

**CAMARA**  
**de Comercio, Turismo, Industria**  
**y Afines de EL CALAFATE.**

**MEMORIA**

**Correspondiente al EJERCICIO ECONÓMICO**

**Del 01 de Junio de 2015 al 31 de Mayo de 2016**

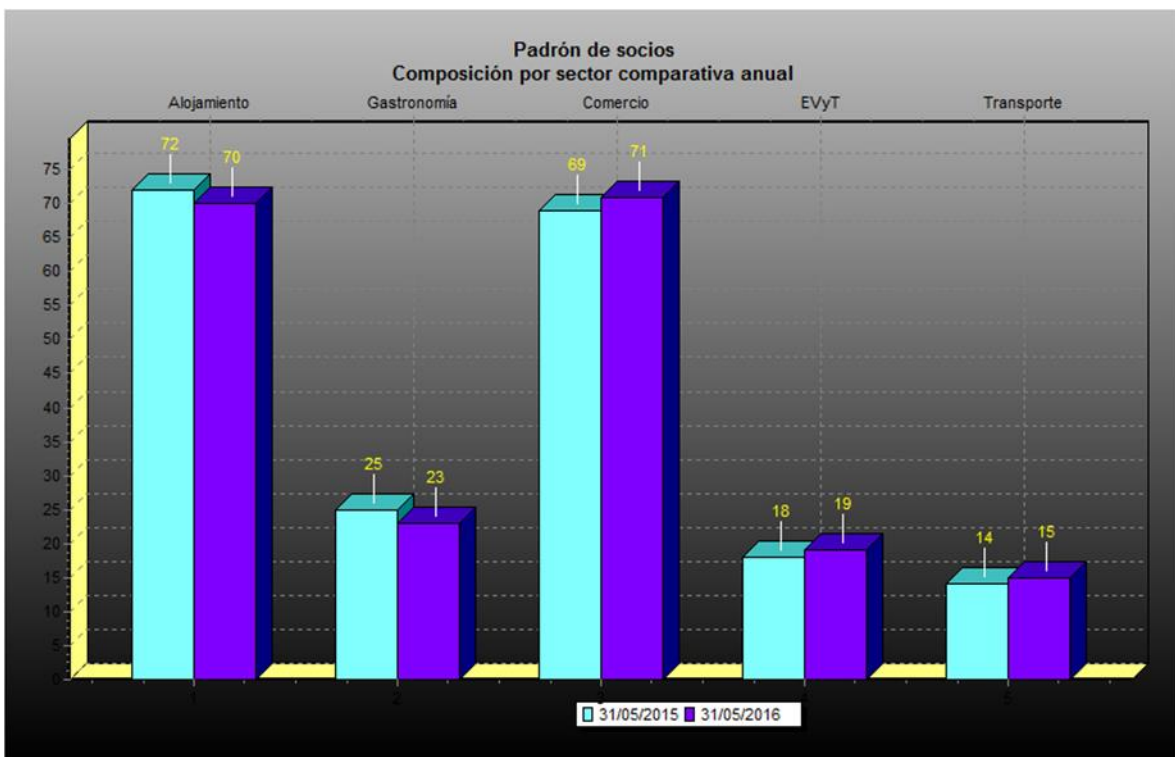
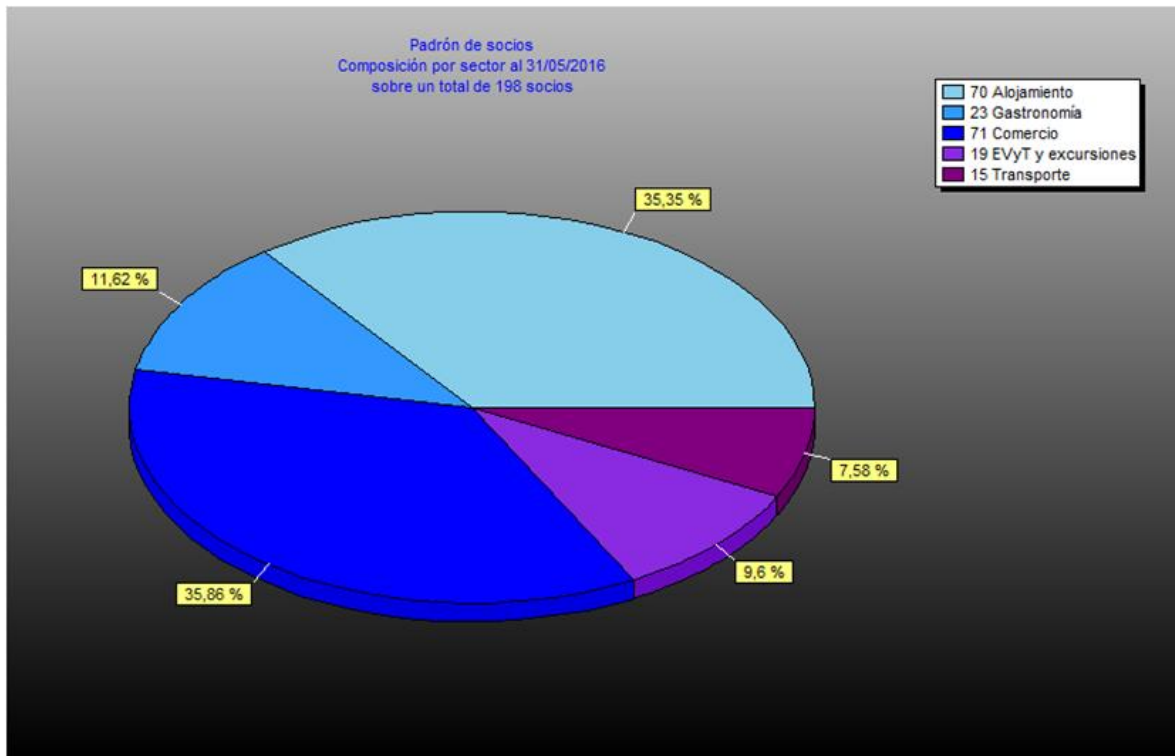
El siguiente informe contempla el accionar de la Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Afines de El Calafate, durante el ejercicio 2015 – 2016.

<b>Comision Directiva 2015-2017</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Establecimiento</b>
Presidente	Rodolfo Fermín Novelle	Bar y Confitería Casablanca
Vicepresidente	Adolfo Jansma	Estancia Nibepo Aike
Secretario	Julio Oscar Gomez	Oscar Vidrios
Prosecretario	Juan Manuel Machado	Hard Patagonia
Tesorero	Damián Andres Aquino	Caltur EVyT
Vocal Titular Alojamiento	Rita Vanesa Araneda	Hotel Ariel
Vocal Titular Comercio	Jose Amarilla	Proyector Estudio Técnico
Vocal Titular EVyT	Maria Angelica Mesas	All Patagonia
Vocal Titular Gastronómico	Lidia Aragón	Otra Vez Sopa
Vocal Titular Transporte	Alfredo Vergnolle	Freddy Representaciones
Vocal Suplente Alojamiento	Vacante por Licencia de Miguel Rodriguez	Hotel Kapenke
Vocal Suplente Comercio	Ana Ruth Guerrero	Chocolateria Casa Guerrero
Vocal Suplente EVyT	Jose Rolando Leserovich	Lago San Martin
Vocal Suplente Gastronómico	Martin Gador	Restaurant Ariskaiken
Vocal Suplente Transporte	Fernando Rosas	Taqsa
Revisor de Cuentas Titular	Alberto Helmich	Estancia El Tranquilo
Revisor de Cuentas Titular	Mariana Salgado	Are Auca
Revisor de Cuentas Suplente	Diego Perez	Parrilla La Tablita
Revisor de Cuentas Suplente	Vacante	



CAMARA  
de Comercio, Turismo, Industria  
y Afines de EL CALAFATE.

## Padrón de Socios por Sector y Comparativa Anual



<b>Informe de Altas y Bajas de Socios</b>	
<b>Período: 01/06/2015 - 31/05/2016</b>	
<b>Altas</b>	<b>Bajas</b>
<b>Sector Alojamiento</b>	
AIKENDOR HOTEL	CABAÑAS BLANCA PATAGONIA
CABAÑAS BLANCA PATAGONIA	HOSTERIA LUPAMA
HOSTERIA LOS BARRANCOS	HOSTERIA RUKAHUE
HOSTERIA LUPAMA	HOTEL RINCON DE LOS SUEÑOS
HOSTERIA RUKAHUE	HOTEL SHEHUEN
HOTEL TERRAZAS DE EL CALAFATE	HOTEL TERRAZAS DE EL CALAFATE
	HOTEL TURISTICO LAS CABAÑITAS
	PATAGONIA REBELDE POSADA
<b>Sector Gastronomía</b>	
BUENOS CRUCES RESTAURANTE	BAR BORGES Y ALVAREZ
EL BRASERITO	DON DIEGO RESTO BAR
RESTAURANT CAMBALACHE	EL BRASERITO
	RESTAURANT CAMBALACHE
	RESTAURANT SANTA TERESITA
<b>Sector Comercio</b>	
ALBERT FOTOGRAFIA	COMPUCALAFATE
BANCO PATAGONIA	DISTRIBUIDORA HORACIO ARENA
DISTRIBUIDORA HORACIO ARENA	INSTALACIONES ELECTRICAS SH
EL C PRODUCTOS DE LIMPIEZA	NEURONA ESTUDIO
PROINFO	R.A CUEROS
R.A CUEROS	VON & DUNGEN
SERVICIOS CANINOS CHARLY	
TODO RE SUELTO	
<b>Sector EVyT y Excursiones</b>	
AZULES ARTE EN TURISMO EVT	
<b>Sector Transporte</b>	
REMIS LUIS YANICELLI	JD TRANSPORTES
TRANSPORTE CALTUR	



El accionar de la Institución se centra, según su Estatuto Social, en los siguientes fines:

<b>Fines Institucionales</b>	
1	<b>Lograr un mejor posicionamiento del destino turístico en el Mercado.</b>
2	<b>Propiciar un desarrollo armónico de la Planta Turística.</b>
3	<b>Potenciar la inserción de la comunidad a la actividad económica.</b>
4	<b>Propender al uso sustentable de los recursos naturales a fin de garantizar su preservación</b>

En la Asamblea Extraordinaria del 28 de setiembre de 2013, se aprobó la Misión y la Visión, basadas en los fines antes mencionados:

<b>MISION</b>	<i>Somos una asociación privada representativa de empresarios, profesionales y comerciantes, que propicia y estimula el desarrollo de la actividad económica basada en la calidad, la excelencia del servicio, con compromiso social y respeto ambiental.</i>
<b>VISION</b>	<i>Nos proponemos ser una asociación representativa de la actividad económica de El Calafate, referente en la región, que propicie el desarrollo de los asociados con beneficios a la comunidad.</i>

## ***1) Lograr un mejor posicionamiento del destino turístico en el Mercado.***

La Cámara de El Calafate nuclea a más del 20% de los comercios habilitados en el Municipio y uno de nuestros objetivos es que la actividad económica sea rentable y en constante crecimiento. Para ello el destino debe estar posicionado turísticamente, ya que el turismo es una de nuestras principales fuentes de trabajo.

Para ello es fundamental el trabajo en conjunto y coordinado con el resto de las Instituciones Públicas y Privadas. Desde el año 2013 la existencia del Ente Mixto de Promoción Turística de El Calafate permite analizar y planificar anualmente las acciones para promocionar el destino. Su financiamiento se obtiene de lo recibido de Parques Nacionales (el 3% del ingreso de entradas) y de las tasas de pasajeros embarcados en el aeropuerto local (\$11 por pasajero). En el primero año de existencia hubo una inversión total de \$ 2.700.000.

- Se mantienen los vuelos directos con Rosario y Córdoba, gracias a una muy buena y constante demanda. Se realizan campañas permanentes en distintos medios (calles, radios, medios gráficos) para consolidar estos mercados.
- Campaña de Promoción en la Ciudad de Buenos Aires.
- Se continúa con la presencia en distintas ferias del mundo junto a la Secretaría de Turismo Municipal para convocar a mercados emergentes y posicionarnos aún más sobre los mercados actuales.
- Realización de Fam Press, recibiendo a periodistas de importantes medios periodísticos del mundo para la difusión de la región.
- Readequación de la Página Web del destino con una mirada promocional de todos los servicios turísticos y útil para el operador que necesita vender El Calafate.
- Se continúa con la Fan page “El Calafate, Tierra de Glaciares”.
- Realización de eventos en la localidad como el Winter Swimming Festival 2015.

En dic. 015 estuvimos en el relanzamiento institucional del Bureau de Convenciones con vistas al trabajo futuro en la aplicación del Estudio de Marketing para promocionar El Calafate como destino de Eventos.

Se continúa con la participación en distintas Entidades Nacionales (FEHGRA, CAME, CAC, CAT, FEDECATUR), a nivel provincial (Cámara de Turismo Provincial, Federación Económica de Santa Cruz), participando en diversos encuentros y eventos.



Rodolfo Novelle representa a la Región Patagónica, dentro del Dto. Laboral de FEHGRA, y además es paritario nacional, formando parte de las reuniones periódicas con el sindicato de UTHGRA para las negociaciones salariales.

Asimismo se continúa con la representación a nivel provincial a través de los paritarios locales, que son todos los directivos de los sectores de alojamiento y gastronomía: Rodolfo Novelle, Martín Gador, Lidia Aragón, Vanesa Araneda, Miguel Rodríguez y Adolfo Jansma.

<b>Presencia en Reuniones y Eventos Nacionales</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Entidad</b>	<b>Directivo</b>
18-jun-15	Jornadas de Act. Tributaria	FEHGRA	Miguel Rodriguez y Cdora. Caudana
11-ago-15	Reunión de Presidentes	FEHGRA	Rodolfo Novelle ( Por Oscar Gomez)
13-ago-15	Reunión Región Patagonia	FEHGRA	Rodolfo Novelle
01-sep-15	Acto Inauguración Hotelga 2015	FEHGRA	Rodolfo Novelle, Martín Gador y Oscar Gomez
01-sep-15	Día de la Industria	CAME	Oscar Gomez
01-sep-15	Cena TecnoPolis	NACION	Oscar Gomez
02-sep-15	208° Reunión CD	FEHGRA	Oscar Gomez, Rodolfo Novelle y Miguel Rodriguez
24-sep-15	Coloquio Tributario	FEHGRA	Rodolfo Novelle y Cdora. Caudana
27-oct-15	X Foro de Act. Laboral	FEHGRA	Rodolfo Novelle, Cdora. Caudana y Dra. Rodriguez
05-nov-15	Reunión Región Patagonia	FEHGRA	Rodolfo Novelle
10-nov-15	Final Torneo Fed. de Chefs y de Mucamas	FEHGRA	Rodolfo Novelle
26-nov-15	209° y 210° Reunión CD y Asamblea	FEHGRA	Rodolfo Novelle y Miguel Rodriguez
15-mar-16	X Sem. Int. Centros Comerciales Abiertos	CAME	Oscar Gomez
21-mar-16	Reunión con el Ministro de Trabajo Triaca	FEHGRA	Rodolfo Novelle

07-abr-16	Reunión Región Patagonia	FEHGRA	Rodolfo Novelle
04-may-16	211° Reunión CD	FEHGRA	Rodolfo Novelle y Adolfo Jansma
24-may-16	Seminario Laboral Región Cuyo	FEHGRA	Rodolfo Novelle
	Reuniones Dpto Laboral	FEHGRA	Rodolfo Novelle asistió a 9 reuniones

<b>Presencia en Otros Eventos</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Evento</b>	<b>Entidad</b>
10 al 14 de Ago 2015	Programa de TV " Campo, Comercio y Turismo TV"	CAME
28, 29 y 30 Ago. 2015	II Expo Turismo y III Comodoro Invita	FILIAL FEHGRA
27 de Set 2015	Encuentro con Pymes de Brasil	SEBRAER
16 de Oct 2015	Conferencia de Damián Di Pace " Desafíos y Expectativas sobre el Comercio y Consumo para los empresarios pymes 2015/2016"	CAME
29 de Oct 2015	Conferencia del Lic. Martín Tetaz "Economía del Comportamiento para la toma de Decisiones"	CPCESC
8 de Abr 2016	Recepción a la Embajadora de Sudáfrica Princesa Zenani Dlamini, hija del líder Nelson Mandela	CAMARA
13 de Abr 2016	Visita de Prestadores del Buy Argentina 2016	SECTUR MUNICIPAL





### Herramientas para una mejor comercialización

Renovación del portal [www.argentinaturismosite](http://www.argentinaturismosite) herramienta para los socios de FEHGRA, complementaria y gratuita de presencia on-line y de comercialización de los alojamientos y establecimientos gastronómicos. Se implementó con Google una propuesta digital lo cual mejoró notablemente su posicionamiento. Objetivo: que los clientes realicen sus reservas consultando ATS (Sitio "Argentina Turismo Site Hotelería & Gastronomía") con el uso de Google Search y Google Display.

Envío de la imagen institucional para que los socios la puedan usar con su publicidad en folletos, material promocional, páginas web, redes sociales, etc.

Comercio asociado a:



Apoyo al PROGRAMA ARGENTINA PRODUCTIVA de CAME, red de comercios adheridos que se da a conocer en la página institucional pudiendo ser ubicado por rubro y por localidad.

Promociones ATACYC – 12 cuotas sin interés. Hubo 4 promociones en el segundo semestre de 2015 (junio, julio, agosto y octubre) y una promoción en marzo de 2016.

### Difusión de diversas acciones de CAME:

La TELECONFERENCIA ONLINE sobre factura electrónica, el PRIMER CONCURSO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA, con premios por \$240 mil, envío de la nueva normativa para rótulos y etiquetas a productores de alimentos, nueva línea de crédito que del Banco Central para la inversión productiva, convenio entre CAMR y el Ministerio del Interior para promover la creación de Centros Comerciales a Cielo Abierto, Programa para la capacitación de PYMES en RRHH con reintegros por la inversión.

### Estadísticas

Se está trabajando activamente en la puesta en marcha de la Plataforma de Estadísticas del Índice de Ocupación Hotelera (IOH) de FEHGRA, incentivando a nuestros socios a la participación y realizando sugerencias para la puesta en marcha.

Periódicamente brindamos datos de ocupación solicitados por FEHGRA y CAME para fines de semana largos, y ocupación mensual.

Se llevan al día los datos estadísticos brindados por London Supply y el Parque Nacional Los Glaciares, lo que nos permite llevar un registro actualizado del movimiento de visitantes.

## ***2) Propiciar un desarrollo armónico de la Planta Turística.***

### Gestiones para la mejora de la Actividad Económica:

A través de encuentros o a través de informes emitidos desde nuestra Institución, se trabaja constantemente en temas que repercuten directamente en la Actividad Económica. En todos los ámbitos se manifiesta la situación del sector privado, limitado en sus posibilidades de inversión y crecimiento y con una alta carga impositiva a nivel municipal, provincial y nacional.

#### *A nivel Nacional:*

- Trabajos sobre la situación tributaria, especialmente en el sector gastronómico y alojamiento y análisis de costos
- Trabajos sobre la legislación para la exclusión del IVA para extranjeros.
- Derechos Intelectuales. Se ha solicitado al Poder Legislativo la pronta adecuación de la norma vigente que permita aranceles justos. Información a los socios en referencia a los acuerdos con las distintas Entidades: SADAIC, AADI-CAPIF, Argentores, DAC y SAGAI. Reuniones con los representantes para el análisis de las situaciones locales. Nos adherimos a la Campaña incentivada por FEHGRA a nivel nacional al igual que el envío del manual práctico.
- Posición de nuestra Cámara ante un comunicado sobre la posible sanción de la Ley de Emergencia Ocupacional, la cual aceleraría despidos y evitaría la toma de nueva mano de obra poniendo en situación de riesgo sobre todo a las pequeñas y medianas empresas (generadoras del 90% de la mano de obra ocupada de la Argentina). Comunicación de la posición a legisladores provinciales. Difusión de la posición de CAME.
- A solicitud de FEHGRA se realizó un Informe sobre Costos Bancarios (en 1 y 3 pagos) comparando El Calafate con CABA, Buenos Aires y Córdoba.
- Participamos periódicamente de la conformación de las Agendas Provinciales liderada por FEDECATUR (Federación de Cámaras de Turismo). Allí damos a conocer en las esferas nacionales las necesidades de nuestra región: rutas nacionales (finalización de la Ruta 40 y pavimento en el tramo El Cerrito - Fuentes del Coyle), conectividad aérea: mantenimiento de las rutas ya establecidas, conexiones con la Patagonia, Brasil y Punta Arenas. Incentivar a LAN y a la Línea Aérea del Estado.
- A través de FEHGRA formamos parte de la agenda en las reuniones que mantienen con el ORSNA. Se manifestó la necesidad de que el Aeropuerto de El Calafate sea finalmente Aeropuerto Internacional.
- Se informó sobre la suspensión, por parte del Ministro de Turismo de la Nación, de la tasa de reciprocidad para turistas de E.E.U.U., lo cual va a favorecer en gran medida el movimiento con este país.



- Informe sobre la Ley de Migraciones que establece responsabilidades y penalidades para los alojamientos que deben solicitar la documentación necesaria a los visitantes y revisar sus vigencias.
- En el mes de agosto, hicimos llegar a los legisladores que representan la provincia, y a la Comisión de Energía y Combustible y Comisión de Presupuesto y Hacienda, una nota solicitando el tratamiento del proyecto de ley para la rebaja del precio de los combustibles en provincias patagónicas, lo cual sería beneficioso para residentes y visitantes. Esta iniciativa surgió de la Reunión Patagónica FEHGRA e hicieron lo propio el resto de las filiales de la región.
- Gestiones diversas ante el aumento de las tarifas de gas, llevando nuestra postura ante las entidades madres.

#### *A nivel Provincial:*

- Se hizo llegar nuestra opinión, a través de la Federación Económica de Santa Cruz, al Ministro de la Producción, sobre la coparticipación de El Calafate, la cual está por debajo de la relación por la cantidad de habitantes hace muchos años. El aporte que la actividad económica de la localidad hace a la Provincia es muy importante y consideramos que esta situación debe tener una retribución acorde a lo que se origina desde la Localidad.
- Encuentro con el Secretario de Transporte de la provincia Julio Muñoz, el Director de Pasajeros y Cargas Diego Alvarado, y el inspector Sebastian Stout sobre las nuevas inspecciones y requisitos a solicitar a los distintos tipos de transportes. Se solicitó una reunión abierta para que todos los integrantes del sector puedan evacuar sus dudas.
- Presencia en la charla sobre la nueva Habilitación de Transporte para el Corredor Turístico de Los Lagos convocada por la Secretaría de Turismo Pcial.
- Reuniones con la CNRT para el tratamiento de temas inherentes al sector transporte.
- Respecto a la instalación de la Zona Franca en Río Gallegos, se mantiene informados a los socios sobre el avance de la misma, por ejemplo en oportunidad de realizarse las Jornadas de Capacitación al Programa de Operadores en Comercio Exterior.
- Reunión con la Gobernadora, Cámaras de la Pcia. y la FESC sobre el anteproyecto para el aumento de las alícuotas de IIBB. Se conformó una mesa de trabajo para el análisis del mismo. Se solicitó la no aplicación del aumento.

#### *A nivel Local:*

- Gestiones ante entidades bancarias para la provisión de billetes de baja nomenclatura y la mejora en el funcionamiento de los cajeros automáticos.



- o Encuentro con el Sector de Rentas de la Municipalidad para interiorizamos sobre el aumento en los impuestos inmobiliarios, los cuales debieron ser actualizados luego de más de 15 años. Se informó sobre los requisitos para la actualización de la habilitación municipal.
- o Encuentro con el Secretario de Gobierno, Omar Gallardo y el Director de Comercio, Napoleón Pereyra, en los cuales se trataron temas como habilitaciones comerciales, seguridad y tránsito, comercio ilegal, bromatología, remises y perros callejeros, entre otros.
- o Reunión con el área de la Secretaría de Mantenimiento y Servicios del Municipio para el tratamiento de los residuos y del basural local. Se envió a los socios el cronograma de recolección de residuos para una mejor organización.
- o De manera periódica se mantienen encuentros con las fuerzas policiales en las que se manifiesta la opinión de los socios y se establecen líneas de acción a llevar adelante por parte de las instituciones y los empresarios para la prevención del delito.
- o Se logró finalmente la realización del examen psicofísico para los choferes en Calafate, luego de una reunión con el Director del Hospital SAMIC, Dr. Orsi.
- o Reuniones periódicas con Entidades Bancarias. Durante este período se sumó a nuestro padrón el Banco Patagonia. Estuvimos reunidos con el gerente del Banco Santander y presentes en la inauguración de la sucursal local.

Otros temas de interés que influyen en la Actividad económica:

#### Alojamientos Informales:

En FEHGRA se ha conformado a fines del año 2015 el Dto. De Actividades Informales, cuyo principal objetivo es formalizar el alquiler de viviendas para uso turístico a través de la adecuada reglamentación, regulación y categorización y evitar de ese modo una competencia desleal. Se mantuvieron encuentros con el Ministro de Trabajo y de Turismo de la Nación. Se trabajó en el proyecto de Ley de Locaciones Urbanas.

Se está trabajando en la nueva Plataforma para la Identificación de los Alojamientos No Registrados. Los datos serán cargados por cada una de las filiales a partir de los establecimientos habilitados por el Municipio (socios y no socios), y se controlarán a partir de los principales portales de reservas. La información que surja se pondrá en conocimiento de las autoridades de aplicación.

Se firmó un acuerdo entre FEHGRA y UTHGRA contra la COMPETENCIA DESLEAL.

#### Comercio Ilegal en la Localidad

Además de las acciones a nivel nacional, a nivel local estamos siempre atentos a las situaciones de ventas ilegales, las cuales se informan periódicamente a la Dirección de Comercio de la Municipalidad, con quien tenemos un diálogo constante y fluido.



Apoyamos la Campaña contra el COMERCIO ILEGAL de la CAMARA ARGENTINA DE COMERCIO distribuyendo afiches entre los asociados, y un video promocional de CAME.

**La Cámara protege la compra en Comercios Legalmente Habilitados, fomentando la generación de empleos genuinos y el pago de impuestos y otorgando garantías a los consumidores en cuanto al origen de los artículos.**

**El COMERCIO NO LEGAL favorece, en cambio, los talleres clandestinos y el trabajo en negro.**

### Relaciones Interinstitucionales

Mantenemos una constante relación y trabajo conjunto no sólo con las Entidades Nacionales sino también con aquellas que se encuentran en nuestra Localidad y en la región:

En el mes de agosto formamos parte de la Elección de autoridades de la Cámara de Turismo Provincial, estando Mario Piero Guatti de AHT como Presidente. Nuestra Cámara tiene una de las Vicepresidencias (Rodolfo Novelle) y Oscar Gómez como Revisor de Cuentas.

Con el CES, estamos siempre presentes en los actos de colación de grado de los nuevos profesionales, y difundimos sus eventos (ej. Cenas organizadas por la cátedra de gastronomía y Organización de Eventos) y capacitaciones. Por segundo año consecutivo se desarrollan tareas de capacitación con docentes locales, y hacemos uso del aula taller para algunos de nuestros eventos.

Con la AHT, mantenemos una participación en conjunto en eventos tales como el Torneo Federal de Chefs y la Amasada Solidaria. Hemos estado presentes en el almuerzo con el Presidente de la Entidad Sr. Aldo Elias y el Director de Desarrollo de Filiales Sr. Juan Manuel Lavallen.

Con la Municipalidad mantenemos un fluido contacto, estamos presentes en los eventos en los que somos convocados, difundimos los mismos en nuestras comunicaciones, y hemos mantenido encuentros con funcionarios de diversos sectores.

De la Cámara de Comercio de Pto. Natales se reciben periódicamente información e invitaciones a las ferias de emprendedores de la región, lo cual es difundido entre los socios.

### **3) Potenciar la inserción de la comunidad a la actividad económica.**

Se continúa intensamente con el Programa de Capacitación Continua, el cual se afianza año a año. Si comparamos los asistentes a los cursos de todo el año 2015 respecto al año 2014 hubo un 126% de aumento en la asistencia.

En el año 2014 se realizaron un total de 12 cursos con 236 participantes, mientras que en 2015 se realizaron 20 cursos con 535 asistentes.



En 2016 hasta el mes de mayo se realizaron 6 capacitaciones. Aquellas que se orientan a las tareas operativas se están ofreciendo en doble turno con un excelente resultado.

También fueron muy importantes las capacitaciones con docentes locales como Información Turística Local, con el profesor Fernando Lonati gracias al convenio firmado con el CES, el cual se reanudará en la segunda mitad del año 2016 junto con cursos de Inglés específico por sector.

### **Programa de Capacitación Continua**

<b>Fecha</b>	<b>Curso</b>	<b>Entidad</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Asist.</b>
06 y 07 Ago 2015	Pensamiento Estratégico	CAME	Empleadores	22
20 y 21 Ago 2015	Fortalecimiento Institucional	CAME	Dirigentes Institucionales	15
31 Ago - 1 Set 2015	Tablero de Comando y Gestión Pymes	CAME	Gerencial - Mandos Medios	16
8, 9 y 10 Set 2015	Información Turística Local	CES	Personal Receptivo	26
15,16 y 17 set 2015	Información Turística Local	CES	Personal Receptivo	21
21 Set 2015	City Tour	CES	Personal Receptivo	43
21 y 22 Set 2015	Técnicas de Ventas I	FEHGRA	Vendedores	11
23 y 24 Set 2015	Técnicas de Ventas II	FEHGRA	Vendedores	12
25 Set 2015	Gestión del tiempo	CAC	Gerencial - Mandos Medios	10
01 de Oct 2015	RCP	HOSPITAL	Todos	27
5, 6 y 7 Oct 2015	Servicio de Pisos- Mucamas	FEHGRA	Mucamas	23
09 y 10 Oct 2015	Dpto Ama de Llaves	FEHGRA	Mucamas	18
13 y 14 Oct 2015	Procedimientos Gastronómicos	FEHGRA	Chefs, ayudantes de cocina	80
27 y 28 Oct 2015	Recepcion y Conserjería Avanzado	FEHGRA	Recepcionistas de Alojamientos	38
18 de Dic 2015	Panes y Postres Navideños	FEHGRA	Chefs, ayudantes de cocina	21
07, 08 y 09 Mar 2016	Atención al Cliente y Manejo de Quejas	FEHGRA	Atención al Cliente/ Turista	40
19 y 20 Abr 2016	Marketing para Empresas Pymes	CAME	Empleadores	14
26 de Abril 2016	Responsabilidad Social Empresarial	CAC	Dirigentes de Instituciones	10

4 y 5 May 2016	Comunicaciones para Empresas Pymes	CAME	Dirigentes Institucionales	14
10 y 11 May 2016	Oratoria	FEHGRA	Vendedores	32
19 y 20 May 2016	Liquidación de Sueldos y Jornales	CAME	Administrativos- Contables	21

Reconocimientos:

La entidad decidió reconocer a las empresas asociadas que permitieron facilitar en mayor medida la concurrencia de su personal a los Cursos y a los asistentes que más capacitaciones realizaron.

El Hotel Xelena Hotel & Suites fue el merecedor de la distinción a la empresa que más inscriptos tuvo en el Programa de Capacitación Continua de 2015 (29 asistencias)

Los asistentes con mayor participación fueron: Lidia Aragón y Santiago Bustamante (Otra vez Sopa); Gladys Bordó (Vellón Negro); Bernd Ferstl (Pantagonia); Diego González (Hotel Design); Silvia Lepio (Calafate Parque Hotel); María Méndez (Xelena Hotel Suites); Luis Yanicelli (Estudio Otto Krausse).

<b>Programa de Capacitación Continua Otras ofertas de Capacitación</b>	
Cursos On line	CAME
Cursos On line	CAC
Capacitación para Jóvenes Empresarios	CAME
Talleres de Cac Emprende 2016	CAC
Tecnicatura en Seguridad e Higiene a distancia	CAC
Cursos de Computación	ITC
Laboratorio de Idiomas a distancia	CAME
Capacitaciones aranceladas	CAC/ CAME
Talleres de Instalaciones de agua, gas y cloacas	Esc Técnica
Curso de Pastelería Navideña	Konke
Curso de Anfitrión Turístico	Parques Nacionales
Curso Primeros Auxilios ECOMED	Club Andino
Posgrado en Dirección de Empresas Virtual	FEHGRA
Curso Pastelería	Felices Los Niños

Hemos realizado también diversas donaciones a distintas instituciones locales, algunas como resultado de acciones solidarias (venta de panes dulces), otras en calidad de contraprestación de servicios (contraprestación por honorarios docentes) y otras por iniciativa de la Institución de colaborar ante ciertas necesidades.

<b>Donaciones</b>		
<b>Donación</b>	<b>Entidad</b>	<b>Observación</b>
Biblioteca	Escuela Especial N° 5	con AHT, remanente Amasada Solidaria 2014
Equipamiento en desuso	Escuela Técnica N° 9	celulares, computadora, caños de banners, estabilizadores
Proyector View Sonic pj402d	Ces de Agostini	en contraprestación por dictado curso Inf. Turística Local
Aporte económico	Inundados de Concordia	A través de FEHGRA y CAME
Proyector Benq / Pantalla con Tripode Show de magia a cargo de Esteban Alef	Fundación Felices Los Niños	Recaudación Amasada Solidaria 2015
Mixer gastronómico y Show de Magia a cargo de Esteban Alef	Hogar de Ancianos	Recaudación Amasada Solidaria 2015
Elementos de Cocina	EDJA N° 11	Recaudación Amasada Solidaria 2015
Amasadora Gastronómica	Fundación Felices Los Niños	
Cortadora de Fiambre	Secret. de la Niñez del Municipio	
Alfombras en desuso	Escuela Especial N° 5	Hotel Kosten Aike y Camara de Comercio



Continuamos apoyando instancias de perfeccionamiento y participación entre localidades y entre establecimientos, lo cual contribuye no solo al crecimiento profesional desde lo individual, sino también al crecimiento en la calidad de los servicios del destino.

<b>Eventos Regionales y Nacionales de FEHGRA</b>	
<b>Rondas Clasificatorias Mucamas 2015</b>	
8 de Oct 2015	Lugar: Hotel Calafate Parque - El Calafate Jurado: Paola Duro Gramajo Participantes: 8 Establecimientos Finalistas: Margarita Maldonado - Hotel Mirador del Lago y Victor Baez- Hotel Kosten Aike
<b>Final del Torneo Nacional de Mucamas 2015</b>	
10 de Nov. 2015	Lugar: Hotel Alvear - Buenos Aires Finalistas: Margarita Maldonado - Hotel Mirador del Lago y Victor Baez- Hotel Kosten Aike
<b>Final del Torneo Federal de Chefs 2015</b>	
28- 29 Julio 2015	Lugar: Comodoro Rivadavia Curso: Cocina Regional Argentina Participantes: Cristian Pastran - Otra Vez Sopa y Santiago Teitelman - Xelena Hotel & Suites
10 de Nov. 2015	Lugar: Hotel Alvear - Buenos Aires Finalistas: Cristian Pastran y Santiago Bustamante- Otra Vez Sopa Santiago Teitelman y Lucas Luna - Xelena Hotel & Suites Premios: 2º Lugar Otra Vez Sopa - Dinero en Efectivo Mención Especial: Xelena Hotel & Suites - Compañerismo, Actividad y Desempeño de Trabajo
<b>VIII Amasada Solidaria 2015</b>	
16 y 17 Dic. 2015	Lugar: Konke Hotel & Sabores - Producción de Panes Pastelero Invitado: Vicente Campana Colaboradores: Nicolas Spavioli Pastelero Konke Hotel, Cristian Pastran de Otra Vez Sopa, Esteban Papasergio, Francisco Delgado y Guillermo Musumeci del Hotel Esplendor, Hilda Roa alumna del

	Ces, Sofía de Otra Vez Sopa, Lucas Luna del Xelena Hotel & Suites, Ana Guerrero de Chocolatería Casa Guerrero, Maxi del Hotel Eolo, Marcos Castillo del Hotel Esplendor.
17 de Dic. 2015	Lugar: Casa Parroquial- Envoltorio de Panes Colaboradores: Caritas, AHT, Socios de la Camara
19 de Dic. 2015	Lugar: Anfiteatro del Bosque - Clase Abierta Recetas Saladas: Otra Vez Sopa - Cristian Pastran y colaboradores Recetas Dulces: Vicente Campana y Nicolas Spavioli- Konke Hotel & Sabores
19 de Dic. 2015	Lugar: Parroquia Santa Teresita - Bendición de Pan Dulces Presencia: Jorge Lopez Cortes, Director del Programa de Alta Cocina Argentina al mundo de FEHGRA, Rodolfo Novelle, Presidente de la Camara, Vicente Campana Pastelero de FEHGRA, Gaston Diez, Esteban Papasergio y Selene Passarelli.

Se continuó con la firma de convenios otorgando beneficios entre los Asociados

<b>Empresa Asociada</b>	<b>Beneficio ofrecido</b>
<b>Vivero Jardín Los Coirones</b>	15% desc. En servicio de saneamiento ambiental control y erradicación de plagas y enfermedades que afectan a los establecimientos comerciales tanto en interior como en el exterior.
<b>El C Productos</b>	10% desc. En artículos de limpieza e higiene.
<b>Charly Servicios Caninos</b>	10% desc. En servicios de guardería canina a turistas y 18% a residentes. 5% desc. En servicios de peluquería, taxi, alimento, collares y alquiler de caniles.
<b>Albert Fotografía</b>	15% de desc. En fotografías para interiores y arquitectura, fotografía comercial y de productos, eventos comerciales y sociales, impresiones disponibles de paisajes de su autoría para decoración y para uso comercial/ público.
<b>Alianza Francesa</b>	Otorga beneficios a los socios, empleados e hijos de empleados que deseen cursar en la Alianza, en todos los niveles.



CAMARA  
de Comercio, Turismo, Industria  
y Afines de EL CALAFATE.

<b>Banco Patagonia</b>	6 meses de mantenimiento de cuenta sin cargo, 6 meses de terminal de captura sin cargo, calificación Crediticia para el Circuito de Crédito Express

### Servicios a los Socios

- Asesoría contable a cargo de la contadora Gabriela Caudana)
- Asesoría legal a cargo de la Dra. Yolanda Rodríguez

<b>Informes de la Contadora Gabriela Caudana</b>
Obligación de Aceptar Tarjetas de Débito
Análisis de Recursos y Gastos por Rubros
Nuevo Plan de Facilidades de Pago
Costos por realizar ventas con Tarjeta de Crédito y Débito
Conclusiones XII Coloquio Tributario de FEHGRA 2015
Ilegalidad de los Recargos por Pago con Tarjetas
Modificación de Deducciones en el Impuesto a las Ganancias
Nuevo cronograma para Implementar la Factura Electrónica
Sistema de Facturación de la Camara
Novedades Impositivas y Laborales
Novedades Impositivas y Laborales 1er Trimestre
Beneficios Impositivos que lanzó la AFIP para las PYMES
<b>Informes de la Doctora Yolanda Rodriguez</b>
Consejos Útiles con relación a las ART
Adecuación del Reglamento Interno del Sector Alojamiento y Gastronomía al resto de los sectores



### Presencia en la Comunidad

- Inauguración de la Alianza Francesa en El Calafate
- Inauguración del espacio de Arte Contemporáneo en Hotel Design & Suites
- Apertura de la temporada del Hotel Imago
- Cocktail de re apertura del Hotel Edenia y muestra fotográfica del fotógrafo Pablo Lasansky "Pertener a la Tierra"
- Homenaje a Gunther Pluschow en la Intendencia del Parque Nacional Los Glaciares.
- Acto del 30º Aniversario de la Escuela Especial Nro.5.
- Aniversario de la Policía de la Pcia. de Santa Cruz
- I Encuentro Regional de Áreas Investigativas, en el que participaron autoridades policiales locales, de distintas provincias y de Chile. Se expusieron casos relacionados con la Prevención y Lucha contra la trata de Personas, los Delitos Complejos y la lucha contra el Narcotráfico
- Inauguración de la Expo Rural
- Actos protocolares organizados por la Municipalidad de El Calafate, (jura del nuevo gabinete municipal, Presentación del Plan de Acciones de la Staría. de Turismo Municipal, entre otros)
- Acto de asunción de Laura Santiago a la presidencia del Ente Patagonia.
- Apoyo a la FUNDACION FELICES LOS NIÑOS, no solo a través de donaciones, sino ante pedidos a través de nuestros socios.
- Apoyo a escuelas secundarias ante la formación de un grupo de teatro inter escolar para la filmación de la película JUAN ESTEBAN, dedicada a la memoria de un adolescente de 17 años fusilado en la Estancia Anita en las Huelgas patagónicas de 1920/21.
- Apoyo a la Esc. Secundaria Nro. 46 ante la solicitud de diversos pedidos desde la cooperadora, retransmitidos a nuestros socios.
- Presente recibido del Centro Educativo Joven Labrador por el apoyo institucional en la Expo Joven, oportunidad en la que comparten con la comunidad lo realizado en el año.
- Reuniones con directivos y docentes de la Escuela Industrial y con funcionarios de Formación Profesional sobre Cursos de Formación Profesional, la nueva rama de orientación del colegio y la posibilidad de sumar Tecnicaturas de Educación Superior. Asumimos el compromiso de colaborar, según las necesidades manifestadas por nuestros asociados sobre estos temas, contribuyendo además a la difusión de las propuestas abiertas a la comunidad.



- o Brindis de Fin de Año con la Prensa, Integrantes del Ente Mixto y el Intendente Javier Belloni en nuestra sede.
- o Se colaboró en la carrera de mozos organizada por UTHGRA con premios donados por los socios y se estuvo en la entrega de premios. Se difundió el curso de mucamas.
- o Encuentro con funcionarias de la Subsecretaría de Comercio de la Pcia. Silvina Córdoba. Difusión del Primer Concurso de Emprendedoras 2016, en el cual se presentaron varias empresarias de la Localidad, obteniendo el segundo premio el socio Alfajores Koonek.

#### ***4) Propender al uso sustentable de los recursos naturales a fin de garantizar su preservación***

Como siempre nuestra Institución, no solo se preocupa por la actividad económica y su rentabilidad, sino muy especialmente por la preservación de los recursos naturales que son los que originan el flujo de visitantes que da sustento directa o indirectamente a toda la actividad.

Nuestro centro de atención siempre está ubicado en la zona de mayor fragilidad: Pla. De Magallanes y tenemos un fluido y constante contacto con su autoridad de aplicación a nivel nacional, la Intendencia del Parque Nacional los Glaciares, y a nivel provincial con el Consejo Agrario Provincial.

Este año debimos lamentar un hecho por demás desolador como fue el incendio en la confitería de Nativos, por lo que la Cámara se pronunció prontamente a través de un Comunicado lamentando la pérdida material y de servicios ocasionada y solidarizándonos con los concesionarios, pero además movilizándolo a la reflexión.

Se le solicitó expresamente a las autoridades de Parques Nacionales tomar medidas de seguridad y prevención más estrictas en la nueva construcción y en las existentes, verificar con detenimiento el estado de las instalaciones en todas las edificaciones de las áreas protegidas y analizar si los procedimientos y las medidas de seguridad requeridas en los trámites de adjudicación o construcción son las apropiadas o requieren algún ajuste.

##### Relación con el Parque Nacional Los Glaciares

Difusión periódica de información relacionada con horarios, prohibición del ingreso de mascotas, requisitos para el ingreso en función de la época del año, renovación de credenciales de guías, avistaje de huemules y de pumas e información sobre el PROYECTO HUEMUL, valores de ingresos, recomendaciones en distintas seccionales, registro de uso de montaña en áreas remotas, capacitaciones, charlas y eventos, del plan de trabajo sobre el riesgo de caída de árboles, información sobre licitaciones, etc.

Se realizaron gestiones ante la intendencia, a pedido de socios de E.V.yT sobre el examen de guías.

Se envió el Informe de Gestión Ambiental de Parques Nacionales de la Auditoría General de la Nación.



En el mes de abril convocamos en nuestra sede a Leonardo Laporta, Jefe de Uso Público de la Intendencia con quien se abordaron temas inherentes a la Zona Protegida: horarios de acceso, cierre y permanencia en pasarelas de los visitantes, servicios de sanitarios, restaurante y presencia de guarda parques en el área; se planteó la necesidad que todos los servicios funcionen hasta las 20 horas; logística para el mantenimiento de caminos en el otoño e invierno, estadísticas (se solicitó que sean publicadas en la página web), mantenimiento de pasarelas, entre otros.

En varias oportunidades manifestamos la preocupación, no sólo a Parques sino también a la Secretaría de Turismo de la Pcia. y al Ente Mixto, por la situación de los sanitarios en el estacionamiento superior luego del incendio en Nativos.

También nos encontramos siempre muy atentos a la situación de la Hostería Los Notros (actualmente en obra), lo cual también fue hablado con Parques, porque si bien no se encuentra dentro de su jurisdicción, afecta al Recurso Natural.

Se ha solicitado la intervención del Consejo Agrario Provincial y de la Fiscalía de Estado de la Pcia. de Santa Cruz en el avance de obra, hasta la fecha sin respuesta formal.

La construcción de las Represas en el Río Santa Cruz también es un tema que nos merece atención.

En el mes de octubre estuvimos presentes en la presentación que se realizó en el Centro Cultural y también se habló con funcionarios del Parque Nacional sobre la posible afectación ambiental. Se hizo pública la propuesta de ser nexos vinculantes de la empresa con proveedores locales, mencionando que ya se hizo un relevamiento, se envió a la FESC y no hubo novedades. Se ofreció participación en reuniones sobre EIA y se sugirió que la UTE esté acompañada por autoridades provinciales para evacuar dudas de superficiarios y vecinos sobre temas que no son de incumbencia directa de la empresa. La Subsecretaría de Ambiente no estuvo presente.

El presidente de la Cámara Rodolfo Novelle, participó como orador en la Audiencia Pública por las Represas que tuvo lugar en Piedrabuena en el mes de diciembre, si bien no hubo respuestas a muchas inquietudes. Pese a ello, consideramos fundamental esta instancia de participación. Manifestamos que estamos a favor de las Represas pero cuestionamos que el inicio de obras se realizara con Estudios de Impacto Ambiental aun sin aprobar. Exigimos que el Estado haga una efectiva tarea de control y que sea riguroso en la aplicación de las normas, dado que vivimos gracias a la existencia de un Recurso Natural que debemos salvaguardar.

#### Relación con La Semilla EcoProyectos

En el mes de octubre firmamos una Carta Compromiso con La Semilla EcoProyectos y el CABI, Colegios Abiertos, mediante la cual la entidad se suma a la Campaña Eco-Solidaria de Reciclado de Papel a beneficio del Hospital Garrahan. También se abrió la convocatoria a los socios de todos los sectores. A causa de esta acción estamos dentro del mapa federal de responsabilidad social empresarial de CAME.



En principio la campaña iba a extenderse hasta Abril de 2016 pero finalmente se extendió hasta fines de año. Los socios que se sumaron están acopiando papel en cajas que se pueden acercar a la Oficina de Turismo en el Paseo del Bosque la última semana de cada mes. Desde allí, la Secretaría de Turismo las traslada a Transporte Cruz del Sur, quien las lleva a Buenos Aires de forma gratuita.

También mantuvimos un encuentro con el CABI en la sede para conocer los proyectos de reciclado en la Localidad.

Nos hicimos eco de la invitación de La Semilla para la celebración del Día Mundial de la Tierra que tuvo lugar en la Casa Verde donde se realizaron diferentes actividades.

### Reserva Laguna Nimez

Tenemos contacto directo con la Reserva Faunística Laguna Nimez, difundiendo sus comunicados y distintas actividades que llevan adelante en pos de la conservación de la fauna y el entorno natural.

### Otras comunicaciones

Enviamos a los socios del sector Alojamiento información sobre la IV EDICION DEL CONCURSO NACIONAL DE HOTELERIA SUSTENTABLE organizada por FEHGRA y AHT.

Se envió invitación, remitida por la AHT, sobre las Jornadas Abiertas de Sustentabilidad Eco Etiquetas, Hoteles + Verdes.

### Agradecimientos

Por último queremos reflejar el agradecimiento a los socios y a las Instituciones que constantemente colaboran con las gestiones que se originan desde la Institución.

<b>Agradecimientos</b>	
<b>Sector Alojamiento</b>	Hotel Kosten Aike, Calafate Parque Hotel, Hotel Kapenke, Hosteria Patagonia Rebelde, Hotel Esplendor, Hotel Design, Konke Hotel & Sabores, Estancia Nibepo Aike, Hotel Rochester, Hotel Boutique Terrazas Coirones, Hotel Edenia, Hotel Patagonia Queen, Hosteria Koi-Aiken, Hotel Unique Luxury Patagonia, Hotel Kelta, Hotel Picos del Sur, Hotel Ariel, Hotel Quijote, Hotel Michelangelo, Hosteria Posta Sur, Apart Hotel Libertador, Hotel Sierra Nevada, Hotel Terrazas del Calafate, Camping El Ovejero, Hotel Fuerte Calafate, Eolo Patagonia S'pirit.
<b>Sector Gastronomía</b>	Parrilla La Tablita, Restaurant del Hotel Mirador del lago, Bar y Confitería Casablanca, Restaurant Ariskaiken, Restaurant La Carmela, Parrilla La Marca, La Zaina, Restaurant La Cocina, Otra Vez Sopa, Restaurant



CAMARA  
de Comercio, Turismo, Industria  
y Afines de EL CALAFATE.

	Patagonia Doc, Isabel Cocina al Disco, Restaurant Vera Cruz, La Tolderia.
<b>Sector EVyT y Excursiones</b>	Aventura Andina, Prestigio, All Patagonia, Rumbo Sur, Calafate Extremo, Tolkeyen, Caltur, Viva Patagonia, Choike Tur.
<b>Sector Transporte</b>	Taqsa, Calafate Transfers, Luis Yanicelli.
<b>Sector Comercio</b>	Pantagonia, El Mayorista, Estilo Natural, Cotecal, Todo Re Suelto, Estancia El Tranquilo, Are Auca, Chocolatería Casa Guerrero. Finisterre y Columbia Store, Fabrica de Alfajores Koonek, Glaciarium - Museo del Hielo, Distribuidora Ferrari, Distribuidora Arena, Mundo Hogar, Ferretería Chuar, Hipertehuelche, Maderera El Paraiso, Proyectar Estudio Tecnico, PejkoVIC.
<b>Instituciones</b>	Secretaria de Turismo de la Prov. de Santa Cruz, Ces de Agostini, Joven Labrador, AHT, El CIC, Reserva Municipal Laguna Nimez, Museo Regional, Centro de Interpretación, Caritas.

## ***Gestión Económica***

El Balance 2015 – 2016 ha tenido un superávit de \$213.035,13, el cual se debe principalmente a la incidencia de la inflación en los recursos y gastos.

Cabe destacar que hubo un incremento del 41% en los aportes de Artic. 24 de FEHGRA y un aumento del 25% en las cuotas sociales, manteniendo el nivel de pago de cuotas en un 97%.

Respecto del excedente económico acumulado al ejercicio anterior, se puso en marcha la obra de ampliación de la sede destinando \$ 474.082,12 a la finalización de la primera etapa. También se realizaron inversiones en muebles y útiles y se destinaron \$ 29.932,24 al mantenimiento general de la sede.

## ***Mejoras en la sede – Ampliación***

Durante el invierno de 2015 se realizó la pintura a toda la parte interna de la sede. En respuesta a lo manifestado por los socios en Asamblea, en referencia al sobrante económico con que contaba la Institución, se llevó adelante un proyecto de ampliación de la sede, el cual contempla una planta en primer piso de 64 m2, con un amplio espacio para reuniones y/o capacitaciones, dos sanitarios, cocina (en etapa posterior) y el hall de acceso externo.

El 23 de marzo se dio comienzo a la obra la cual se extendió hasta fines de mayo de 2016, pudiendo completar la primera de las tres etapas de la obra: paredes y techo y escalera de acceso. Esto fue posible gracias a reservas propias, al aporte de Entidades Nacionales y también gracias a la colaboración de algunos asociados.

De todos modos se siguen recibiendo el aporte de los asociados que quieran colaborar, dado que esto nos va a ayudar en el avance de las siguientes etapas. La ayuda puede ser:



- Con el pago de una cuota extraordinaria voluntaria y/o
- Un aporte en dinero o materiales en los comercios de venta de material de construcción.



***En este Ejercicio Contable que culmina el 30 de mayo de 2016 podemos compartir con nuestros Asociados el haber cumplido con el primero de los objetivos propuestos!***

***El esfuerzo articulado rinde mejores frutos! Muchas gracias a todos!***

Comisión Directiva, 05 de agosto de 2016