



*Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta*

## **RESOLUCIÓN Nº 117**

**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES**  
**Expediente Nº 290-183885/21**

### **CARTA DE SERVICIOS COMPLEJO TELEFERICO SALTA S.E. 2021**

**Identificación del Organismo:** Ministerio de Turismo y Deportes

**Denominación:** Complejo Teleférico Salta S.E.

**Responsable/s de la elaboración y gestión de carta de servicios:** Dr. Martín Mirada, Presidente de Directorio

**Dirección:** Av. San Martín esquina H. Irigoyen s/nro, Salta, Capital CP.4400

**Teléfono:** 0054 – 0387 - 4310641

**Pág. Web:** [www.telefericosanbernardo.com](http://www.telefericosanbernardo.com)

**E-mail:** [info@telefericosanbernardo.com](mailto:info@telefericosanbernardo.com)

**Horario de atención al ciudadano:** Oficinas Administrativas de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 hs., servicio de atención al público en general de lunes a domingos de 09:00 a 19:00 hs. en horario corrido.

#### **Fines del Organismo**

Complejo Teleférico Salta S.E., es una empresa estatal orientada a la prestación de servicios turísticos recreativos de ascenso y descenso, desde el parque San Martín a la cumbre del cerro San Bernardo vía Teleférico, conservando, manteniendo, y protegiendo el entorno natural. Presta un servicio turístico-recreativo de carácter alternativo que permite acceder a la cumbre del cerro San Bernardo, enclave privilegiado que posibilita una visión totalizadora de la ciudad y permite disfrutar de servicios turísticos adicionales en la cumbre; entretenimientos, cascada, juegos infantiles, confitería deportes, gimnasio, ventas de artesanías y productos regionales, paseos (anfiteatro, sendero ecológico,, terrazas y miradores) todos ellos enmarcado en un ambiente de natural belleza.

El Complejo Teleférico Salta S.E. (Teleférico San Bernardo) asume el compromiso de desarrollar su actividad, cumpliendo estándares de calidad y ambiente buscando equilibrar los aspectos sociales, ambientales y económicos en su gestión empresarial.

**Misión:** Somos una empresa de servicios turísticos de ascenso y descenso al Cerro San Bernardo a través de góndolas, que permiten disfrutar del paisaje de la ciudad en el trayecto del viaje y en la cima del cerro. El servicio incluye prestaciones adicionales, paseos, actividades físicas y recreativas. Priorizamos la excelencia en el servicio, para ellos nos abocamos a capacitar el personal de las distintas áreas, incentivando el trabajo en equipo, involucrando organizaciones intermedias de cuidado de salud, seguridad y preservación del medio ambiente de manera responsable y sustentable.

**Visión:** Ser un referente turístico en la región norte del país, para visitantes nacionales e internacionales, caracterizados por excelencia en el servicio y el cuidado de los recursos naturales con alto nivel de calidad en servicio de esparcimiento, y atractivo turístico. -

A esos efectos, define los siguientes objetivos estratégicos:



*Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta*

## **RESOLUCIÓN Nº 117**

### **MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES**

**Expediente Nº 290-183885/21**

- Capacitar a nuestro personal para mejorar su desempeño y compromiso con la organización.
- Desarrollar a nuestros empleados a través del trabajo en equipo.
- Trabajar en un ambiente saludable y seguro previniendo los incidentes y accidentes laborales.
- Mejorar continuamente nuestra gestión de la calidad del servicio.  
Involucrar a las comunidades vecinas en nuestro desarrollo.
- Prestar nuestro servicio turístico respetando el ambiente y el desarrollo sustentable.
- Valorizar el entorno a través de la restauración, preservación y mantenimiento de la flora y fauna autóctona.
- Crecimiento económico a fin de garantizar un correcto desempeño del servicio.

#### **Valores:**

- Responsabilidad
- Amabilidad
- Compromiso
- Transparencia
- Solidaridad
- Trabajo en equipo

#### **Catálogo de Prestaciones y/o Servicios dispensados**

##### **Servicio principal:**

Ascenso y descenso al cerro San Bernardo: Se ofrece el servicio a través de medio de elevación desde la estación base situada en la Av. San Martín esq. Hipólito Irigoyen -hasta la cumbre del cerro San Bernardo.

##### **Servicios soportes**

**Venta de entradas:** Este proceso consiste en la venta de los tickets para el ascenso/descenso del cerro San Bernardo por medios de elevación. La compra se puede realizar tanto en la base como en la cumbre del cerro.

**Embarque:** Consiste en el embarque de los pasajeros tanto en la estación base como en la cumbre del cerro a los fines de acceder a las góndolas para realizar el trayecto previsto, involucra el orden para el embarque, como así también las medidas pertinentes en cuanto al número de personas admitidas en cada transporte y el tiempo de espera.



*Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta*

## **RESOLUCIÓN Nº 117**

### **MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES**

**Expediente Nº 290-183885/21**

**Mantenimiento de equipos:** Este proceso tiene como objetivo definir la metodología a seguir para la realización del mantenimiento de los equipos del Complejo Teleférico Salta S.E.

**Seguimiento y Medición:** Se ha definido la metodología para realizar la medición de las condiciones climáticas en el Complejo Teleférico Salta S.E. También se ha establecido un control de las mordazas y un control de botones de emergencia.

**Aspectos e Impactos Ambientales:** Se establece y mantiene un procedimiento para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios, sobre los cuales puede realizar un control o tener influencia de manera de determinar aquellos que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente, a fin de controlarlos y considerarlos en el establecimiento de los objetivos y metas de la empresa.

**Participación Ciudadana:** La organización ha dispuesto diferentes formas o vías de acceso para que la sociedad participe:

- Atención personalizada en el organismo
- Atención Telefónica
- Recepción de correos electrónicos y/o consultas, sugerencias o reclamos a través de la página web: [www@telefericosanbernardo.com](mailto:www@telefericosanbernardo.com) y redes sociales.

### **Referencia Normativa:**

Decreto 1983/86 Estatuto Social.

Decreto 2010/11 (Designación de Directorio)

Decreto 1712/14 (Designación de Directorio)

Decreto 1078/17 (Designación de Directorio)

Decreto 57-29-40/2020 (Designación de Directorio)

### **Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y Felicitaciones:**

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados en el Complejo Teleférico, se encuentra a Disposición del cliente / ciudadanos diferentes formas y/o canales de comunicación:

- Formulario en la Pág. Web
- Libro de quejas y reclamos
- Presentación de notas, por mesa de entradas
- Atención telefónica
- Redes Sociales
-



*Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta*

## **RESOLUCIÓN Nº 117**

**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES**  
**Expediente Nº 290-183885/21**

La queja y/o reclamo será recepcionada, analizada y en su caso recibirá el correspondiente tratamiento y respuesta a través de un procedimiento determinado. El tratamiento se dará dentro las 72hs. de recibida.

### **Compromiso de Calidad y Ambiente:**

El Complejo Teleférico Salta S.E. ha decidido la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiente con la finalidad de demostrar su capacidad para satisfacer sus demandas, mejorar continuamente su desempeño y proteger al ambiente.

Para ello sea basado en los requisitos de la norma internacional ISO 9001 e ISO 14001, y ha asumido el siguiente compromiso

### **POLITICA DE CALIDAD y AMBIENTE**

El Complejo Teleférico Salta S.E., es una empresa que brinda diferentes servicios de índole turística: acceso a la cumbre del cerro San Bernardo a través de góndolas, servicio de información turística, confitería, paseos ecológicos, esparcimiento para niños, artesanías, áreas deportivas y recreativas.

Sus compromisos principales consisten en:

**GARANTIA** en la utilización de la mejor tecnología existente para el mantenimiento de nuestros equipos, extremando los cuidados referentes a seguridad.

**MEJORA** continua en la calidad de los servicios y el desempeño ambiental, procurando la satisfacción general de las demandas dinámicas de los usuarios y el cumplimiento de la legislación aplicable y otros requisitos.

**COMPROMISO** permanente en la búsqueda de la optimización de procesos y uso adecuado de los recursos y cuidado del ambiente.

**PROTECCIÓN** del ambiente, mediante la prevención de la contaminación y consumo responsable.

Con el fin de cumplir la política asumida se han fijado los siguientes compromisos:

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar el nivel de calidad del Teleférico
- Mejorar el desempeño de los Recursos Humanos.
- Asegurar el óptimo mantenimiento de los equipos
- Eliminar o reducir impactos ambientales.
- Avanzar hacia el desarrollo sostenible, impulsando iniciativas de consumo responsable y de cuidado del ambiente.

**Criterios para la actualización de los compromisos de calidad y ambiente.**



*Ministerio de Turismo y Deportes  
Provincia de Salta*

## **RESOLUCIÓN Nº 117**

### **MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES Expediente N° 290-183885/21**

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los clientes/ciudadanos, se han establecido metas específicas y metodologías para su medición y seguimiento. Los resultados alcanzados son revisados por la Gerencia y el Directorio de la organización a los fines de su adecuación y actualización buscando la mejora continua.

Asimismo, y con el objeto de contar con mayores elementos para tomar decisiones se realizan encuestas de satisfacción y auditorías internas a intervalos planificados.

### **Catálogo de los derechos del ciudadano**

En el marco de la gestión de la calidad, los clientes/ciudadanos/ turistas, tienen derecho a:

- Acceder a cualquiera de los servicios que presta el Complejo, recibiendo una atención amable y una tarifa adecuada.
- Acceder a la información relativa al servicio prestado (horarios de atención, tarifas, condiciones para acceder a las góndolas, etc.).
- Participar y consultar a través del sistema de quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Exigir un trato respetuoso y amable por parte de las autoridades y empleados, quienes están obligados a facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Disfrutar del servicio prestado en la base y en la cima del cerro San Bernardo.

**Ministro de Turismo y Deportes**