ASOCIACIÓN DE HOTELES DE TURISMO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

aht

MANUAL DE GESTIÓN DE FILIALES

2018

La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina ha cumplido 40 años desde la creación y emisión de su primer Estatuto Social. La propia dinámica y el permanente crecimiento y desarrollo de la Institución determinó las lógicas y necesarias adecuaciones del citado estatuto en tiempo y forma.

En función de esto, las sucesivas Asambleas Generales analizaron y decidieron los oportunos cambios y/o modificaciones en el mismo. Como consecuencia de la mencionada evolución, la AHT a nivel nacional comenzó con la creación de sus Filiales en todo el territorio argentino, como sustento para su expansión y permanente crecimiento.

El presente ***Manual de Procedimientos para la Gestión de Filiales*** se emite como una síntesis de los aspectos legales, administrativos y operativos que deben cumplir las Filiales de la AHT y sus directivos.

Índice

Capítulo I

- **Evolución Histórica de la AHT.**

Capítulo II

- **Aspectos Estatutarios y Legales para la constitución de una Filial.**

Capítulo III

- **Misión y Estructura Organizacional de las Filiales.**

Capítulo IV

- **Financiamiento.**

Capítulo V

- **Gestión Operativa.**

Capítulo VI

- **Reglamento de asistencia y participación en Promoción Institucional.**

Capítulo VII

- **Procesos de Capacitación.**

Capítulo VIII

- **Decálogo de Buenas Prácticas Institucionales.**

Capítulo I

Evolución Histórica de la AHT

La ***Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina*** es una organización sin fines de lucro que defiende los intereses del sector Hotelero en el país y su principal objetivo es lograr una respuesta útil, pragmática y efectiva a todas aquellas cuestiones que hagan a la problemática común de sus asociados/afiliados.

La Asociación cubre necesidades dentro de la industria hotelera, definidas por requerimientos técnicos específicos, en función de los establecimientos que la integran.

La misión de la AHT se orienta a defender los derechos del Sector y a contribuir al desarrollo del turismo en nuestro país como política de estado, y está definida en su enunciado cuando dice:

"Agrupar y representar en Argentina a los referentes de la hotelería en aquellos temas que hagan a los desafíos comunes, impulsando el crecimiento y desarrollo de sus asociados, colaboradores y de la comunidad en la cual se encuentran inmersos, entendiendo que los objetivos de calidad y excelencia son los mejores aliados para sostener y potenciar la actividad, respetando y preservando el medio ambiente."

A la vez, su visión promulga la razón de ser de la AHT al buscar **"Ser el referente de la Industria Hotelera de excelencia, impulsando el desarrollo sostenible de la misma y del turismo como política de Estado".**

La AHT nace por iniciativa de un grupo de empresarios hoteleros en 1977, ante la necesidad de constituir una Asociación que pudiese cumplir con los objetivos fundamentales que requiere la defensa y representación de los intereses de los hoteles de turismo de la Argentina, caracterizados por tener una gestión que orienta sus acciones hacia la calidad y la excelencia en el servicio.

Al momento de su constitución la AHT contaba con 5 hoteles asociados. En el año 1983, el número de socios se había incrementado a 33, pasando a 50 en el año 1988 y 91 hoteles en 1990. En la actualidad cuenta con más de 250 asociados.

Estos establecimientos hoteleros están ubicados en los más importantes destinos turísticos nacionales. Asimismo, la AHT posee Filiales en el interior de la Argentina en: ***Buenos Aires, Región Noroeste de Buenos Aires, El Calafate - Río Gallegos, Bariloche - Villa La Angostura, Mar de Las Pampas, Pinamar - Cariló, Mar del Plata, Iguazú, Chubut, Tierra del Fuego, Salta, Tucumán, Jujuy***, ***Córdoba y Mendoza.*** El objetivo final es promover la actividad turística en general y la hotelería en particular, en beneficio de sus actores y de la comunidad en la cual estos están inmersos.

En 2005 la Comisión Directiva de la Asociación consideró importante realizar una auto-evaluación de la Institución a través del **Modelo de Gestión de Calidad para Organizaciones sin Fines de Lucro**. De esta manera se da comienzo a una nueva etapa institucional, haciéndose necesario el diseño e implementación de un Máster Plan. Se desarrolló también un nuevo portal Web, totalmente interactivo y dinámico como una nueva herramienta de gestión moderna, atractiva y de utilidad para el asociado, a través de la cual se posibilita el acceso a información general y específica de todos los servicios que la AHT ofrece a sus Hoteles Asociados.

En función del programa de desarrollo definido en el Máster Plan, distintas acciones están siendo encaradas tanto en los diferentes puntos del país, como en el exterior. Esto le posibilita a la AHT su consolidación Institucional dentro del sector hotelero y de la industria del turismo lo que sinergia la relación entre el Sector Público y el Privado.

La AHT cuenta con una moderna Sede Social que optimiza la prestación de los servicios que la Asociación se ha propuesto brindar a sus asociados. Día a día, la AHT interviene activamente en la relación con los poderes públicos nacionales,

provinciales y municipales, en las relaciones con los sindicatos para la concertación de las convenciones colectivas de trabajo y ofrece apoyatura en temas *laborales*, *legales, impositivos, contables, administrativos, servicios públicos (temas energéticos, calidad y control alimentario) y de sustentabilidad, entre otros.*

La Asociación participa con stands institucionales en ferias y eventos nacionales e internacionales en representación de sus asociados.

La AHT es miembro de la Organización Mundial de Turismo (OMT), de la Cámara Argentina de Turismo (CAT), de la Cámara Argentina de Comercio y Servicios (CAC), de FADEHI (Federación de Asociaciones de Empresarios Hoteleros Iberoamericanos), del GSTC (Consejo Mundial de Turismo Sostenible), y de la Red del Pacto Global.

La AHT realizó el lanzamiento del **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, espacio donde se generan acciones que potencian el conocimiento y la búsqueda de soluciones de valor agregado para optimizar la gestión eficiente del medioambiente, las tecnologías de la información y la comunicación, el desempeño y las perspectivas del sector, así como la capacitación como pilar fundamental para el desarrollo de los recursos humanos.

El ITH se articula en la actualidad a través de 5 unidades estratégicas de desarrollo: **Hoteles más Verdes**, **Observatorio Económico Hotelero**, **CapacitAHT**, **Marketing Digital** y **El Encuentro Anual de la Hotelería & Gastronomía - HOTELGA.**

Hoteles más Verdes tiene como objetivo contribuir al desarrollo sustentable de la industria turística satisfaciendo las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

El **Observatorio Económico Hotelero** tiene como finalidad dotar a los empresarios hoteleros de información sobre la evolución, desempeño y perspectivas del turismo así como de la hotelería en el país, a partir del estudio y análisis de los principales indicadores macroeconómicos, turísticos y hoteleros.

La unidad estratégica **Marketing Digital** ofrece información actualizada, recursos y conocimientos a través de la planificación, uso y aplicación de tecnología e innovadores medios digitales, con el fin de desarrollar comunicaciones directas, personalizadas y de alto impacto que generen la optimización y mejora de la comercialización y posicionamiento de los establecimientos hoteleros en los medios de comunicación digital.

Hotelga es un encuentro anual realizado en la ciudad de Buenos Aires, pensado para brindar soluciones al sector: equipamiento, productos, información, servicios, innovación, sustentabilidad y tecnología. Es un espacio adecuado para generar y afianzar relaciones comerciales, participar de conferencias, capacitaciones y conocer las últimas tendencias gastronómicas y hoteleras que harán crecer sus negocios.

Para el logro de estos desafíos, la AHT cuenta con un cuerpo de dirigentes y un Staff comprometidos con la Institución que trabajan e impulsan el crecimiento de la Industria de la Hospitalidad y su desarrollo en forma sustentable.

En este contexto, la AHT necesita fundamentalmente de la participación y el compromiso de todos sus Asociados, de manera tal de poder potenciar así todos sus recursos. Los resultados nos demuestran que el esfuerzo de los pioneros no ha sido en vano, ya que esta importante Institución sigue adelante y por el buen camino, aquel que en su momento soñaron los socios fundadores.

Capítulo II

Aspectos Estatutarios y Legales para la constitución de una Filial

II .1- Denominación

Se denominan Filiales a las representaciones de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) constituidas en las distintas regiones del país, de conformidad con lo establecido por el artículo primero del Estatuto Social.

Las mismas estarán sujetas a las disposiciones de dicho Estatuto, a la presente reglamentación y a las resoluciones que oportunamente pueda dictar la Comisión Directiva de la AHT.

II.2 – Nombre, domicilio y ámbito de actuación

Cada Filial será identificada por el nombre de la Localidad, Provincia o Región correspondiente y deberá constituir un domicilio dentro de su jurisdicción, notificando todo cambio fehacientemente a la Comisión Directiva de la Institución y a la oficina de AHT Nación.

La jurisdicción de cada Filial será fijada por la Comisión Directiva de la AHT, la que podrá abarcar una o varias localidades, provincias o una región geográfica o turística determinada.

II.3 – Constitución y Funcionamiento

Solamente serán aceptadas como Filiales aquellas que reúnan en su seno un **mínimo de cinco (5) establecimientos hoteleros asociados a la AHT.**

Podrán ser miembros de una Filial todos los asociados a la AHT, sean personas físicas o jurídicas, que exploten por lo menos un Hotel de Turismo o similares en la jurisdicción respectiva. Los mismos estarán sujetos a las categorías, derechos y obligaciones determinados por el Estatuto de la AHT.

La constitución y puesta en marcha de cada una de las Filiales deberá ser aprobada por la Comisión Directiva de la AHT y, desde el día de su inicio de actividades, deberá llevar un registro en el libro de actas de su constitución y de todas las reuniones que realice en el seno de su Comisión Directiva.

Cada filial deberá constituir una Comisión Directiva Local, compuesta como mínimo por cinco (5) miembros, que desempeñarán los siguientes cargos: **Presidente**, **Vicepresidente**, **Secretario**, **Tesorero** y **Un** (1) **Vocal**. El mandato de los mismos durará dos años. En caso de licencia, renuncia, fallecimiento o cualquier otra causa que ocasione la vacancia transitoria o permanente del Presidente, la misma será cubierta por el Vice Presidente, con iguales atribuciones y funciones. En los demás casos de vacancia, los cargos serán cubiertos en la forma que la Comisión Directiva local lo considere pertinente, debiendo comunicar

las modificaciones a AHT Nación, dentro de los cinco (5) días hábiles de producida. Los reemplazantes cubrirán el período que faltare para terminar el mandato para el cual fueron elegidos los miembros reemplazados.

La Comisión Directiva de cada Filial podrá sesionar con un mínimo de tres (3) integrantes, y las decisiones se tomarán por simple mayoría de votos. En caso de empate, el Presidente emitirá un segundo voto.

Toda contratación de personal deberá ser autorizada y realizada por la Comisión Directiva de la AHT Nación.

La Asamblea para la elección de los miembros de la Comisión Directiva Local de cada Filial, deberá efectuarse con una antelación mínima de 30 días a la finalización de los mandatos y las listas de los candidatos deberán presentarse con 45 días de anticipación en AHT Nación.

En esta Asamblea tendrán derecho a voto los miembros de la Filial de acuerdo al Art. 3 del presente Reglamento de Filiales y al Estatuto de la AHT para las distintas categorías de socios.

Los Secretarios de cada Filial deberán labrar un acta con las correspondientes firmas convalidando el acto eleccionario de designación de la Comisión Directiva local y luego remitirlo a la Comisión Directiva de AHT Nacional, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de celebrado el mismo.

La Comisión Directiva de la AHT Nacional podrá intervenir una Filial y/o dejar sin efecto la autorización conferida por las siguientes causas:

a) incumplimiento de las normas del Estatuto o Reglamento de Filiales por parte de la Asamblea o de la Comisión Directiva;

b) cuando la Comisión Directiva incurra en inconducta notoria y/o provoque daños a la Sociedad o desórdenes graves en su seno y/u observe una conducta perjudicial a los objetivos o a los intereses sociales;

c) en caso de incumplimiento del Plan Anual o del presupuesto de gastos aprobado por la AHT Nacional;

d) en caso de acefalia de la Comisión local, la que se producirá cuando no pueda reunirse válidamente.

Capítulo III

Misión y Estructura Organizacional de una Filial

III.1- Misión

La Misión de una Filial implica:

a) Velar por el cumplimiento del Estatuto Societario, de este Reglamento de Filiales y de las resoluciones que adopte la Comisión Directiva de la AHT Nación.

b) Intervenir en todos aquellos asuntos que le sean indicados por el Presidente o la Comisión Directiva de la AHT Nación.

c) Asesorar a la Comisión Directiva de la AHT Nación sobre cuestiones vinculadas con los intereses y/o necesidades locales;

d) Reunirse válidamente con la mitad más uno de los miembros, como mínimo una vez por mes;

e) Asumir por pedido expreso de la Comisión Directiva, la representación de la AHT Nación ante autoridades nacionales, provinciales o municipales, con asiento en sus respectivas jurisdicciones en los actos oficiales, congresos, ferias y exposiciones a los que fuera invitada la entidad;

f) Presentar a la Comisión Directiva Nacional un informe mensual en la reunión de Comisión Directiva y Asociados Nacional con la labor realizada en dicho mes, y un informe general de cierre anual antes de fin de año;

g) Tomar conocimiento de los requerimientos, inquietudes y propuestas formuladas por los asociados que le hayan sido giradas, remitiendo por separado los antecedentes y opiniones que consideren pertinentes;

h) Elevar a la Comisión Directiva de la AHT Nación la solicitud de incorporación de nuevos miembros de la filial respectiva, para que la misma sea quien autorice la incorporación de los Nuevos Hoteles;

i) Convocar a Asamblea para la elección de los miembros de la Comisión Local, debiendo remitir el padrón respectivo a la Comisión Directiva de la AHT Nación.

III.2- Estructura Organizacional

El **Presidente** tendrá las siguientes responsabilidades y autoridades:

a) Ejercer la representación institucional de la Filial;

b) Presidir las reuniones de la Comisión local;

c) Firmar conjuntamente con el Secretario la correspondencia emanada de la filial;

d) Controlar y/o autorizar juntamente con el Tesorero y a pedido de la Comisión Directiva Nacional, todo gasto dispuesto o autorizado por ésta;

e) Convocar en tiempo y forma a las Reuniones de la Filial y a las Asambleas, a fin de presentar la Memoria, Cuenta de Recursos y Gastos, y cuando corresponda, llamar a elección de autoridades.

f) Elevar el Plan Anual de la Filial a la Comisión Directiva de la AHT Nación (FODA / Plan de Acción / Presupuesto).

g) Asistir a las reuniones de Presidentes de Filial e informar de lo acontecido en las mismas a los asociados en la primera reunión de la Filial, posterior a la Reunión de Presidentes de Filial.

El **Vicepresidente** será quien reemplace al Presidente en caso de ausencia en todas las funciones que se han detallado anteriormente. Asimismo, le servirá al Presidente de apoyo para organizar la agenda de temas y reuniones.

El **Secretario** tendrá las siguientes funciones:

a) Asistir a las reuniones de la Comisión local, llevar los Libros de Actas y redactar las respectivas actas de las reuniones de la Filial, con las correspondientes firmas (presidente y secretario).

b) Firmar conjuntamente con el Presidente, la correspondencia emanada de la filial.

c) Confeccionar el Plan Anual para ser presentado a la Comisión Directiva Nacional.

El **Tesorero** tendrá las siguientes funciones:

a) Intervenir en todo pago u operación que haga al movimiento de fondos, suscribiendo, conjuntamente con otro de los miembros de la Comisión Local designado a tal efecto, los pertinentes instrumentos de pago;

b) Suscribir conjuntamente con el Presidente los instrumentos contables que correspondan al manejo económico-financiero de la Filial;

c) Llevar las registraciones contables necesarias y presentar la cuenta anual de Gastos y Recursos, controlando su ejecución;

d) Supervisar, en general, todo el movimiento económico de la Filial y observar el cumplimiento de los procedimientos que se establezcan desde la Tesorería de AHT Nación para el normal desenvolvimiento financiero de la filial.

e) Preparar el presupuesto anual de la filial para ser aprobado por la Comisión Directiva de AHT Nación y confeccionar informes mensuales para control de la gestión de la filial, según las formas y plazos que se establezcan desde Tesorería de AHT Nación.

f) Colaborar, conjuntamente con el Secretario, en la elaboración del Plan Anual de la Filial.

Corresponde a cada **Vocal**:

a) Asistir a las reuniones de la Filial con voz y voto;

b) Desempeñar las funciones de Coordinador de cada una de las Comisiones o Grupos de Trabajo que se organicen y constituyan;

c) Reemplazar a los miembros de la Comisión Directiva local, en la forma que se determine, de conformidad con lo previsto en el artículo 6° del Estatuto de la AHT.

Capítulo IV
Financiamiento

Las Filiales no podrán cobrar cuotas societarias propias o en nombre de AHT Nación. Los medios económicos de los que dispondrán se constituirán con un aporte que realizará AHT Nación, de conformidad con lo dispuesto por la Comisión Directiva en cada caso y sobre la base del Presupuesto Anual confeccionado por la filial y aprobado por la Comisión Directiva de AHT Nación. Todo convenio o herramienta que genere fondos a la filial, deberá ser autorizado y consignado por AHT Nación.

Capítulo V
Gestión Operativa

V.1- Actividades de Gestión Interna

a. Confección del Plan Anual y Presupuesto de cada Filial

A partir de la conformación inicial de una filial, y en forma anual, cada una de estas deberá elaborar su propio Máster Plan Anual específico, el cual se desprenderá del Máster Plan Nacional de la AHT. De esta manera sus objetivos y líneas de acción deberán reflejarse en su Presupuesto anual.

Tal como se menciona en el presente Reglamento, este Presupuesto debe ser aprobado por la Comisión Directiva Nacional de la AHT antes de iniciar cada año calendario, siendo evaluado semestralmente (abril y octubre tentativamente) por la filial, en cuanto a su cumplimiento y desviaciones.

Para llevar adelante la confección del mismo, la Comisión Directiva de la filial deberá confeccionar previamente una matriz FODA, que luego le permita delinear un plan de acciones a llevar a cabo en consonancia con la matriz FODA y consecuentemente adjudicar las correspondientes partidas presupuestarias. Tanto la matriz FODA como el detalle del plan de

acción (con explicativo de las mismas) deberán acompañar al presupuesto a fin de que el mismo pueda ser evaluado en AHT Nación.

Ante la necesidad de la filial de precisar ampliación o reasignación del presupuesto, ésta deberá completar la Planilla de "Justificación de Proyectos de Filiales" y enviar la misma al área de Desarrollo de Filiales con 30 día de anticipación del día de que se realice la acción. Dicho material será tratado en la siguiente reunión de Comité Ejecutivo que se realice, para su evaluación y resolución o en caso de que éste lo decida podrá derivarlo a la próxima reunión de Comisión Directiva para su análisis.

b. Reunión Mensual de la Comisión Directiva de cada Filial

Cada Filial debe realizar, al menos, una Reunión Mensual de Comisión Directiva y Asociados obligatoria. Si la Comisión Directiva de la filial lo considera necesario, se podrán realizar más reuniones.

En dichas reuniones, se tratarán todos los temas inherentes a las necesidades y problemáticas de cada Filial y servirán también para poder llevar adelante el control de la evolución de los planes y el presupuesto aprobado.

El Secretario/a deberá labrar un acta en el correspondiente Libro de Actas de la Filial de cada reunión que se realice, la cual deberá ser enviada mensualmente a AHT Nación.

Como consecuencia de lo tratado en estas reuniones y pudiendo surgir en las mismas nuevas propuestas o acciones, un representante de la Comisión Directiva de cada Filial (Presidente o Vicepresidente, preferentemente) deberá asistir a la Reunión Mensual de la Comisión Directiva de AHT Nación, para presentar un sintético Informe de lo tratado en cada filial todos los meses. Esto resume la gestión realizada durante el mes y las necesidades o inquietudes de las respectivas Filiales durante su desarrollo anual. Asimismo permitirá evaluar el avance de la gestión de cada filial en referencia al plan de acción en vigencia.

c. Secretaria de Filial - Gerente Regional / Gerente de Filial

Las Filiales contarán con un colaborador de la AHT. El mismo estará a disposición del Presidente de la Filial para todas las acciones administrativas, de comunicación y de soporte que la Filial necesite para su accionar diario, debiendo reportar en forma matricial a la Dirección de Desarrollo de Filiales de AHT Nación. A continuación se describen tanto la modalidad de trabajo como algunas de las tareas que deberá realizar a modo enunciativo;

- La jornada de trabajo será de medio día. El Presidente de Filial determinará si el turno, será de mañana o de tarde (4 horas), o si es necesario ampliar el horario en función de las necesidades que se presenten en la filial en conjunto con la Dirección de Desarrollo de Filiales, debiendo ser informado a AHT Nación, (horario de inicio y finalización de la jornada laboral). La secretaria deberá residir en el ámbito de la filial o bien en la localidad donde se encuentre la mayor cantidad de establecimientos asociados. La relación laboral es directa con la AHT Nación, que es quien le liquidará el salario y con quien deberá reportar lo referido a novedades laborales (licencias, ausencias, etc.)

- El lugar de trabajo podrá ser el mismo Hotel donde el Presidente de la Filial se encuentra, o donde la Comisión Directiva de la Filial lo determine, debiendo informar por escrito la misma a AHT Nación. Para tal fin la AHT Nación le proveerá un contrato de locación tipo para ese espacio.

- La secretaria y/o gerente de la filial contará con un uniforme provisto por la AHT para utilizarlo obligatoriamente como parte de la imagen Institucional.

- Cada filial contará con una dirección de mail específica, la cual hará alusión directa al nombre de la filial. La función de la misma será la emisión y recepción del correo electrónico, y será provista desde AHT Nación.

Las funciones que llevará a cabo se sintetizan en:

- Recepción y emisión del correo.

- Envío de todas las comunicaciones a los Asociados.

- Armado y coordinación de todas las reuniones y actividades que deba realizar, redacción de las actas que surjan de dichas reuniones y posterior envío de una copia a AHT Nación cuando la situación lo amerite.

- Llevar la base de datos actualizada de asociados y contactos e informar a la AHT Nación de cualquier cambio que surja de sus Miembros.

- Ser el nexo entre la Filial y la AHT Nación.

- Proporcionar la información a fin de mantener actualizada la página Web de la AHT en los temas referentes a la Filial (ingreso de información, hoteles asociados, reuniones, etc.).

- Realizar el control del stock del material de marketing & promoción, papelería e insumos en general de la Filial.

- Colaborar con el envío de información (notas, fotos, etc.) al Departamento de Comunicación de AHT Nación para su correcta difusión.

- Asistir en la coordinación de todas las tareas referentes a trámites administrativos (órganos oficiales, inscripciones a Ferias, etc.).

- Mantener y controlar el archivo físico y virtual de la filial en forma ordenada y segura.

- Realizar los informes semanales de filial, actualización semanal de agenda, relevamientos definidos por AHT Nación (inversiones, infraestructura, EOH, etc.).

En algunos casos la filial contará con Gerente. Esto significa que el colaborador además de realizar las tareas arriba mencionadas desarrollará actividades comerciales con el objeto de ir en la búsqueda de incorporar asociados a la filial.

Equipamiento filiales

Los dispositivos entregados por AHT Nación (pc portátiles, celulares, tabletas, cámaras fotográficas, etc) así como las carpetas con documentos físicos y libro de actas de la filial, deberán ser devueltos en las mismas condiciones al momento de dejar su puesto de trabajo. Siendo obligatorio la permanencia de los mails, contactos, documentos de trabajo de la filial, etc.

Al momento de la entrega de los dispositivos, se deberá dejar constancia de la misma en la Planilla de Entrega y Retiro de Equipamiento Electrónico de las filiales.

V.2- Actividades relacionadas al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

Las Filiales serán el brazo local de las acciones que lleve adelante el ITH en cada una de sus Unidades Estratégicas.

Para ello, deberán conocer la página web del ITH (www.ithargentina.com.ar) la cual contiene toda la información acerca del mismo y de sus unidades estratégicas. Esta herramienta digital de comunicación, permite orientar a los asociados en temas específicos así como realizar el proceso de inscripción a las diferentes actividades institucionales efectuadas anualmente.

Actividades específicas para el desarrollo de las Unidades Estratégicas:

- ✓ **Hoteles más Verdes**

Las Filiales deberán difundir e incentivar a los hoteles de su región a participar en las actividades llevadas a cabo en el marco del "Programa de Ecoetiquetado de Hotelería Sustentable" así también como en el "Concurso Nacional de Hotelería Sustentable". La promoción de los mismos es indispensable para poder llevar el programa a los hoteles del país y poder asesorarlos de forma conjunta con la AHT Nación.

- ✓ **Observatorio Económico Hotelero (OEH)**

El trabajo de las filiales en conjunto con Nación, es relevar datos estadísticos referidos al sector hotelero en general y a los hoteles asociados en particular, para su posterior análisis y difusión mediante informes estadísticos cualitativos y cuantitativos. Esto les permitirá a los asociados la posterior toma de mejores decisiones al contar con esta información.

- ✓ **Capacitación**

En forma semestral, las filiales deberán relevar los requerimientos de los hoteles asociados para coordinar en conjunto con Nación los cursos a dictarse tanto de forma presencial como virtual.

En el caso de las **capacitaciones presenciales**, las filiales coordinarán en conjunto con Nación la logística de las mismas. Cuando se trate de **capacitaciones virtuales**, las filiales darán apoyo a Nación atendiendo eventuales consultas de sus asociados. En ambos casos deberán cumplir con los procedimientos a tal efectos definidos por AHT Nación, mediante el área de RR&HH y Capacitación.

Si las filiales deciden organizar **capacitaciones** localmente, deberán enviar toda la información a Nación para que supervise sus contenidos y los adapte al formato común de las capacitaciones nacionales.

CapacitAHT genera y promueve constantemente herramientas fundamentales para ayudar a los establecimientos hoteleros, en función de las necesidades actuales, en el importante proceso del desarrollo de los recursos humanos con los más altos estándares de calidad. CapacitAHT ha desarrollado diferentes módulos temáticos específicos para la hotelería, los cuales se brindan en las modalidades presencial y virtual. La modalidad presencial permite a los asistentes compartir la experiencia tanto con el capacitador como con el resto del grupo.

La modalidad virtual reúne al capacitador con los participantes en forma remota (video-capacitación), permitiendo la interacción a través de las herramientas multimediales de apoyo audiovisual. Además, este tipo de modalidad permite que múltiples participantes ingresen al aula virtual desde diferentes puntos del país en forma simultánea, haciéndolo individualmente o bien en forma grupal en una misma sala.

- ✓ **Marketing Digital**

Las Filiales acompañaran las acciones de esta unidad estratégica generadas desde Nación con promoción y difusión de la información, para que todos los asociados puedan inscribirse en el Programa de Marketing Digital vigente en cualquiera de sus etapas, logrando así que los hoteles planifiquen, usen y apliquen la tecnología y los medios digitales para adaptar la comercialización y posicionamiento de sus establecimientos en dichos canales de comunicación.

- ✓ **HOTELGA**

Las filiales deben promocionar el encuentro entre sus asociados para que participen del mismo ya sea como visitantes o expositores, a través de las comunicaciones sobre el tema que se envíen desde Nación. Asimismo, deben gestionar la participación de proveedores regionales que deseen exponer sus productos o servicios en el marco del encuentro, considerando especialmente a aquellos que provean productos y/o servicios sustentables para el sector de Hoteles más Verdes. También tienen como objetivo promocionar el Gran Foro del Conocimiento y las temáticas que lo componen que puedan ser de interés para los hoteles asociados a su filial.

V.3- Actividades del Área de Comunicación

Se debe entender por actividades de comunicación a toda acción que cada Filial o región realice en procura del desarrollo y la promoción del destino/corredor turístico, eventos promocionales, actividades institucionales u hoteles asociados, enmarcados dentro del formato Institucional de la AHT.

Para tal fin, la AHT Nacional le proveerá a cada Filial una serie de elementos de merchandising. Estos elementos le ayudarán a potenciar la promoción de cada Filial en cada uno de los mencionados eventos a saber:

- Banner representativo de la Filial.
- Video Institucional.
- Folletería específica de cada Región / Filiales.
- Papelería de la AHT (hojas, sobres, carpetas, biromes, bolsas, flaps).
- Tablet en caso de necesitarlo.
- Espacio en la página WEB de la AHT, en la sección de filiales.
- Asistencia para temas de prensa y difusión desde el área de comunicación de la AHT Nación. Esta asistencia consiste en la elaboración conjunta de comunicados, piezas gráficas, redacción de cartas protocolares y visitas a ferias nacionales e internacionales.
- Aprobación de una partida presupuestaria para acciones puntuales que estén dentro del plan anual aprobado.

Para tal fin, cada filial deberá elaborar un plan anual que deberá describir las posibles acciones en el corto, mediano y largo plazo que beneficien la promoción y desarrollo de la misma.

Definido el plan de acción entonces, las actividades de Marketing & Promoción que cada Filial desee encarar, deberán estar plasmadas y correctamente definidas en su correspondiente Máster Plan Anual.

También las Filiales podrán sumarse a las actividades nacionales o internacionales que la AHT Nación realice dentro de su calendario anual, en tanto y en cuanto las mismas estén en sintonía con las acciones planificadas oportunamente dentro de su Plan anual.

Acciones de Marketing & Promoción

Con respecto a las acciones de Marketing & Promoción a llevar a cabo por las filiales, la Comisión de Promoción se encuentra trabajando en las siguientes temáticas:

- ✓ Incremento del uso de los canales de comunicación digitales disminuyendo los medios gráficos impresos.
- ✓ Mezcla de lo promocional con lo institucional.
- ✓ Participación en ferias/eventos.

- ✓ Fortalecer la comunicación a través de videos promocionales.
- ✓ Acceso directo desde la web AHT hacia el e-commerce de cada hotel.
- ✓ Señaladores magnéticos promocionales.
- ✓ Promoción alineada con los objetivos institucionales.
- ✓ Redes Sociales: Definir lineamientos para esta herramienta.

V.4 Manual de Identidad Corporativa

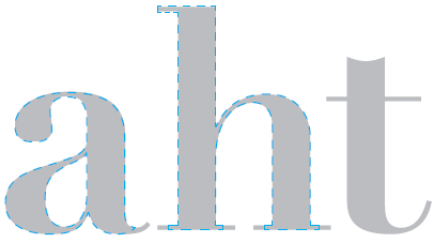
Elementos Constitutivos

Se denominan así los elementos que constituyen la imagen institucional de la AHT, a saber:

Tipografía del Logotipo
Modificaciones

Didot LT Std Bold

AaBbCc - 123



Tipografía Original

Modificaciones

Tipografía Institucional

Brandon Grotesque Light

AaBbCc - 123

Textos

Brandon Grotesque Regular

AaBbCc - 123

Textos

Brandon Grotesque Medium

AaBbCc - 123

Texto - Titulares

Brandon Grotesque Bold

Combinaciones Sugeridas

Light + **Medium**

Regular + **Medium**

Medium + Bold

Regular + **Bold**

Usos NO permitidos

01. Los colores del logotipo nunca pueden ser alterados. Sólo puede resproducirse en los colores aprobados.

02. El monograma principal (aht) no debe aplicarse sin la leyenda circular.

03. Sobre fondos oscuros, deberá aplicarse el logotipo en versión invertida (blanco)

04 y 05. El logotipo no puede estirarse horizontalmente ni verticalmente.

06. El logotipo no puede rotarse, sólo se aplica en forma horizontal.

01

02

03

Aplicación Identificador Principal

01. Marca Completa Principal

02. Marca Completa | Inversión Color

03. Marca Completa | 1 color

04. Marca Completa | Inversión a 1 color

05. Marca Completa | 1 color

06. Marca Completa | Inversión a 1 color

07. Marca Completa | **ByN**

08. Marca Completa | **Inversión ByN**

09. Marca Completa | **Escala de Grises**

10. Marca Completa | **Inversión Escala de Grises**

Aplicación Identificador Secundario

01. Marca Completa | 1 color

02. Marca Completa | Inversión a color

03. Marca Completa | 1 color

04. Marca Completa | Inversión a 1 color

05. Marca Completa | 1 color

06. Marca Completa | Inversión a 1 color

07. Marca Completa | ByN

08. Marca Completa | Inversión ByN

09. Marca Completa | 1 color

10. Marca Completa | Inversión a 1 color

5. Comunicación Institucional

5.2. Convocatoria a Capacitaciones

Las convocatorias a capacitaciones enviadas a través del correo electrónico capacitación@ahtra.com.ar o desde las diferentes direcciones oficiales de la AHT deberán adecuarse al siguiente formato:

En el cuerpo del mail se insertará un eflyer. Por encima de este aparecen las leyendas inscripción con el respectivo

Inscripción: goo.gl/3grA3m **| Contenidos:** goo.gl/TpiUhM

5.3 Certificados de Asistencia a Capacitaciones de AHT

Los certificados de asistencia a capacitaciones de la AHT emitidos por el Departamento de Capacitación y desde las diferentes filiales de la Entidad deberán adecuarse al siguiente formato:

El diseño será el establecido, con fondo celeste para las capacitaciones presenciales y naranja para las virtuales. El iso-logotipo deberá aparecer en el centro del certificado, y en la esquina superior izquierda los logos de la AHT y del ITH. .
El texto, que deberá aparecer centrado, será el siguiente:

"Certificamos que (Nombre y Apellidos) ha asistido a la capacitación (Nombre de la misma), del Programa Marketing Digital o Capacitacion realizado por el ITH de la AHT.
Se otorga el presente certificado a los 00 dias del mes de 000000 del 0000.

En el margen inferior derecho deberá aparecer la firma de la autoridad certificadora, consignando los datos del firmante (Tratamiento, nombre y cargo).

Todo el texto del certificado de asistencia deberá aparecer en calibrí tinta color GRIS (Idéntico pantone que la versión tipográfica del iso-logotipo). De ser aplicable, se incluirá el iso-logotipo de universidades/casas de Estudio/organismos en el margen superior izquierdo respetando las aplicaciones y características indicadas para cada caso.

5.4 Redes Sociales

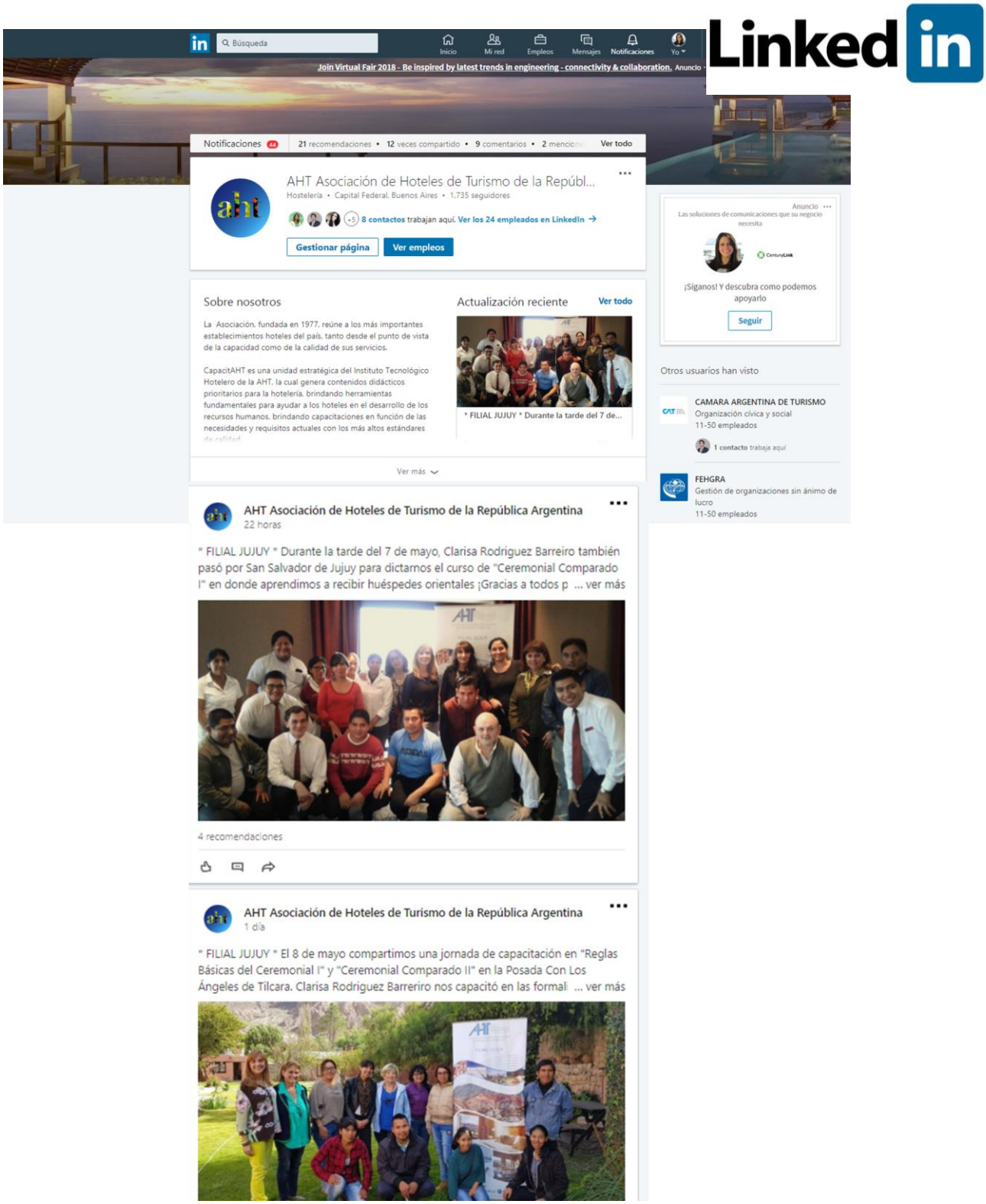
FanPage AHT: se realizan posteos diarios referentes a todas las actividades institucionales realizadas desde nación y filiales. Además se conmemoran efemérides, ferias, eventos nacionales e internacionales así como noticias de interés en las diferentes regiones del país, referentes al turismo y la hotelería.

5.4 Redes Sociales

FanPage Hoteles más Verdes

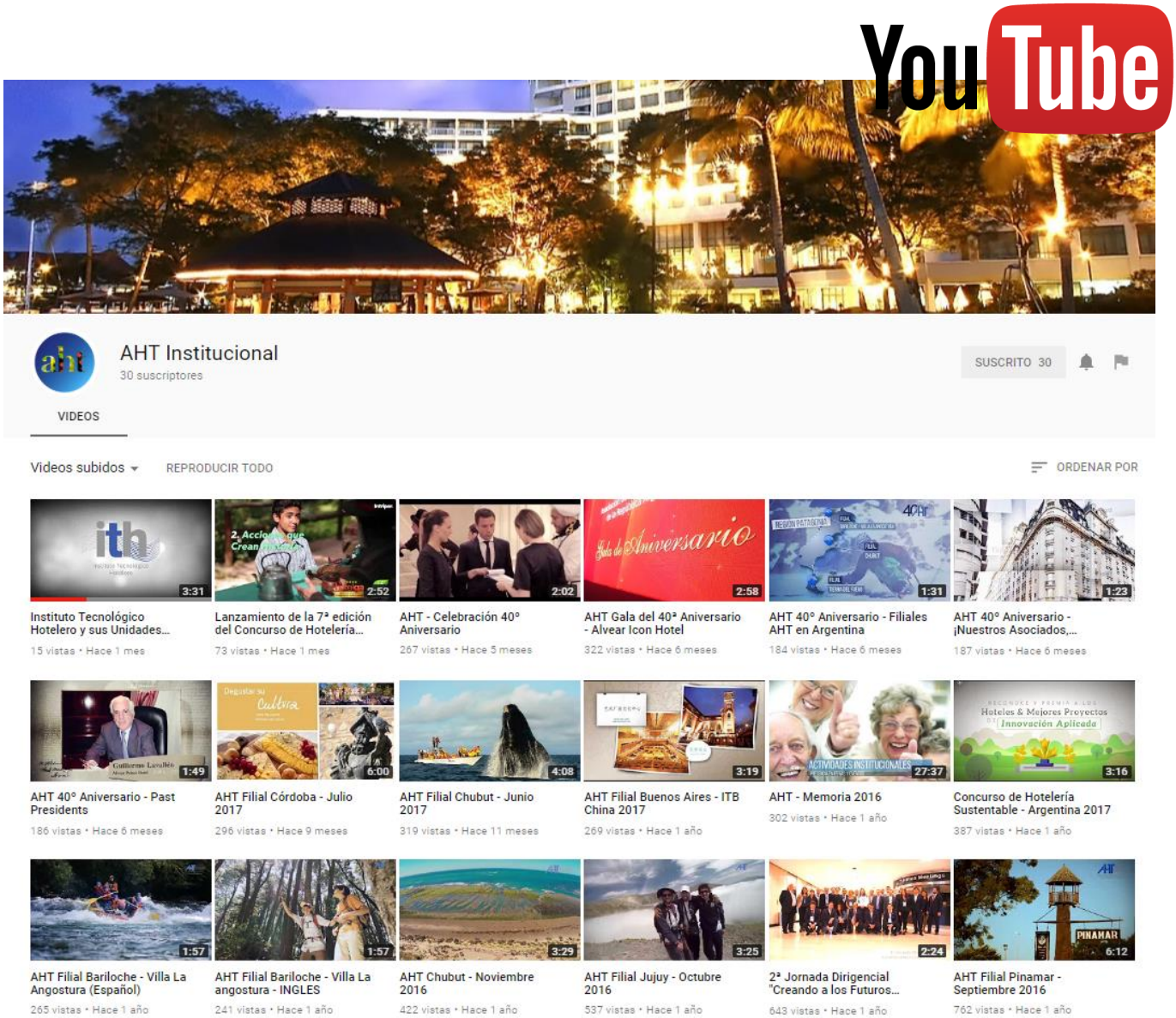
5.4 Redes Sociales

Linkedin: Es una red social exclusiva para el área de capacitación, donde se anuncian las programadas y se publican fotografías e información de las realizadas, ya sea desde Nación o desde la filiales.



5.4 Redes Sociales

Canal de YouTube: En el Canal Institucional se encuentran videos promocionales de las las filiales, de las regiones cedidos por lassecretarias de Turismo de las provincias, asi como los videos institucionales generales de la AHT y de los eventos particulares realizados.



FOTOGRAFÍAS INSTITUCIONALES AHT

A continuación, se detallan algunas características que deben tenerse en cuenta para la toma de fotografías institucionales: autoridades, capacitación y eventos sociales.

Consideraciones generales:

- **Preparación de la Cámara:** Ajustar la resolución (tamaño de las fotografías en cuanto a calidad). Las imágenes en baja resolución son más difíciles de modificar, ampliarlas o imprimirlas ya que el color se modifica y los pixeles de la imagen son muy notorios.
- **Preparación de la cámara en un celular**: en configuración del teléfono, debe ajustarse la resolución de la cámara para que este en alta resolución. Si la manera de configurarlo es por tamaño de la fotografía esta debe ser de 1 mega o superior a esto.

FOTOGRAFÍAS DE AUTORIDADES:

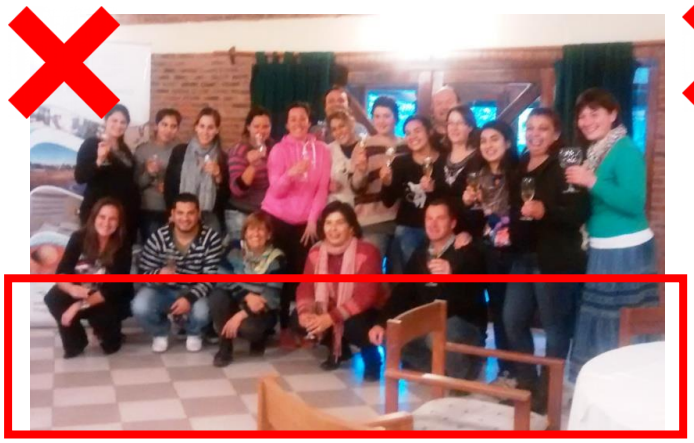
- Para la fotografía principal, debe agruparse a los participantes (la autoridad principal en el medio de la fotografía, y los demás participantes a cada lado del mismo) en un espacio que no tenga objetos que ensucien visualmente el frente, con el banner de la filial de ser posible dentro de la toma fotográfica.

Para tener en cuenta:

- **Iluminación del lugar**: en caso de ser un salón oscuro, encender la mayor cantidad de luces posibles dentro del mismo, si aun así continúa oscuro se debe tomar la fotografía en un espacio exterior transportando el banner de ser posible. **Tratar de evitar el uso del Flash.**
- **Evitar** tomar las fotografías contra **una ventana o una luz muy fuerte** en la espalda de los objetos o personas a fotografiar.
- Revisar que en la configuración de la cámara, la opción **de la fecha se encuentre desactivada**

- **Cuidar el orden del espacio** retirando sillas y mesas, además de apagar el proyector de en frente de las personas para que el espacio del grupo en la fotografía quede libre.

- Pedirle a los participantes de la fotografía que permanezcan quietos para evitar movimientos que generen desenfoques en alguna parte de la toma. Asimismo, la persona que toma la fotografía debe permanecer lo más quieta y estable posible para evitar el desenfoque. De ser posible, es mejor utilizar un soporte de apoyo (mesa o trípode).



- Es aconsejable tomar varias fotografías para asegurarse que alguna de todas va a servir.

FOTOGRAFÍAS DE CAPACITACIÓN:

- Para la fotografía principal, la cual es la que se utilizará para publicarla en los diferentes canales de comunicación (redes sociales, web, Newsletter, etc), debe agruparse a los participantes juntos el capacitador en un espacio libre al frente con el banner de la filial dentro de la toma fotográfica.

- **Iluminación del lugar**: en caso de ser un salón oscuro, encender la mayor cantidad de luces posibles dentro del mismo, si aun así continua oscuro se debe tomar la fotografía en un espacio exterior transportando el banner. **En lo posible no utilizar el Flash.**

- Cuidar el orden del espacio retirando sillas y mesas, además de apagar el proyector de en frente de las personas para que el espacio del grupo quede libre.

- Pedirle a los participantes de la fotografía que permanezcan quietos para evitar movimientos que generen desenfoque en alguna parte de la toma. Asimismo, la persona que toma la fotografía debe permanecer lo más quieta y estable posible para evitar el desenfoque. De ser posible, es mejor utilizar un soporte de apoyo (mesa o trípode).

- Es aconsejable realizar varias de la misma fotografía para asegurarse que alguna de todas va a servir.

- Tener en cuenta de no tomar fotografías en contraluz (de ventanas, puertas o el brillo de sol en exteriores).

EVENTOS INSTITUCIONALES:

- Se denomina evento institucional a desayunos, almuerzos y cenas de trabajo o sociales. (ej: cena de fin de año de la filial, visitas de autoridades a la filial, reunión de asociados, etc).

- Se deben realizar algunas tomas generales del evento en sí mismo, pero realmente es importante realizar una fotografía fuera de la mesa de reunión y pedirle a los participantes colaboración para realizar la fotografía.

- Las recomendaciones para ésta, son las **mismas indicadas en "AUTORIDADES"**.

VIDEOS INSTITUCIONALES DE FILIALES

Los videos son de libre construcción por parte de la filial pero deben respetar algunas características generales a los mismos en cuanto:

Se recomienda tener en cuenta la duración:

- Para presentaciones breves o publicidad 30 segundos a 1 minuto
- Para presentaciones institucionales 1min a 3 min
- Para ferias o eventos (usados como pantalla sin fin) 3min a 10min

Marca AHT:

- El video debe iniciar con el Logo de la AHT y sumarle debajo el nombre de la filial.
- Durante todo el video en alguna de las esquinas de la pantalla debe permanecer fijo el logo AHT pequeño
- El video debe finalizar con el logo de la AHT, mail de la Filial, pagina web www.ahtra.com.ar. Opcionalmente pueden sumarse los logos de las redes sociales (Facebook, Linkedin y Youtube).

Imágenes:

- Se debe tener en cuenta que las imágenes tanto de los hoteles, como de lugares o personas que aparezcan en el video, deben ser autorizadas por escrito por su dueño. Esto evitará posibles situaciones por Derechos de Autor.
- Las imágenes deben ser muy cuidadosas en cuanto al contenido.

Audio:

- La música utilizada debe estar autorizada para evitar conflictos de Derecho de Autor.
- En caso de haber locución, tener en cuenta de realizar subtitulación en español, inglés, portugués o el idioma que se necesite, ya que el video muchas veces se reproduce en pantallas sin audio. Esta precaución también es buena tomarla en cuenta para nombre de personas u hoteles.

Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016 -2018

El Plan Nacional de Responsabilidad Social de la AHT se creó a fin de potenciar los impactos positivos de la Institución en la sociedad, considerando el impacto de sus procesos y operaciones en beneficio de sus distintos grupos de interés: staff, filiales, asociados y actores externos estratégicos como Gobierno, organizaciones de la sociedad civil, otras entidades empresariales y medios de comunicación. A continuación se detalla una síntesis del Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2016-2018, que se encuentra a vuestra a disposición para ampliar la información en referencia.

Convenios Nacionales de Colaboración vigentes

Plan Estratégico de Responsabilidad Social de la AHT

En función de lo aspectos presentados previamente, se definieron cuatro lineamientos esenciales para el Plan Estratégico:

1. GESTIÓN RESPONSABLE

Incorporación de aspectos sociales y ambientales en las operaciones habituales de la Asociación. Contempla acciones de compra de insumos sostenibles, reciclado de materiales, disminución de costos e impacto ambiental.

2. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Administración de los recursos disponibles para acciones con la comunidad de manera estratégica y con impacto social. El objetivo es generar contribuciones significativas que mejoren la calidad de vida de personas y comunidades al mismo tiempo que contribuyen con la imagen y el posicionamiento de la AHT y sus filiales.

3. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE ASOCIADOS DE LA AHT.

Brindar a los Asociados información y capacitación en aspectos sociales y ambientales estratégicos para la gestión responsable del hotel.

4. PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE LA ASOCIACIÓN.

Contribuir al posicionamiento de la Asociación en espacios públicos y privados estratégicos en temáticas de Responsabilidad Social, al mismo tiempo que se constituyen en ámbitos de relacionamiento, aprendizaje y generación de conocimiento.

Capítulo VI

Reglamento de asistencia y participación en actividades de Promoción Institucional

Art.1: Consideraciones generales.

Art.2: Objetivos.

Art.3: Organización.

Art.4: Participantes y material necesario.

Art.5: Cancelaciones.

Art.6: Inauguración y horarios.

Art.7: Armado de espacios.

Art.8: Política de Alojamiento, Aéreos y gastos.

Art.9: Informe de Participación.

Art.10: Requisitos de Participación.

Art. 11: Participación de Comisión Directiva.

Art. 1: Consideraciones generales

El presente reglamento rige para todos aquellos dirigentes, asociados y/o funcionarios que deban representar a la institución ya sea en acciones comerciales y/o institucionales en el exterior del país las cuales se encuentren debidamente autorizadas según los procedimientos de la institución.

Asociado: todos los hoteles que se encuentren adheridos a la institución al momento de llevar a cabo la acción.

Dirigente: es todo aquel asociado que es miembro de la Comisión Directiva de la institución a nivel nacional o bien de alguna de sus filiales.

Funcionario: todas aquellas personas que forman parte del staff de la institución y están en relación de dependencia.

La participación en ferias, workshops, acciones comerciales e institucionales deberá ser llevada a cabo inicialmente por los Dirigentes, en una segunda instancia por los asociados (con acuerdo de la Comisión Directiva nacional o de filial) y por último y en casos excepcionales por el staff, debiendo ser autorizado previamente por el Comité Ejecutivo de la AHT.

Art. 2: Objetivos

La decisión colectiva y estratégica de participar en una acción comercial o institucional tiende a consolidar la posición de Argentina y sus destinos turísticos más imponentes entre los principales países exportadores de servicios y contribuir al éxito

global de la industria turística del país a través de la construcción de su marca, procurando elevar la percepción positiva en el Trade (se denomina Trade a los operadores turísticos mayoristas, minoristas y agencias de turismo que componen la cadena de comercialización del sector), los líderes de opinión y los consumidores a fin de promocionar los destinos donde AHT tiene presencia y fortalecer la exposición en la Feria del sector público.

Art. 3: Organización

Al tratarse de una participación en un evento organizado por un tercero (CAT, INPROTUR, ACAV, FIT, etc.) AHT y sus asociados deberán ajustarse al reglamento general de participación. Dicho reglamento está disponible a solicitud, para aquellos participantes que lo requieran, dependiendo de cada una de las diferentes ferias.

Art. 4: Participación y material necesario

La participación es personal e intransferible salvo caso de fuerza mayor, previa autorización del Comité Ejecutivo Nacional o de la Comisión Directiva de la filial en caso de corresponder. En caso de proceder de una filial, el pedido deberá ser cursado por la Secretaria de la Filial.

La inscripción será mediante email a la Dirección de Desarrollo de Filiales, adjuntando los datos que correspondan al evento a fin de proceder a realizar la posterior inscripción con el tercer organizador de la feria. Previendo una antelación de 90 días o más para ferias internacionales y menor a dicho plazo para acciones nacionales.

Emails o formularios con información incompleta NO serán tenidos en cuenta a la hora de inscribirse hasta que estén completos.

Emails o formularios recibidos fuera de la fecha estipulada para el cierre de inscripciones, serán considerados inválidos y por lo tanto, no vinculantes al evento.

En caso de que registre deudas previas, la inscripción no será validada hasta que las mismas hayan sido canceladas.

El material a llevar a las acciones, deberá ser el institucional de la AHT o de sus filiales, el cual es diseñado por el Área de Comunicación, lo cual significa que todo otro material o elemento exclusivo para una situación particular deberá ser solicitado a dicha área o bien autorizado por la misma. La participación con material de los asociados en particular quedará supeditada a los reglamentos de las ferias en las cuales participen, en cuyo caso nunca podrá faltar material de la AHT.

Art. 5: Cancelaciones

El participante inscripto para participar de una Feria, Acción o Evento, podrá cancelar su participación al mismo, sin cargo alguno, siempre que las inscripciones aun estén vigentes y según lo establezca el reglamento de la feria. Para aquellos casos en que el participante cancele su asistencia deberá prever el reemplazo o bien informar a AHT Nación de la suspensión de la actividad a fin de cumplimentar las actuaciones administrativas correspondientes.

Art. 6: Inauguración y Horarios

El representante que asista, deberá cumplir con todos los días y horarios previstos para la acción. Asimismo, podrán surgir reuniones previas o posteriores al horario en el que se desarrolla el evento, a las cuales deberá considerar su asistencia sin que ello implique incumplimiento de lo enunciado en el primer párrafo del presente artículo. Será condición esencial la asistencia a la inauguración del evento para los casos en donde se cuente con la respectiva posibilidad de participación.

Art. 7: Armado de Espacios

Los espacios otorgados para la participación (stand, livings, mesas, etc.) deberán ser institucionales de la AHT, en donde la preponderancia del material promocional exhibido (folletos, banners, biromes, etc.) corresponda a la institución. Se deberán respetar los reglamentos de armado de las ferias. El asistente será el responsable de coordinar el envío, recepción, guarda,

uso y devolución de todo el material a ser utilizado en el evento, debiendo llevar un control de uso, el cual deberá ser enunciado al momento de realizar el informe de asistencia.

Art. 8: Política de Alojamiento, Aéreos y gastos

Incluye a: Directivos – Asesores – Staff

1- **Reuniones AHT Nación**, corresponde a traslados hacia AHT Nación o sede de la reunión según Agenda Institucional.

2- **Domésticos**, corresponde a traslados realizados fuera del ámbito de cada filial y dentro del país.

3- **Regionales**, corresponde traslados realizados a países de Sudamérica con menos de 6 horas de vuelo, tomando como punto de partida Aeropuerto de Ezeiza / Aeroparque.

4- **Internacionales**, corresponde a viajes realizados fuera del territorio de la Rep. Argentina con más de 6 horas de vuelo, tomando como punto de partida Aeropuerto de Ezeiza / Aeroparque.

Aclaraciones:

*No se cubrirá ningún tipo de gasto cuando los mismos estén incluidos dentro del evento.

*No se cubrirá ningún tipo de gasto que surja de eventos realizados dentro del ámbito de una misma filial.

*Traslados, se entiende por traslados in/out Aeropuertos y desplazamientos fuera de las respectivas filiales.

*Acompañantes, se cubrirá únicamente el alojamiento en aquellos casos que se reserve habitación con base doble.

1- Reuniones AHT (Agenda Institucional)

Podrán optar por rendir este tipo de gastos aquellos Dirigentes / Funcionarios que se encuentren fuera del ámbito de la Filial Buenos Aires y Filial NOBA

- *Aéreos/Alojamiento*
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle *Tickets Aéreos*
  - Se cubrirá en concepto de alojamiento un máximos de 1 noche por evento según detalle *Alojamiento*

- *Traslados /Refrigerios/Comidas*
  - Se cubrirá un gasto diario fijo de $ 1.000.-

2- Viajes Institucionales/Promoción Domésticos

- *Aéreos/Alojamiento*
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle *Tickets Aéreos*
  - Se cubrirá en concepto de alojamiento un máximos de 1 noche adicional a la que dure el evento según detalle *Alojamiento*

Traslado /Refrigerios/Comidas

- Se cubrirá un gasto diario fijo de $ 1.000.-

3- Viajes Institucionales/Promoción Regionales

- *Aéreos/Alojamiento*
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle *Tickets Aéreos*
  - Se cubrirá en concepto de alojamiento un máximo de 1 noche adicional a la que dure el evento según detalle *Alojamiento*

- *Traslado /Refrigerios/Comidas*
  - Se cubrirá un gasto diario fijo de U$S 80.-

4- Viajes de Institucionales/Promoción Internacionales

- *Aéreos/Alojamiento*
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle *Tickets Aéreos*
  - La cantidad de noches a cubrir por evento se determinara según las características del mismo según detalle *Alojamiento*
- *Traslado /Refrigerios/Comidas*
  - Se cubrirá un gasto diario fijo de U$S 120.-

***Tickets Aéreos*:** la emisión y compra de los billetes aéreos será realizada desde AHT Nación a excepción de aquellas situaciones en donde expresamente se autorice a no realizarlo de la forma antes mencionada. Para solicitar los mismos se deberá considerar la siguiente antelación:

- Pasajes Nacionales (Argentina): 20 días a la fecha de inicio de ruta.
- Pasajes Regionales (Latinoamérica): 45 días o más previo a la fecha de inicio de ruta.
- Pasajes Internacionales (Resto del mundo): 60 días o más previo a la fecha de inicio de ruta.

En caso de cancelación o cambio se deberán considerar las siguientes aclaraciones:

1. Sustituirlo por otro dirigente, asociado o funcionario que cumpla con los requisitos de participación mencionados en el presente reglamento. De existir gastos erogados no transferibles como tickets aéreos, el participante que canceló su asistencia deberá cubrir la emisión del nuevo ticket para el sustituto, en caso de fuerza mayor el Comité Ejecutivo analizará la situación y autorizará las excepciones que considere a tal fin.
2. En caso de no poder sustituirlo y de existir erogaciones ya realizadas no recuperables, los gastos serán descontados del presupuesto del requirente (filial o AHT Nación).
3. Respecto de los cambios en los billetes emitidos (fecha, horarios, etc.) se considera que el primer cambio originado por fuerza mayor será afrontado por la institución, todo cambio solicitado posterior a lo antes mencionado será afrontado por la persona que viaja.

Se considera que para los viajes relacionados con acciones de promoción o marketing institucional, los billetes serán siempre emitidos en clase económica. Si el representante desea viajar en otra clase superior a la económica, podrá solicitar a la AHT Nación la emisión del ticket en otra categoría, realizando al momento de la emisión, el reintegro correspondiente a la diferencia de clase, que será exclusivamente a cargo de la persona que lo solicita. Los billetes relacionados con acciones netamente institucionales llevadas a cabo por miembros de Comisión Directiva o Comité Ejecutivo en vuelos de seis horas o menos, también serán emitidos en clase económica y los superiores a 6 horas en clase ejecutiva.

Alojamiento: el alojamiento se otorga para la/las persona/s que desarrolle/n la acción, habitación single, cubriendo los días correspondientes a la acción, La búsqueda del hotel y realización de la reserva será llevada a cabo por la persona que asiste, pudiendo solicitar asistencia a AHT en el proceso, considerando los siguientes aspectos:

Alojamiento Nacional (Argentina): preferentemente en hoteles miembros de la institución y con un rango tarifario diario de entre USD 80 – USD 110.

Alojamiento Regional (Latinoamérica): rango tarifario diario de entre USD 80 – USD 130.

Alojamiento Internacional (Resto del mundo): rango tarifario diario de entre € 80 – € 160 (USD 90 – USD 175).

El usuario podrá contratar un alojamiento con montos diferentes a los rangos tarifarios antes mencionados, siempre que el excedente corra por su cuenta y cargo.

En caso de cancelación o cambio se deberán considerar las siguientes aclaraciones:

1. Sustituirlo por otro dirigente, asociado o funcionario que cumpla con los requisitos de participación. De existir gastos erogados no transferibles como reservas prepagas que no permitan cambio de huésped, el participante que canceló su asistencia deberá cubrir la nueva reserva para el sustituto, siempre y cuando no sea un caso de fuerza mayor o bien que el Comité Ejecutivo autorice la excepción por temas muy específicos.
2. En caso de no poder sustituirlo y de existir erogaciones ya realizadas no recuperables, los gastos serán descontados del presupuesto del requirente (filial o AHT Nación).

Art. 9: Informe de Participación

Será obligatorio para el participante la emisión de un informe final del evento dentro de los 10 días de finalizado el mismo, en el cual deberá constar la información más relevante de la acción, como así también detalle de los contactos realizados, material fotográfico para prensa y archivo. (Se anexa modelo de informe a ser enviado por escrito y de base de datos).

Art. 10: Requisitos de Participación

Acciones Comerciales / Workshop Nacionales

1. Ser asociado a la AHT.

2. Experiencia previa de al menos 2 participaciones en eventos similares.
3. Presentar CV personal.
4. Compromiso de aceptación irrenunciable salvo caso de fuerza mayor aceptando lo establecido en el presente reglamento.
5. Conocer todos los hoteles de la filial.
6. Participación en un 50% a las reuniones de Filial.

Ferias Regionales (Latinoamérica)

1. Ser asociado a la AHT.
2. Experiencia previa de al menos 2 participaciones en eventos similares y/o workshop nacionales.
3. Presentar CV personal.
4. Compromiso de aceptación irrenunciable e indelegable salvo caso de fuerza mayor aceptando lo establecido en el presente reglamento.
5. Conocer todos los hoteles de la filial.
6. Participación en un 60% a las reuniones de Filial.
7. Dominar el idioma nativo del lugar donde se realiza la feria.

Ferias Internacionales (resto del mundo)

1. Ser asociado y liquidar bajo el convenio AHT.
2. Experiencia previa de al menos 2 participaciones en eventos similares y/o ferias regionales.
3. Presentar CV personal.
4. Compromiso de aceptación irrenunciable e indelegable salvo caso de fuerza mayor aceptando lo establecido en el presente reglamento.
5. Conocer todos los hoteles de la filial.
6. Participación en un 70% a las reuniones de Filial.
7. Integrante de Comisión Directiva o Coordinador de Comisión de Trabajo.
8. Dominar el idioma nativo del lugar donde se realiza la feria o en su defecto dominio amplio del idioma inglés.

Art. 11: Participación de Comisión Directiva y Reunión de Presidentes de Filiales

Reuniones de Comisión Directiva

Aquellos miembros de comisión directiva nacional, delegados regionales y presidentes de filial que asistan a las reuniones mensuales de Comisión Directiva Nacional o a quienes ellos designen con previo aviso, que precisen de ticket aéreo, alojamiento, gastos especiales y gastos extras, se regirán por lo indicado en el artículo 8 del presente reglamento (en cuanto a plazos y montos). En el presente, AHT Nación será la responsable de emitir el ticket aéreo y realizar la reserva de hotel.

Reuniones de Presidentes de Filiales

Aquellos delegados regionales y presidentes de filial que asistan a las reuniones de Presidentes de Filiales o a quienes ellos designen con previa autorización del Comité Ejecutivo, que precisen de ticket aéreo, alojamiento, gastos especiales y gastos extras, se regirán por lo indicado en el artículo 8 del presente reglamento (en cuanto a plazos y montos).

Capítulo VII

Procedimientos de Capacitación

CapacitAHT brinda contenidos didácticos prioritarios para la hotelería, ofreciendo herramientas fundamentales de capacitación para ayudar a los establecimientos hoteleros en el importante proceso del desarrollo de los recursos humanos, en función de las necesidades y requisitos de la hotelería actual con los más altos estándares de calidad.

Gestión Capacitaciones – Actividades de los Responsables Operativos de las filiales

PRESENCIALES:

Previamente a las reuniones de Comisión Directiva de la filial de los meses de marzo y junio donde se seleccionará, de la Oferta de Capacitaciones vigente, las capacitaciones que se desarrollarán durante ese semestre, los Responsables Operativos de la filiales deberán relevar – utilizando una metodología previamente acordada con su presidente, sea esta formal o informal – las necesidades de capacitación de sus asociados, a fin de que éstas sean tenidas en cuenta incluso si no participan de la reunión de CD.

Luego de realizada dicha reunión, El Responsable Operativo de la filial enviará por e-mail a CapacitAHT la solicitud de capacitaciones resultante, junto con el Acta firmada por los presentes en la que se decidió la lista de capacitaciones para el semestre correspondiente.

Si las capacitaciones fueran a ser contratadas por fuera de la Oferta de CapacitAHT, deberán informarse junto con el cronograma semestral.

Todas las capacitaciones deberán solicitarse a través del **Formulario de Solicitud de Capacitaciones** indicando:

- Nombre de la capacitación deseada, si la misma forma parte de la oferta de CapacitAHT (*).
- Modalidad.
- Mes y quincena en que se desea realizar la capacitación.
- Días de la semana en que es posible realizar capacitaciones en esa filial.

*Si la capacitación que se solicita no forma parte de la oferta de CapacitAHT, deberán indicarse:

- Temáticas o contenidos que quieran ser abordados.
- Objetivos que quieren alcanzarse a través de la capacitación.
- Cuál es la audiencia objetivo (directivos/personal operativo/área a la que apunta, por ejemplo: AA&BB).
- Si la misma se coordinará localmente o desde Nación.

ANTES DE LA CAPACITACIÓN:

- La filial deberá elegir una fecha y comunicar su decisión a CapacitAHT con, por lo menos, 1 mes de anticipación.
- La filial determinará el lugar donde se realizará y horario de la capacitación.
- La filial deberá asegurarse que el salón tenga los requerimientos técnicos necesarios para realizar la capacitación.
- El Responsable Operativo de la filial reservará el alojamiento y gestionará los traslados in/out del capacitador una vez que CapacitAHT le haya confirmado los pasajes.
- Para la elaboración del e-flyer de convocatoria, los responsables operativos de las filiales deberán informar al ITH en el **Formulario datos E-Flyer** :
    - Nombre del curso a realizar.
    - Fecha y horario.
    - Lugar donde se llevará a cabo. Ej: Salón B del Hotel X, Av. Roble 1234 – ciudad.
    - Modalidad.
    - Requisitos especiales para asistir (si los hubiese).
    - Cantidad máxima de asistentes (dependiendo del tipo de curso o de la capacidad del salón)
- El Responsable Operativo de la filial deberá revisar la información cargada en la web, en LinkedIn y en el e-flyer.
- El Responsable Operativo de la filial enviará la convocatoria 10 días hábiles antes de la capacitación y un recordatorio 2 días antes. El mail enviado deberá tener las siguientes características:
    - En el asunto dirá: "Capacitación presencial: Nombre de la capacitación".
    - En el cuerpo del mail: Link de inscripción, link de contenidos, e-flyer, nro. de circular, destinatarios y firma del/la secretaria de filial/gerente regional.
    - En el campo "Para": su propio e-mail.
    - En el campo "CC": capacitacion@ahtra.com.ar
    - En el campo "CCO": los destinatarios del e-mail (directores y gerentes, RRHH y referentes de capacitación, asistentes).
- El Responsable Operativo de la filial solicitará a CapacitAHT el material de impresión necesaria para la capacitación con 7 días hábiles de anticipación.
- La filial organizará los coffee breaks, sus horarios, así como los almuerzos y cenas del capacitador.
  Nota: La filial intentará obtener de cortesía alojamiento, salón, equipamiento, coffee breaks, almuerzo y cena de capacitador, entendiendo que de no ser así, estos costos serán absorbidos por el presupuesto de la filial.
- El Responsable Operativo de la filial deberá enviar la hoja de ruta completa a CapacitAHT con 5 días hábiles de anticipación.
- El Responsable Operativo de la filial dará soporte a sus asociados en el proceso de inscripción. En caso de que algún asociado se encuentre impedido de realizar la misma, la filial podrá realizarla en su lugar.
  NOTA: Se deberá poner en conocimiento del asociado que en el caso de que los participantes no se inscriban con sus datos personales y únicos (Nombre, Apellido, DNI e E-mail), no podrán descargar el certificado de participación ni el material abordado en clase.
- Un día antes de la llegada del capacitador a destino, el Responsable Operativo de la filial confirmará todos los servicios: salón, alojamiento, equipos, coffee break, etc.
- El Responsable Operativo de la filial deberá cerciorarse de que el capacitador llegue al hotel según conste en la hoja de ruta.

DÍA DE LA CAPACITACIÓN:

- El Responsable Operativo de la filial se presentará media hora antes en el salón donde se realizará la capacitación para corroborar que todos los requerimientos solicitados estén en orden. Debe tener ya impresa la planilla de asistencia, la cual debe descargarse desde el back office de la página web del ITH: www.ithargentina.com.ar/admin.
- El Responsable Operativo de la filial presentará la capacitación y al capacitador (para esto último puede solicitar CV a CapacitAHT), tomará asistencia y deberá tomar fotos en el trascurso del evento.
  Nota: Es importante que el banner de la filial aparezca en las fotos. De ser posible, tomará fotos del capacitador y de los participantes.
- Las encuestas de satisfacción, se podrán completar desde el sitio web de ITH una vez recibido el correo de asistencia al curso. Sólo si se completa la evaluación se podrá descargar el certificado de asistencia y el apunte de clase.

AL FINALIZAR LA CAPACITACIÓN

- El Responsable Operativo de la filial cargará la información de aquellos participantes que no lograron inscribirse a tiempo junto con las asistencias y encuestas de satisfacción a través del back office de la página web del ITH.
  NOTA: Luego de la carga hay que presionar el botón "envío de asistencias por mail" para que el participante reciba el aviso de que su certificado ya está disponible para su descarga al introducir su número de DNI en el link informado. El botón no deberá presionarse en el caso de aquellos cursos que posean una evaluación final que acredite los contenidos vistos.
- El Responsable Operativo de la filial enviará las fotos, dentro de las 24 hs. de terminada la capacitación, al área de Comunicación de AHT Nación con copia a capacitación para su difusión en el Newsletter, en Facebook y en Linkedin.
- Las facturas de los proveedores de los servicios contratados deberán ser enviadas al área de Gestión Administrativa de AHT Nación poniendo en copia al área de Capacitación ya firmadas con la conformidad del Presidente de la Filial, detallando la capacitación a la que pertenece, la fecha y nombre del capacitador y adjuntando la lista de asistencias.

NOTA: Para facilitar el control y la toma de decisiones de la filial en materia de capacitación, los Responsables Operativos de las filiales podrán descargar reportes que contienen estadísticas e información resumida de los cursos realizados en su filial desde la sección "reportes" de www.ithargentina.com.ar/admin

VIRTUALES:

- El Responsable Operativo de la filial dará soporte a sus asociados en el proceso de inscripción haciendo hincapié en el cumplimiento de los requisitos técnicos para acceder a capacitaciones virtuales. En caso de que algún asociado se encuentre impedido de realizar la misma, el Responsable Operativo de la filial podrá realizarla en su lugar.

NOTA: Se deberá poner en conocimiento del asociado que en el caso de que los participantes no se inscriban con sus datos personales y únicos (Nombre, Apellido, DNI e E-mail), no podrán acceder al aula virtual el día de la capacitación.

Capítulo VIII

Decálogo de Buenas Prácticas Institucionales

(Referido a los Servicios, al Staff de Colaboradores, a Proveedores y Asociados)

1. En relación con las buenas prácticas en los **servicios, y con relación a los proveedores y asesores profesionales que colaboran** con la Institución:

   - Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.

     Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley ni pongan en peligro la reputación de la institución. Deberá ser aprobada por el Comité Ejecutivo de la Institución su correspondiente contratación cuando el caso así lo requiera, utilizando los medios necesarios (convenios escritos o contratos) que establezcan las condiciones de dicha contratación.

     Dentro de las posibilidades del mercado y procurando las mejores condiciones de contratación, se procurará evitar la selección de proveedores que tengan relación familiar con los funcionarios o integrantes de la Comisión Directiva de la institución.

   - Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como a su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en dinero o en especies, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios. Se deberá contar con un mínimo de tres alternativas al momento de realizar la evaluación y comparación de los distintos postulantes para contratar.

     Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

2. En relación con los **empleados** de la Organización:

   - Tratar con dignidad, respeto y justicia a las personas involucradas en la organización, teniendo en cuenta no solo sus competencias, vocación y actitud profesional, sino también su sensibilidad cultural.

   - No discriminar a los colaboradores por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad mencionadas con antelación.

   - No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.

   - Fomentar el desarrollo, la formación y promoción profesional del personal involucrado, impulsando su creatividad.

- Establecer de manera clara las condiciones de contratación laboral de acuerdo a lo que establezcan las normas vigentes (descriptivo de funciones, competencias, selección, horario, lugar, condiciones, salario, etc.)

- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.

- Facilitar la participación del recurso humano en los programas de acción social de la empresa y en el desarrollo de las relaciones interpersonales que potencien sus capacidades y motivación personal.

- Para la selección de posibles candidatos a cubrir puestos de trabajo, se evitará a aquellos que tengan relación familiar con los funcionarios o integrantes de la Comisión directiva de la Institución, salvo expresa aceptación de la misma.