecimientos, y se aplica no sólo al logro exitoso de la tarea sino también a la incorporación del concepto de calidad como forma de vida.

American Express Company es una empresa mundial diversificada de servicios financieros y de viaje, fundada en 1850. En la Argentina, es líder en el mercado de tarjetas de compra, cheques de viajero, y servicios financieros, de viaje y corporativos.

Juntos Podemos – Información adicional del Programa

"*Juntos Podemos: Servicio Total. Una metodología para la excelencia*" es un programa diseñado por American Express Argentina como aporte al desarrollo profesional de aquellas personas que están en contacto con el Cliente. Está dirigido a propietarios, gerentes y personal de los Establecimientos afiliados a American Express, y su alcance es internacional.

Desde su nombre mismo, "*Juntos Podemos*" implica una unión de fuerzas, necesaria en todo emprendimiento para el logro de los mejores resultados. A través de este Programa, American Express propicia la implementación de actividades conjuntas entre la empresa, sus Establecimientos, asociaciones privadas y organismos oficiales. Para ello, ha definido un modelo de apoyo a los Establecimientos, según las necesidades de cada segmento, que promueve el crecimiento profesional como instrumento para alcanzar *La Calidad* y favorece el desarrollo de una conciencia competitiva para un mercado cada vez más exigente. Todos estos elementos redundan, en definitiva, en beneficio del público consumidor.

Este exitoso programa de capacitación fue llevado a cabo por American Express a nivel internacional a partir de 1983 en la República Dominicana, México, Venezuela, Brasil y España.

Por otra parte, "*Juntos Podemos*" brinda respuesta a las necesidades detectadas en el estudio "*Puestos de Trabajo para el Milenio*", desarrollado por la *Fundación American Express* y el *Consejo Mundial de Viajes y Turismo*, que propone un impulso estratégico para la formación de recursos humanos y la creación de puestos de trabajo en dicha industria. Por ello, si bien está dirigido a todos los segmentos comerciales, el Programa tiene fundamental relevancia en aquellos que guardan relación directa con la actividad turística.

Si bien "*Juntos Podemos*" habla de *La Calidad* en el trabajo, a través de este emprendimiento American Express le otorga un sentido más amplio a este concepto. De esta forma, lo aplica no sólo al logro exitoso de una tarea específica sino también a su incorporación como forma de vida y de cultura, para beneficio de la comunidad en general.



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
República Argentina
Municipalidad de Ushuaia

ES COPIA FISI DEL ORIGINAL

Mansol Cardenas
Mansol Cardenas
Jefe Dpto. Despacho General
D.L.T y D.G. - A.L.M



USHUAIA, 12 DIC 2000

VISTO: El Expediente N° 07172/2000 del Registro de esta Municipalidad, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante el mismo se tramita la promulgación de la Ordenanza Municipal sancionada por el Concejo Deliberante de esta ciudad en sesión ordinaria del día 29/11/2000, por la cual se instituye el marco regulatorio para la instrumentación del Programa de Asistencia al Turista.

Que ha tomado intervención el Servicio Jurídico Permanente de esta Municipalidad emitiendo Dictamen L. y T. - A.L.M. N° 689/2000, recomendando su promulgación.

Que el suscripto comparte el criterio sustentado por ese Servicio Jurídico, encontrándose facultado para el dictado del presente acto administrativo, en atención a las prescripciones del Artículo 101° Inciso 1) de la Ley Territorial N° 236.

Por ello:

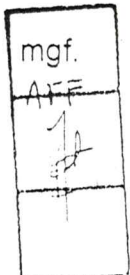
EL INTENDENTE MUNICIPAL DE USHUAIA

DECRETA

ARTICULO 1°.- Promulgar la Ordenanza Municipal N° **2257**, sancionada por el Concejo Deliberante de la Ciudad de Ushuaia en sesión ordinaria del día 29/11/2000, por la cual se instituye el marco regulatorio para la instrumentación del Programa de Asistencia al Turista. E/o en virtud de lo expuesto en el exordio.

ARTICULO 2°.- Comuníquese. Dese al Boletín Oficial de la Municipalidad de Ushuaia. Cumplido, archívese.

DECRETO MUNICIPAL N° 1525 /2000.



Lto. JUAN MANUEL ROMANC
Secretario de Gobierno Municipal
Municipalidad de Ushuaia

George A. Garramuño
Ing. GEORGE A. GARRAMUÑO
Intendente
Municipalidad de Ushuaia

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Mariela Gárgolas
Jefe Dpto. Despacho General
D.L.T. y D.G. - A.L.M.



2257



*El Concejo Deliberante de la
Ciudad de Ushuaia
Sanciona con Fuerza de
ORDENANZA:*

CAPITULO I : DEL OBJETO.

ARTICULO 1º.- INSTITUYASE por la presente, el marco regulatorio para la instrumentación del Programa de Asistencia al Turista.

ARTICULO 2º.- El programa instituido por aplicación del artículo 1º tiene como objetivos fundamentales:

- a) Definición de estándares mínimos de calidad para cada uno de los subsectores de la actividad comercial y/o de servicios relacionados con el turismo.
- b) Creación de un sello de calidad de servicios turísticos, dirigido a todos los emprendimientos comprendidos en el inciso a) que superen el estándar mínimo de calidad correspondiente.
- c) Creación de un sistema anual de evaluación público-privada que permita otorgar y/o renovar el sello referido en el inciso b).
- d) Conformación de un sistema masivo de información orientativa al turista, a través de la generación de puntos fijos de difusión en edificios públicos y locales comerciales relacionados con la prestación de servicios turísticos.
- e) Promoción de mecanismos formales y no formales de sensibilización y concientización dirigida al mercado local de bienes y servicios, respecto a la calidad como herramienta de gestión interna y de racionalización de costos, y estrategia de desarrollo de la ciudad como destino turístico.

**CAPITULO II: DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA
DE ASISTENCIA AL TURISTA.**

ARTICULO 3º.- El Departamento Ejecutivo Municipal, a través de la reglamentación de la presente, deberá categorizar a las distintas ramas de actividad, con locales comercialmente habilitados dentro del Ejido Municipal, que se relacionen con la prestación de servicios turísticos, en función de los siguientes grupos:

- a) Actividades comerciales o de servicios ocasionalmente dirigidas a la atención al turista.
- b) Actividades comerciales o de servicios frecuentemente dirigidas a la atención del

ES COPIA FIEL

HECTOR RAMON RODRIGUEZ
Jefe Dpto. Despacho General
Concejo Deliberante

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sandwich del Sur, son y serán Argentinas"

Marisol Cardenas
Marisol Cardenas
Jefe Dpto. Despacho General
D.L.T. y D.G. - A.L.M.



2257



*El Concejo Deliberante de la
Ciudad de Ushuaia*

turista.

b) Actividades comerciales o de servicios específicamente dirigidas a la atención del turista.

ARTICULO 4º.- Créase la RED DE PROMOCION DE CALIDAD Y ASISTENCIA AL TURISTA, que se pondrá en funcionamiento en la forma y oportunidad que establezca la reglamentación de la presente y a la que podrán integrarse en forma voluntaria las personas físicas o jurídicas comercialmente habilitadas en cualquiera de los grupos consignados en el artículo 3º, que tendrá las siguientes características:

- a) La incorporación es voluntaria, y se solicitará por escrito ante la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad.
- b) En la solicitud de incorporación, deberá consignarse el compromiso, por parte del nuevo miembro, de cumplimentar los requisitos y obligaciones propios de la red, y que en ningún caso supondrán aportes económicos obligatorios.
- c) La Comisión público-privada creada por aplicación del artículo 11, a través de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad, llevará un registro de los miembros de la red, diseñará un logotipo que la identifique, que será proporcionado sin costo a cada uno de los miembros, y ejercerá la coordinación administrativa y operativa de la red, a efectos de viabilizar su implementación y mantenimiento.
- d) Las condiciones de funcionamiento de la red, así como los requisitos y obligaciones de sus miembros, deberán ser establecidas en la reglamentación de la presente, siguiendo los lineamientos desarrollados al efecto por la comisión creada por aplicación del artículo 11º de la presente.

ARTICULO 5º.- Todo local o vehículo afectado por un miembro de la red creada por aplicación del artículo 4º al desarrollo de su actividad comercial o de servicios deberá reservar un espacio visible en vidrieras, recepciones, interior de vehículos o cualquier otro sector de uso público, de acuerdo a las características de la actividad, para la adhesión de una calcomanía proporcionada al efecto por el Departamento Ejecutivo Municipal. Esta calcomanía contendrá, además del logotipo de la red, un número de teléfono de cobro revertido como LINEA GRATUITA DE ASISTENCIA AL TURISTA.

ARTICULO 6º.- La calcomanía referida en el artículo 5º deberá consignar clara-

ES COPIA FIEL

HECTOR RAMON RODRIGUEZ
Jefe Dpto. Despacho General
Concejo Deliberante



2257

*El Concejo Deliberante de la
 Ciudad de Ushuaia*

mente el número telefónico de asistencia gratuita al turista, describir su finalidad en español e inglés, incluir los sitios de atención al turista propios de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia, y sus horarios de atención.

ARTICULO 7º.- Todo miembro de la red, cuya actividad se encuadre en el grupo b) del artículo 3º deberá reservar un espacio visible, en lugares de acceso público, para la instalación de una cartelera porta afiches de un tamaño máximo de 90cm por 60 cm, proporcionado al efecto por el Departamento Ejecutivo Municipal, de acuerdo a lo que al efecto establezca la reglamentación.

ARTICULO 8º.- La cartelera referida en el artículo 7º será utilizada por la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia para la difusión de información turística de nivel básico, entendiéndose por tal a características generales del clima y los sitios de mayor interés del destino, así como de los servicios directos al turista prestados por los miembros de la red.

ARTICULO 9º.- Todo local comercialmente habilitado, que esté contenido en el grupo c) del artículo 3º deberá exponer en lugar visible, carpetas de consulta permanente para el público con información turística de nivel convencional. Entiéndase por nivel convencional a la información cualicuantitativa de la agenda cultural y deportiva de la ciudad, del paquete de actividades de turismo convencional y no convencional propias de los miembros de la red, tales como los correspondientes a la oferta gastronómica, de alojamiento y de bienes y servicios directa o indirectamente relacionados al turismo.

ARTICULO 10.- Las carpetas referidas en el artículo 9º deberán ser elaboradas, actualizadas y distribuidas por la Comisión creada por aplicación del artículo 11º, a través de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad.

CAPITULO III: DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS.

ARTICULO 11.- Créase la Comisión Ad-Honorem de carácter público privado, bajo la denominación "Iniciativa para la Calidad Turística" (ICT), que estará integrada por:

- a) Un representante de la Cámara de Turismo.
- b) Un representante de la Cámara de Comercio.
- c) Un representante de la Cámara Hotelera y Gastronómica.
- d) Un representante de la Asociación de Guías de Turismo.
- e) Un representante de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad, quien presidirá la comisión y tendrá doble voto en caso de empate.

ES COPIA FIEL
 HECTOR RAMON RODRIGUEZ
 Jefe Dpto. Despacho General
 Concejo Deliberante

Marijol Cardenas
Jefe Dpto. Despacho General
D.L.T y D.G. A.L.M.



*El Concejo Deliberante de la
Ciudad de Ushuaia*

f) Un representante de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de la Patagonia " San Juan Bosco "

ARTICULO 12.- El ICT deberá dictar su propio reglamento interno, y será asistido en los aspectos administrativos y operativos por la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad. Serán sus funciones y competencias:

- a) Diseñar un sistema básico de normas de certificación de calidad, que permita definir estándares mínimos de calidad para los distintos subsectores comerciales comprendidos en la RED DE PROMOCION DE CALIDAD Y ASISTENCIA AL TURISTA, tales como el gastronómico, el hotelero, el de transporte, el de centros invernales, entre otros.
- b) Invitar a los miembros de la red respecto a la incorporación voluntaria, como modelo de autogestión y control, del sistema básico de certificación de calidad en cada uno de sus emprendimientos, evaluando anualmente su grado de cumplimiento y los estándares de calidad alcanzados.
- c) Crear y otorgar anualmente un distintivo de calidad de servicio a cada local o vehículo afectado por un miembro de la red al desarrollo de su actividad comercial, que hubiera adoptado para su emprendimiento el sistema básico de certificación de calidad de servicio, y cuyos estándares de calidad superen los mínimos establecidos para el subsector correspondiente.

ARTICULO 13.- Los distintivos creados por aplicación del inciso c) del artículo 12, deberán ser expuestos en las carpetas y carteleras distribuidas por aplicación de los artículos 7º y 9º de la presente, respectivamente, así como en los sitios oficiales de información turística propios de la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad.

ARTICULO 14.- Comuníquese. Pase al Departamento Ejecutivo Municipal para su promulgación, dése al Boletín Oficial Municipal para su publicación y ARCHIVASE.-

ORDENANZA MUNICIPAL N° 2257
DADA EN SESION ORDINARIA DE FECHA: 29/11/2000.-

jet2

MARCOS F.A. LUGONES
Secretario
Concejo Deliberante

ES COPIA FIEL

HECTOR RAMON RODRIGUEZ
Jefe Dpto. Despacho General
Concejo Deliberante

MONICA BEATRIZ OJEDA
Presidente
Concejo Deliberante