



2019

**MANUAL DE  
GESTIÓN DE  
FILIALES**



La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina ha cumplido 42 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

1. Introducción.	Pág. 6
2. Aspectos estatutarios y legales para la constitución de una Filial.	Pág. 9
3. Misión y estructura organizacional de una Filial.	Pág. 12
3.1 Misión de una Filial.	Pág. 12
3.2 Estructura organizacional de una Filial.	Pág. 14
4. Financiamiento.	Pág. 16
5. Delegados Regionales.	Pág. 16
6. Reunión de Presidente de Filiales.	Pág. 17
7. Gestión operativa.	Pág. 19
7.1. Actividades de gestión interna.	Pág. 19
7.2. Actividades relacionadas al Instituto Tecnológico hotelero.	Pág. 24
7.3. Procedimientos del Observatorio Económico Hotelero.	Pág. 26
Informe de Inversiones.	Pág. 26
Encuesta Mensual Hotelera.	Pág. 35
Encuesta Semestral de Demanda.	Pág. 37
7.4. Procedimientos de capacitación.	Pág. 39

Presenciales.	Pág. 39
Virtuales.	Pág. 44
7.5. Actividades del área de comunicación.	Pág. 45
Manual de Identidad corporativa.	Pág. 47
Redes Sociales.	Pág. 56
Fotografías Institucionales.	Pág. 57
Videos Institucionales.	Pág. 62
8. Plan estratégico nacional de Responsabilidad Social.	Pág. 64
9. Reglamento de asistencia y participación en promoción institucional.	Pág. 67
Art.1: Consideraciones generales	Pág. 67
Art.2: Objetivos.	Pág. 68
Art.3: Organización.	Pág. 68
Art.4: Participación y material necesario.	Pág. 69
Art.5: Cancelaciones.	Pág. 70
Art.6: Inauguración y horarios.	Pág. 70
Art.7: Armado de espacios.	Pág. 70
Art.8: Política de Alojamiento, Aéreos y gastos.	Pág. 71
Art.9: Informe de Participación.	Pág. 76
Art.10: Requisitos de Participación.	Pág. 76

Art. 11: Participación de Comisión Directiva.	Pág. 78
10. Ética y buenas prácticas institucionales.	Pág. 79
Proveedores y asesores	Pág. 79
Empleados.	Pág. 80

## I.

### Introducción

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.

**Nuestra Misión** es “*Representar a los más importantes hoteles del país en el tratamiento de los desafíos comunes, impulsando el crecimiento y desarrollo de sus asociados, colaboradores y de la comunidad donde se encuentran, entendiendo que la calidad, la excelencia y el respeto son los mejores aliados para sostener y potenciar la actividad turística.*”

A la vez, **nuestra visión** promulga la razón de ser 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 280 asociados.

Los establecimientos hoteleros asociados se encuentran ubicados en los más importantes destinos turísticos nacionales, por este motivo, la AHT cuenta con 17 Filiales en todo el país: **Bariloche & Villa La Angostura, Buenos Aires, Chubut, El Calafate & Río Gallegos, Córdoba, Jujuy, Iguazú, Mar de las Pampas, Mar del Plata, Mendoza, Noroeste de Buenos Aires, Pinamar & Cariló, Salta, San Juan, San Luis, Tierra del Fuego y Tucumán.**

## INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO



Instituto Tecnológico  
Hotelero

El Instituto Tecnológico Hotelero es un espacio desarrollado por la AHT donde se generan acciones para potenciar la búsqueda de soluciones que permitan optimizar la gestión de la hotelería. Su objetivo es promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión, así como el acceso a recursos innovadores mediante actividades de difusión, formación y desarrollo de proyectos que mejoren la calidad, la eficiencia y la sustentabilidad de las empresas. El mismo se articula a través de 5 unidades estratégicas de desarrollo:



**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.



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. Este módulo ha desarrollado diferentes módulos temáticos específicos para la hotelería, los cuales se brindan en las modalidades presencial y virtual.



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.

## 2.

### Aspectos estatutarios y legales para la constitución de una Filial

#### 2.1- 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 dicte la Comisión Directiva de la AHT.

#### 2.2 – 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.

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

## 2.3 – 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**. En casos especiales que lo justifiquen, la Comisión Directiva podrá considerar un número menor. La decisión sobre la creación, modificación o extinción de una filial se adoptará por mayoría de tres cuartos de los miembros de la Comisión Directiva.

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

La constitución y funcionamiento de cada una de las Filiales deberá ser autorizada por la Comisión Directiva de la AHT. 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 por un máximo de cinco (5) miembros, que desempeñarán los siguientes cargos: **presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y un (1) vocal**. En caso de que se redujese la cantidad de miembros, se podrá prescindir del cargo de vicepresidente y del vocal. Podrán ser electos tanto los socios Plenos como los Activos. El mandato de estos durará dos años, no pudiendo ser reelecto el presidente en forma consecutiva, por más de dos mandatos. 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 vicepresidente, 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 la AHT, dentro de los cinco (5) días de producida. Los reemplazantes cubrirán el período que faltare para terminar el mandato para el cual fueron elegidos los miembros reemplazados.

La Comisión Directiva Local de la 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 de la Filial deberá efectuarse con una antelación mínima de 30 días a la finalización de los mandatos. Debe ser convocada por el presidente de la Filial, notificando a los asociados su celebración con al menos diez días corridos de antelación, por correo postal o electrónico a la dirección denunciada por el asociado. Las listas podrán presentarse hasta el momento del acto eleccionario. En esta Asamblea tendrán derecho a voto los miembros de la Filial de acuerdo con el Artículo 23 del presente Estatuto para las distintas categorías de socios. En el caso de asociados con más de un establecimiento hotelero, a fin de computar la cantidad de votos que le corresponda sólo se tendrá en cuenta el o los establecimientos que estén radicados en la filial de que se trate.

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 remitirlo a la Comisión Directiva de AHT dentro del plazo de cinco (5) días 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 acefalía de la Comisión local, la que se producirá cuando no pueda reunirse válidamente.

### 3.

## Misión y estructura organizacional de una Filial

### 3.1 – Misión de una Filial:

- a) Velar por el cumplimiento del Estatuto Societario, y de las resoluciones que adopte la Comisión Directiva de la AHT.
- b) Intervenir en todos aquellos asuntos que le sean indicados por el presidente o la Comisión Directiva de la AHT.
- c) Asesorar a la Comisión Directiva de la AHT 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 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 un informe anual de la labor realizada antes del 31 de octubre de cada año
- g) Tomar conocimiento de los requerimientos, inquietudes y propuestas formuladas por los asociados, remitiendo por separado los antecedentes y opiniones que consideren pertinentes.
- h) Elevar a la Comisión Directiva de la AHT la solicitud de incorporación de nuevos miembros residentes en el área de la filial respectiva.
- i) Convocar a Asamblea para la elección de los miembros de la Comisión Local, debiendo remitir el padrón respectivo a la AHT Nación.
- j) Elaborar un Plan Anual y su Presupuesto.

### 3.2- Estructura Organizacional

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

- a)** Presidir las reuniones de la Comisión local.
- b)** Firmar juntamente con el secretario la correspondencia emanada de la filial.
- c)** Controlar y/o autorizar juntamente con el tesorero, a pedido de la Comisión Directiva, todo gasto dispuesto o autorizado por ésta.
- d)** Ejercer la representación institucional de la Filial.
- e)** Convocar en tiempo y forma las Asambleas, y en su caso, a la presentación de listas y elección de autoridades.
- f)** Elevar el Plan Anual y Presupuesto a la Comisión Directiva de la AHT.

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.
- b)** Firmar juntamente con el presidente, la correspondencia emanada de la filial.

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

El **tesorero** tendrá las siguientes funciones:

- a) Intervenir en todo pago u operación que haga al movimiento de fondos, suscribiendo, juntamente con otro de los miembros de la Comisión Local designados, 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 la AHT para el normal desenvolvimiento financiero de la filial.
- e) Preparar el presupuesto anual de la filial para ser aprobado por la Comisión Directiva de la AHT y confeccionar informes mensuales para control de la gestión de la filial, según las formas y plazos que se establezcan desde Tesorería de la central.
- 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 6º.

## 4.

### Financiamiento

Las Filiales no podrán cobrar cuotas societarias propias o en nombre de la AHT. Los medios económicos que dispondrán se constituirán con un aporte que realizará la AHT, 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 la AHT.

Todo convenio o herramienta que genere fondos a la filial deberá ser autorizado y consignado por AHT Nación. Las Filiales podrán asociarse a asociaciones, cámaras o federaciones de carácter provincial o municipal, vinculadas a la actividad turística empresarial, previa autorización que a tal fin otorgará la Comisión Directiva nacional, representando a la entidad en el área, provincia o región en la que actúe la entidad de que se trate.

## 5.

### Delegados Regionales

Las Filiales se agruparán por regiones, según criterio que determinará la Comisión Directiva Nacional por mayoría de tres cuartos de sus miembros. Las mismas que integren una región elegirán un **Delegado Regional titular** y uno suplente, que representará en la Comisión Directiva a todas las filiales que integran tal región. Su mandato durará dos años, pudiendo ser reelegidos una sola vez en forma consecutiva. En orden a considerar la aptitud de un candidato para ser reelecto, no se considerará como un mandato cumplido el de quien fuera elegido como suplente y luego asumiera la condición de delegado titular. El Delegado Regional integrará la Comisión Directiva como lo establece el Art. 32.

Podrá ser electo Delegado Regional cualquier socio Pleno de alguna de las filiales que integran la región de la que se trata. Excepcionalmente, en aquellas regiones donde existiera una filial en la cual por un impedimento legal no existan socios plenos, podrá ser electo un socio activo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9. Para habilitar este supuesto excepcional, la filial afectada por el impedimento legal señalado deberá, con al menos 60 días de antelación a la fecha de las elecciones de delegados, requerir a la Comisión Directiva que trate la cuestión y así lo apruebe.

La elección se realizará en modo simultáneo en todas las filiales que integran la región, y necesariamente con antelación de al menos 30 días a la fecha en que se celebre la asamblea ordinaria para la elección de miembros de Comisión Directiva Nacional. La

elección se hará por listas completas de un candidato titular y un suplente, resultando electa la lista que obtenga mayoría simple. Las listas podrán presentarse hasta el día anterior a la celebración de la elección. Lo que atañe a la cantidad de votos por cada asociado se regirá por lo previsto en el Art. 23. En el caso de asociados con más de un establecimiento hotelero, a fin de computar la cantidad de votos que le corresponda sólo se tendrá en cuenta el o los establecimientos que estén radicados en la filial de que se trate. El Delegado Regional asumirá sus funciones a partir de la fecha de cambio de autoridades en la Comisión Directiva Nacional.

El Delegado Regional deberá mantener informadas en forma periódica a las Filiales de su región sobre la marcha de los temas y asuntos en los que intervenga. En caso de renuncia, remoción, licencia o fallecimiento del Delegado Regional Titular, corresponderá al suplente su reemplazo como miembro de la Comisión Directiva hasta el vencimiento del mandato en curso.

## 6.

### Reunión de Presidentes de Filiales

La Reunión de Presidentes de Filiales estará conformada por los miembros titulares de la Comisión Directiva de AHT Nación y el presidente de la Comisión Directiva de cada Filial. La misma se realizará al menos tres veces al año, y cada vez que sea convocada por el Comité Ejecutivo. Podrá reunirse en cualquier localidad del territorio nacional. La convocatoria será notificada junto al Orden del Día respectivo por el Comité Ejecutivo, con al menos, treinta días de antelación, por correo postal o por correo electrónico a la dirección que a tal fin informe el integrante de la Junta.

La Reunión de Presidentes de Filiales sesionará válidamente con quórum equivalente a la mitad más uno de sus miembros, y adoptará sus decisiones por mayoría simple. Los temas que sean objeto de tratamiento y aprobación por la Reunión de Presidentes de Filiales deberán ser incorporados al Orden del Día de la siguiente reunión de Comisión Directiva que se celebre.

## 7.

### Gestión operativa de la Filial

#### 7.1 Actividades de Gestión Interna

##### a. Confección del Plan Anual y Presupuesto

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 de este, 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 días 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

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 en su rol de secretario/gerente. 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 al área 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 secretaría 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 esta 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 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.
- El trabajo del staff de filiales será medido mediante un tablero de indicadores de gestión cuatrimestralmente, el mismo será presentado a los presidentes de filiales.**
- Realizar los informes quincenales de filial, actualización continua de la agenda, relevamientos definidos por AHT Nación (inversiones, infraestructura, EOH, etc.), cumpliendo con el uso de las herramientas disponibles.

En algunos casos la filial contará con la figura del **gerente**. Esto significa que el colaborador además de realizar las tareas arriba mencionadas desarrollará actividades institucionales de mayor responsabilidad y trabajará en la captación de nuevos hoteles para asociarlos a la AHT.

## Equipamiento de las 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.

### 7.2 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](http://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:

- ✓ **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 estas. 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 efecto 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.
- ✓ **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 estos es indispensable para poder llevar el programa a los hoteles del país y poder asesorarlos de forma conjunta con la AHT Nación.
- ✓ **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.

### 7.3 Procedimientos del Observatorio Económico: actividades de los responsables operativos de las filiales



#### INFORME DE INVERSIONES:

El objetivo de este informe es monitorear nuevos emprendimientos o inversiones hoteleras a realizarse en el país. Los datos recolectados mensualmente, con la asistencia de los responsables operativos de las filiales, son utilizados para nutrir el informe de Inversiones enviado al Comité Ejecutivo y a los presidentes de las filiales.

Todos los meses (primer día hábil del mes) será enviado por parte del responsable operativo del OEH un correo electrónico recordatorio notificando la fecha límite para actualizar la información referida a inversiones hoteleras

## PROCEDIMIENTO:

1. Para relevar la información, se deberá establecer contacto con:
  - a) Inmobiliarias
  - b) Municipalidad o Ente de Turismo de la zona.
  - c) Cámara de Turismo de la Provincia
  - d) Proveedores locales
  - e) En buscadores de Internet
  - f) Cadenas hoteleras
  - g) Consultoras Especializadas
2. El OEH recopilará toda la información que se releve mensualmente, así como también de las fuentes de información que pertenezcan a lugares del país en donde la AHT no se encuentra agrupada en filiales, las cuales relevará el ITH directamente.
3. Las filiales deberán monitorear mensualmente los nuevos proyectos o inversiones según las siguientes regiones:
  - ✓ AHT Jujuy – Provincia de Jujuy.
  - ✓ AHT Salta – Provincia de Salta.
  - ✓ AHT Tucumán - Provincias de Tucumán, Catamarca y Santiago del Estero.
  - ✓ AHT Puerto Iguazú – Provincia de Misiones.

- ✓ AHT Córdoba – Provincias de Córdoba y La Rioja
- ✓ AHT Mendoza – Provincia de Mendoza
- ✓ AHT San Juan – Provincia de San Juan
- ✓ AHT San Luis – Provincia de San Luis
- ✓ AHT Bariloche – Villa La Angostura – Provincias de Río Negro y Neuquén.
- ✓ AHT Chubut – Provincia de Chubut.
- ✓ AHT El Calafate - Río Gallegos - Provincia de Santa Cruz.
- ✓ AHT Tierra del Fuego – Provincia de Tierra del Fuego.
- ✓ AHT Buenos Aires – Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ✓ AHT NOBA – Norte de la Provincia de Buenos Aires (de la Ruta Nacional N°5 hacia el norte)
- ✓ AHT Pinamar – Cariló – Franja central de la Provincia de Buenos Aires (Desde el sur de la Ruta Nacional N°5 hasta la línea que une Punta Rasa con la Ciudad de Bahía Blanca).
- ✓ AHT Mar de las Pampas – Sur de la Provincia de Buenos Aires (de la línea que une Punta Rasa con Bahía Blanca hacia el sur).
- ✓ ITH – Provincias de Chaco, Formosa, Corrientes, Santa Fe, Entre Ríos, La Pampa y Ciudad de La Plata.

3.1 Relevar la información de las diferentes fuentes locales establecidas para dicho fin (Pto. 1, inc. a), b), c), d) y e) solamente)

3.2 En cada reunión de Comisión Directiva de la filial deberá incluir en el orden del día un ítem en el que se informen las posibles nuevas inversiones.

3.3 Hasta los 5 primeros días de cada mes se deberá completar en la web Trello\* (anexo 1) del ITH, un reporte de los nuevos proyectos detectados en el transcurso del mes anterior y actualizar novedades detectadas de aquellas inversiones informadas en los meses anteriores. \*Anexo I

4. El ITH generará un informe mensual con la información relevada.

5. El ITH enviará un informe al Comité Ejecutivo, a los presidentes y Secretarias de Filiales, al Director Ejecutivo, al área de Filiales y Responsables de áreas.

**\*ANEXO I**



**¿Qué es Trello?** es un gestor de tareas que permite el trabajo de forma colaborativa mediante tableros compuestos de columnas (llamadas listas) que representan distintos estados.

**¿Para quién es esta herramienta?** permite ver en qué está trabajando los integrantes de un proyecto, qué está realizando el resto y en qué parte del proceso se encuentra cada uno.

**¿Para qué sirve?** Sirve para el desarrollo de proyectos propios o grupales. En el caso del Observatorio, se lo utilizará para organizar las inversiones hoteleras de las filiales, permitiendo la participación de Desarrollo de filiales y del ITH.

**¿Cómo funciona?** Trello es como una tabla con listas de tareas. En cada lista, hay un conjunto de tareas, estas tareas corresponderán a las inversiones hoteleras.

Trello organiza **tableros**. Cada tablero está distribuido en **listas**. Cada lista se compone de **tarjetas** –tareas o *inversiones*–. Cada tarjeta representa la unidad básica de una lista. Así, en Trello se puede dar de alta cualquier tarea (Inversión) que necesite ser procesada de forma independiente. La dinámica del tablero es obtener toda la información posible dentro de la tarjeta de cada inversión y, en caso de cambiar de estado, ir avanzando las tarjetas a través de listas de progresión que están establecidas (Por ejemplo: del estado “En construcción” a “Inaugurado, o del estado “Proyectado” a “En construcción”).

**¿Cómo se ingresa a Trello?** Escribir la siguiente URL en su navegador web: <https://trello.com/>  
Clic en el botón “Log In” e ingresar su nombre de usuario y contraseña:

Usuario: será el mail de AHT

Contraseña: otorgada por el OEH.

Una vez logueado, podrá ver las notificaciones de acciones de otros usuarios y podrá ingresar a los pizarrones o tablero donde participa. Haciendo clic en el nombre del tablero, podrá ver su contenido.

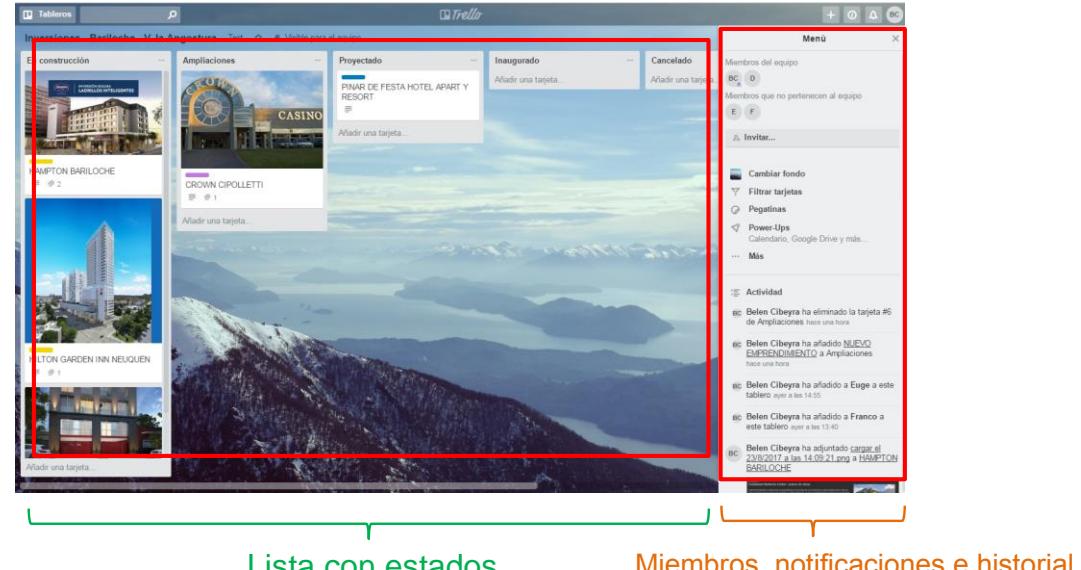
### ¿Cómo se usan los tableros?

La siguiente pantalla es el tablero que usa cada filial:

- Arriba a la izquierda, aparece el título del pizarrón (en cada caso, el nombre de cada filial).
- En la parte lateral derecha, aparecen los miembros y abajo, las notificaciones.
- Debajo del título del pizarrón y en el lateral izquierdo, aparecen las listas de estados.

El tablero está organizado en los siguientes estados:

- En construcción
- Ampliaciones
- Proyectado
- Inaugurado
- Cancelado



Lista con estados

Miembros, notificaciones e historial

**Opciones de Trello:** dentro de cada tarea, puede escribir actividades y contiene un conjunto de herramientas. Se puede ver quienes están afectados a la tarea y datos relacionados.

La lista de **acciones** a utilizar es la siguiente:

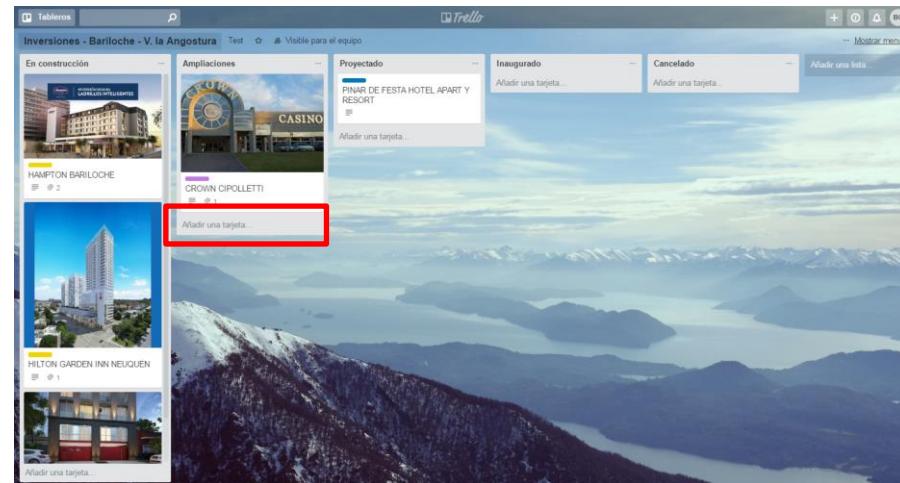
- **Fecha de vencimiento** (Due date): Asignas una fecha de vencimiento y te envía un recordatorio al mail.
- **Adjuntar archivos** (Attach File): Adjuntas archivos a la tarjeta desde tu ordenador o desde Google Drive. También puedes utilizar arrastrar y soltar-drag'n'drop- directamente desde tu escritorio. O ingresar una URL de un archivo de imagen.
- **Mover** (Move): Mueves tu tarjeta a otro tablero, otra lista u otra posición. (también se puede arrastrar tomando la tarjeta con el mouse hacia la lista donde lo quieras llevar).
- **Suscribirse** (subscribe): Eliges hacer un seguimiento sobre la tarjeta y te avisará cuando se produzca algún cambio.

## INSTRUCTIVO TRELLO PARA LA INCORPORACION DE UN NUEVO EMPRENDIMIENTO:

### Pasos para la carga de un nuevo emprendimiento:

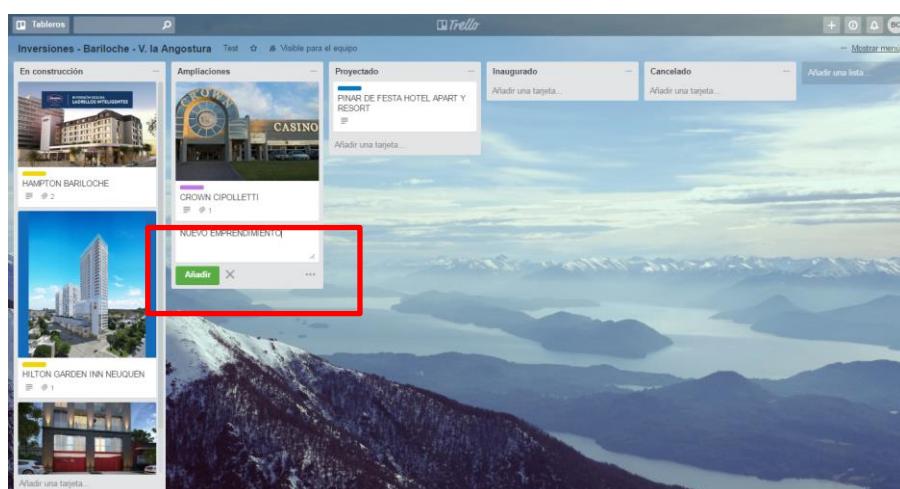
1. Seleccionar “Añadir un tarjeta” en la columna que corresponda según el estado de la inversión (En construcción – Ampliaciones – Proyectado – Inaugurado):

Nota: Si se detecta algún emprendimiento en alguna columna que se haya cancelado, simplemente arrastrar la tarjeta (previo a seleccionarla con el mouse) hacia la columna “Cancelado”.



2. Escribir el nombre del emprendimiento en letra mayúscula. Luego pulsar la tecla verde “AÑADIR”.

Nota: En caso de que no esté determinado cual será el nombre, se ingresará “NO DETERMINADO”.



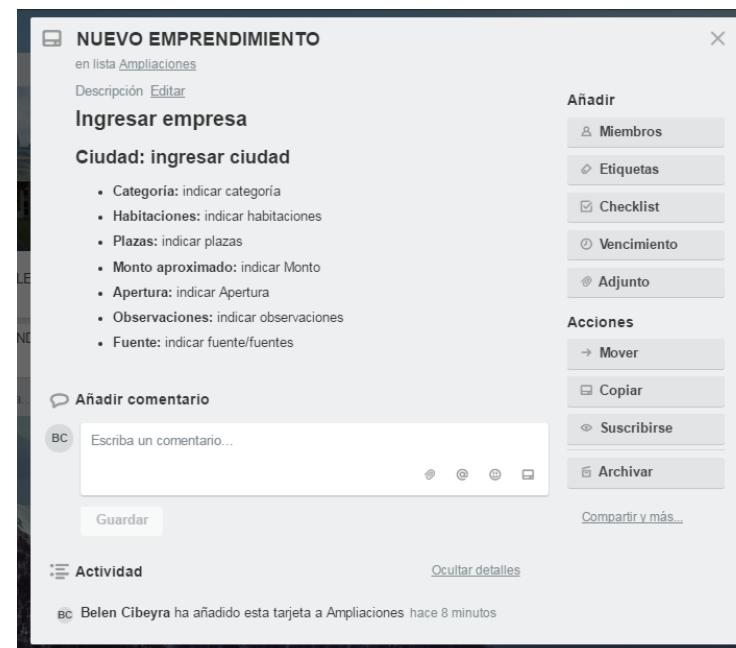
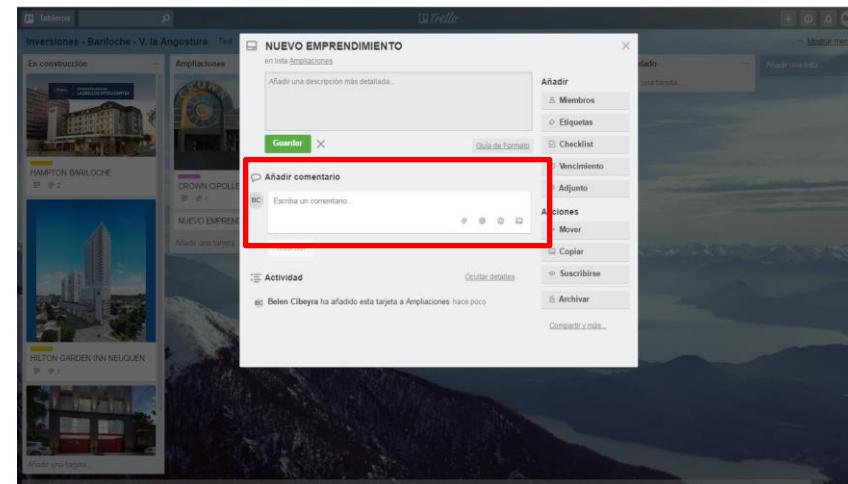
3. Una vez creada la tarjeta del nuevo hotel, haremos clic en la misma y se comenzará la edición con los datos y características del mismo. Se abrirá la siguiente pantalla:

- a) En “Añadir una descripción más detallada...” pegaremos el siguiente texto tal como figura debajo:

*Ingresar empresa*

Ciudad: **\*\*ingresar ciudad\*\***

- 
- **\*\*Categoría:** *indicar categoría*
  - **\*\*Habitaciones:** *indicar habitaciones*
  - **\*\*Plazas:** *indicar plazas*
  - **\*\*Monto aproximado:** *indicar monto*
  - **\*\*Apertura:** *indicar apertura*
  - **\*\*Observaciones:** *indicar observaciones*
  - **\*\*Fuente:** *indicar fuente/fuentes*

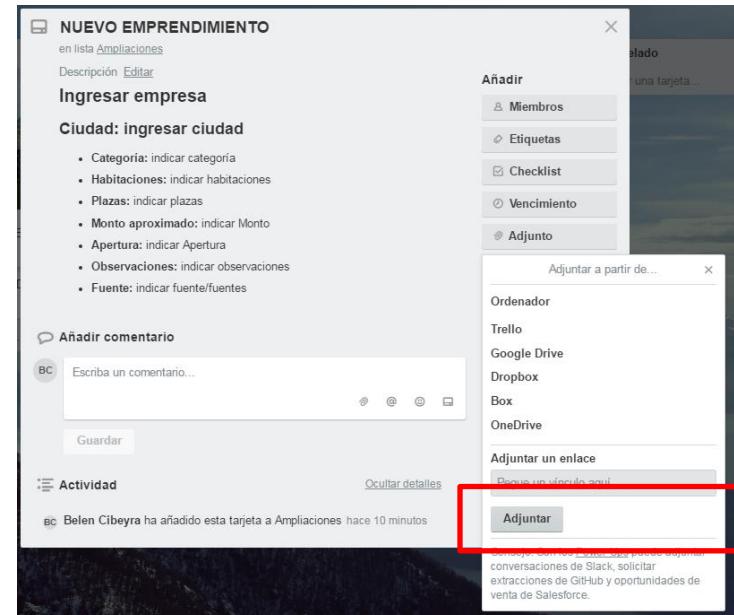


b) Remplazaremos los textos que están en cursiva por los datos correctos del emprendimiento. Presionaremos en la tecla verde “Guardar”. Se verá de la siguiente manera:

c) Si cuentan con alguna imagen del emprendimiento se puede adjuntar como archivo o simplemente copiar y pegar la URL de la imagen en internet.

d) A partir de la tarjeta creada se pueden escribir comentarios en relación con la evolución y nuevos datos que se vayan obteniendo de estas inversiones.

3. En las tarjetas que ya están creadas también pueden incorporar comentarios de novedades respecto a la inversión.



### ENCUESTA MENSUAL HOTELERA (EMHO):

El objetivo de esta encuesta ayudar a interpretar mejor la situación de la hotelería en particular de cada destino, analizar los segmentos y las características de la **oferta** de cada filial y, a su vez, a nivel nacional.

Los resultados de esta encuesta permitirán tomar mejores decisiones políticas y estratégicas, colaborando así con la mejora de la rentabilidad y la sustentabilidad de los hoteles asociados, así como también con la infraestructura e inversión de cada destino. Los

mismos se verán reflejados todos los meses en un mail de resultados personalizado a cada filial (presidente y secretaria/o), en los informes bimestrales económicos hoteleros y como matriz de la oferta en cada RPF.

## Formulario de la encuesta:

### PROCEDIMIENTO

- El día 10 de cada mes se envía la EMHO a los asociados de la AHT desde el mail del observatorio, incluyendo la fecha límite para la recolección de datos.
- El día 15 de cada mes el OEH dirige un email a los ejecutivos de Filial solicitando el envío de un **recordatorio** a todos los hoteles de la filial, excluyendo a los que ya la completaron.
- Dos días hábiles previos a la fecha límite de recolección de datos, el OEH enviará la información a través de whatsapp, de manera personalizada a cada filial, de los hoteles que ya hayan respondido la encuesta solicitando que se reclame a los que no lo hayan hecho para poder conseguir más respuestas.
- El día posterior a la fecha límite de recolección de datos, el OEH enviará a IERAL la información recolectada para el análisis de los mismos y su posterior incorporación en el informe bimestral económico hotelero.

### Observatorio Económico Hotelero

#### ENCUESTA MENSUAL HOTELERA -- 2018

Esta encuesta permitirá relevar mensualmente por categoría de hotel y filial los tópicos referentes más relevantes de sector hotelero.

Filial AHT a la que pertenece:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Nombre del Hotel:	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Seleccione mayor, menor o igual respecto al mismo período del año anterior (2017).	
% Reservas (*)	<input type="button" value="Seleccionar"/>
% Ocupación (**)	<input type="button" value="Seleccionar"/>
TDP (Tarifa diaria prom.) en pesos	<input type="button" value="Seleccionar"/>
TDP (Tarifa diaria prom.) en dólares (***)	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Rentabilidad Bruta (GOP)	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Cantidad de RRHH en plantilla	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Cantidad de RRHH extras	<input type="button" value="Seleccionar"/>

Indique la cantidad de los ítems solicitados a continuación:

Ocupación en 2018	<input type="text"/>	%
TDP (Tarifa Diaria promedio) en pesos (****)	<input type="text"/>	\$
Cantidad de RRHH en plantilla	<input type="text"/>	empleados
Cantidad de RRHH extras	<input type="text"/>	empleados

#### Referencias:

(\*) % de reservas que tuvo el hotel el inicio del mes para ese mes en curso en relación al año anterior.

(\*\*) Ocupación promedio final mensual en relación al mismo mes del año anterior.

(\*\*\*) BNA.

(\*\*\*\*) sin IVA.



## ENCUESTA SEMESTRAL DE DEMANDA:

El objetivo de esta encuesta ayudar a interpretar mejor la situación de la hotelería en particular de cada destino, analizar los segmentos y las características de la **demand**a de cada filial y, a su vez, a nivel nacional.

Los resultados de esta encuesta permitirán tomar mejores decisiones políticas y estratégicas, colaborando así con la mejora de la rentabilidad y la sustentabilidad de los hoteles asociados, así como también con la infraestructura e inversión de cada destino.

Los mismos se verán reflejados como matriz de la demanda en cada RPF.

## PROCEDIMIENTO

- Luego de finalizar cada semestre (enero-junio / julio-diciembre), desde el OEH será enviado a las filiales un e-mail solicitando el reenvío del formulario de la Encuesta Semestral de demanda, incluyendo la fecha límite de recolección de datos.

## Observatorio Económico Hotelero

ENCUESTA Perfil de la Demanda - Semestre: Julio - Diciembre 2018

Esta encuesta permitirá relevar el perfil del Turista y los segmentos de mercado del destino.

Filial AHT a la que pertenece:  Nombre del Hotel:

¿Cuál es el porcentaje de cada Segmento de Mercado que recibe el hotel?

Placer	<input type="text" value="0"/>	%
Negocios/Corporativo	<input type="text" value="0"/>	%
Eventos	<input type="text" value="0"/>	%
Total:	<input type="text" value="0"/>	%

¿Cuál es el porcentaje de cada Perfil de Turista que recibe el hotel?

Familia	<input type="text" value="0"/>	%
Pareja	<input type="text" value="0"/>	%
Solo	<input type="text" value="0"/>	%
Total:	<input type="text" value="0"/>	%

¿Cuál es el porcentaje de la procedencia de los huéspedes que recibe el hotel?

Nacional	<input type="text" value="0"/>	%
Extranjero	<input type="text" value="0"/>	%
Total:	<input type="text" value="0"/>	%

¿Qué porcentaje de esos huéspedes nacionales provienen de los siguientes regiones?

- Buenos Aires, Prov. de Bs.As. y CABA	<input type="text" value="0"/>	%
- Córdoba	<input type="text" value="0"/>	%
- Cuyo	<input type="text" value="0"/>	%
- Litoral	<input type="text" value="0"/>	%
- Noroeste Argentino	<input type="text" value="0"/>	%
- Patagonia	<input type="text" value="0"/>	%
Total:	<input type="text" value="0"/>	%

¿Qué porcentaje de esos huéspedes extranjeros provienen de los siguientes mercados?

- Destinos Regionales	<input type="text" value="0"/>	%
- EEUU - Canadá	<input type="text" value="0"/>	%
- América Latina	<input type="text" value="0"/>	%
- Europa	<input type="text" value="0"/>	%
- Mercados Lejanos	<input type="text" value="0"/>	%
Total:	<input type="text" value="0"/>	%

- Dos semanas posteriores al envío de la solicitud de respuestas, se enviará a través de las filiales un recordatorio solicitando a los hoteles que todavía no hayan respondido la encuesta, que carguen sus datos. Dos días hábiles previos a la fecha límite de recolección de datos el OEH enviará la información a través de WhatsApp, de manera personalizada a cada filial, de los hoteles que ya hayan respondido la encuesta solicitando que se reclame a los que no lo hayan hecho para poder conseguir más respuestas.
- La información recolectada será analizada y se utilizará para presentar un panorama general de cada filial en las RPF.

¿Cuál es la estadía promedio del huésped en el hotel? (Puede ser con decimales. Ej: 1,5 días)

Estadía:  días

¿Cuál es el gasto promedio (sin IVA) por huésped, por día en el hotel?

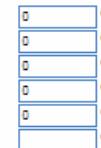
Gasto:  AR\$ - (Incluye alojamiento, gastronomía y servicios extra)

**Enviar**

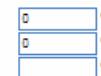
¿Qué porcentaje de esos huéspedes extranjeros provienen de los siguientes destinos?

Destinos Regionales:

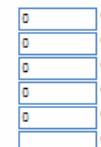
- Bolivia  
- Brasil  
- Chile  
- Paraguay  
- Uruguay  
Total:



EEUU - Canadá:  
- EEUU  
- Canadá  
Total:



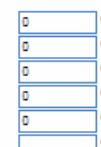
América Latina:  
- Colombia  
- Ecuador  
- México  
- Venezuela  
- Otros  
Total:



Europa:  
- Alemania  
- Escandinavia  
- España  
- Francia  
- Inglaterra  
- Países Bajos  
- Otros  
Total:

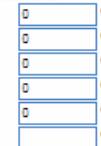


Mercados Lejanos:  
- China  
- Emiratos árabes  
- India  
- Japón  
- Oceanía  
Total:



¿Cuál es el porcentaje de arribos al establecimiento mediante los siguientes medios de transporte?

Avión  
Tren  
Bus  
Auto  
Crucero  
Total:



## 7.4 Procedimientos de Capacitación: 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 ([capacitacion@ahtra.com.ar](mailto:capacitacion@ahtra.com.ar)) 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 la ofrecida por la AHT, deberán informarse junto con el cronograma semestral.

Todas las capacitaciones deberán solicitarse a través del tablero de Trello correspondiente a capacitación de la filial indicando:

- Título de la tarjeta: nombre de la capacitación y fecha estimada de la misma.
- Etiqueta: si se trata de una capacitación de filial o personalizada.

- Descripción de la tarjeta:
  - Nombre del capacitador o institución
  - Si pertenece o no a la oferta de nación. En caso de que no pertenezca se adjuntará el temario correspondiente.\*
  - Fecha estimada
  - Horario
  - Lugar donde se realizará

\*Si la capacitación que se solicita no forma parte de la oferta oficial 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 haber informado a capacitación a través de Trello
  - Nombre del curso a realizar.
  - Fecha y horario.
  - Lugar donde se llevará a cabo. Ej: Hotel X, Av. Roble 1234 – ciudad.
  - Modalidad.
  - 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 estará el e-flyer con su correspondiente hipervínculo a la página de inscripción, 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](mailto: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 Coffe break, sus horarios, así como los almuerzos y cenas del capacitador.  
 Nota: La filial intentará obtener de cortesía alojamiento, salón, equipamiento, Coffe break, 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 3 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](http://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 tránscurso 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 nación con copia a capacitación para su difusión en la página web y en redes sociales.
- 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 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](http://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.
- Los Responsables Operativos de las filiales recibirán una copia de cada inscripción realizada por los hoteles de su filial para poder reenviarle el acceso al curso en caso de no haberlo recibido oportunamente.

*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 email), no podrán acceder al aula virtual el día de la capacitación.*

## 7.5 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/región turística, eventos promocionales, actividades institucionales u hoteles asociados, enmarcados dentro del formato Institucional de la AHT.

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

- Banner.
- Papelería de la AHT (hojas, sobres, carpetas, biromes, bolsas, flaps).
- Tablet en caso de necesitarlo para ferias.
- Espacio específico 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.

## Manual de Identidad Corporativa

### Elementos Constitutivos

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



01. Principal



02. Secundaria

- | Guía de uso marca AHT | Paleta Cromática

C 100	R 18
M 80	G 50
Y 6	B 110
K 32	#12326E



C 75	R 0
M 0	G 181
Y 5	B 219
K 0	#00B5E5



Correcto uso del degradado



## Tipografía del Logotipo – Combinaciones sugeridas

Didot LT Std Bold

AaBbCc - 123

aht

■ Tipografía Original  
--- Modificaciones

Brandon Grotesque Light

AaBbCc - 123

Textos

Light + Medium

Brandon Grotesque Regular

AaBbCc - 123

Textos

Regular + Medium

Brandon Grotesque Medium

AaBbCc - 123

Texto - Titulares

Medium + Bold

Brandon Grotesque Bold

AaBbCc - 123

Titulares

Regular + Bold

## 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

## 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

## Usos NO permitidos

01. Los colores del logotipo nunca pueden ser alterados. Sólo puede reproducirse 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



04



05



06

## Sublogos de las Filiales



## Convocatoria a reuniones

Las convocatorias a reuniones deberán ser enviadas a través del correo electrónico propios de cada filial [xxxxxxxxx@ahtra.com.ar](mailto:xxxxxxxxx@ahtra.com.ar) con el siguiente formato:

### **Asunto del mail: CONVOCATORIA reunión de Comisión Directiva y Asociados - FECHA**

Encabezado de “Comisión Directiva y Asociados” que es una imagen inserta en el cuerpo del mail. Se especificarán los siguientes datos: *Ver imagen adjunta*

Se especificarán los siguientes datos:

- Saludo “estimados asociados”.
- Motivo de la reunión, hora, lugar y fecha.
- Detalle del orden de día:
- Pedido de confirmación de asistencia al mail de la filial
- Firma del presidente / secretario de la filial.

 **ahtr Comisión Directiva y Asociados**

Viernes 20 de Abril 2018 – 12.30 a 14:30 hs. | Los Colorados Cabañas Boutique - El Chapacal 511

Estimados Asociados,

Los Convocamos a la próxima reunión de Comisión Directiva y Asociados,

Se detalla a continuación el correspondiente orden del día.

Les pedimos por favor puntualidad y confirmar asistencia a [filialjujuy@ahtra.com.ar](mailto:filialjujuy@ahtra.com.ar)

Un cordial saludo para todos y los esperamos con un lunch para el almuerzo.

**ORDEN DEL DIA**

TEMA	CONTENIDO	HORARIO ( Inicio-Fin)
1-	Informes y novedades: Reuniones Consejo Consultivo de Turismo.	12.30-13.00
2-	Novedades : Reunión Presidentes de Filiales en Pinamar.	13.00 -13.30
3-	Capacitaciones: Agenda próximo trimestre- Idioma.	13.30 -13.45
4-	Marketing & Promoción, WTM San Pablo (Carolina Cox); MOTO GP	13.45-14.00
5-	Nuevos Asociados .	14.00-14.15
6-	Varios.	14.15-14.30

**NOTA:** Para agregar temas, por favor enviar correo con antelación a [filialjujuy@ahtra.com.ar](mailto:filialjujuy@ahtra.com.ar) . Los mismos serán tratados en punto Varios.

Circular N° 1985

 Julio Bonicatto  
Presidente AHT Jujuy  
Güemes 864 CP 4600 | San Salvador de Jujuy (Jujuy) | Argentina

## Convocatoria a Capacitaciones

Las convocatorias a capacitaciones deberán ser enviadas a través del correo electrónico [capacitacion@ahtra.com.ar](mailto:capacitacion@ahtra.com.ar) o desde las direcciones de mail oficiales de cada filial. Las mismas deben tener el siguiente formato:

**Asunto del mail:** Capacitación virtual/presencial: (nombre del curso)

La imagen contendrá un hipervínculo que lo llevará a la web de ITH para poder acceder a la inscripción, siempre y cuando la persona tenga usuario y la clave para tal fin.

En caso de contar con auspicios o realización conjunta, se colocará el logo del organismo en la parte superior derecha junto al de CapacitAHT.

Se especificarán los siguientes datos:

- Fecha
- Lugar (sólo en presenciales)
- Modalidad presencial o virtual
- Nombre del capacitador
- Público al que está dirigida
- Mail de contacto e informes

**aht capacitaht**  
CAPACITACIÓN HOTELERA

**Comunicación efectiva en el trabajo**

Redescubrir la comunicación. Cómo afecta, en la operación de un hotel, la cultura, las tecnologías, las diferencias generacionales y sociales, el contexto.

Conocer nuestro estilo de comunicarnos y relacionarnos. Cómo abordar situaciones difíciles.

Escuchar para entender y no sólo para contestar. Empatía.

La comunicación sin palabras

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>CAPACITADOR</b>	<b>DIRIGIDA A</b>
Martes 10 de abril 10:00 a 14:00 hs	Sede AHT Nación Piedras 383, 1º piso	Presencial	Silvina Fiordani y Marisol Castro – Insigne RH	Personal de todas las áreas.

**inscripción**

Informes: [ahtbuenosaires@ahtra.com.ar](mailto:ahtbuenosaires@ahtra.com.ar) | [www.ithargentina.com.ar](http://www.ithargentina.com.ar)

## Certificados de Asistencia a Capacitaciones AHT

Los certificados de asistencia podrán descargarse directamente desde el sitio web de ITH ([www.ithargentina.com.ar](http://www.ithargentina.com.ar)). El texto con justificación central deberá aclarar los siguiente:



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 Open Sans tinta color negro. De ser aplicable, se incluirá el isologotipo de universidades/casas de estudio/organismos en el margen superior izquierdo respetando las aplicaciones y características indicadas para cada caso.

La AHT (nombre de filial) certifica que (nombre completo)  
 ha asistido al curso de capacitación (nombre), del Programa  
 Marketing Digital o Capacitación

Se otorga el presente certificado a los 00 días del mes de  
 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
 \_\_\_\_\_

## Redes Sociales



@AHTRArgentina  
@hotelesmasverdes

Posteos sobre actividades institucionales realizadas en nación y filiales. Además, se conmemoran efemérides, ferias, eventos nacionales e internacionales, así como noticias de interés en las diferentes regiones del país sobre turismo y hotelería.



AHT Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

Posteos sobre convocatorias a capacitaciones y posterior fotografía con la realización de la misma, servicios para asociados, efemérides, e información específica de Hotelga y Hoteles más Verdes



AHT Institucional

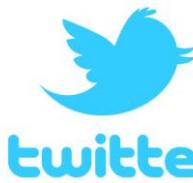
Video generales institucionales, videos de las filiales y de destinos, memoria anual, eventos especiales propios de la AHT.



**Instagram**

@ahtrightina

Posteos sobre las actividades institucionales realizadas en nación y filiales. Además, se conmemoran efemérides, ferias, eventos nacionales e internacionales, así como noticias de interés en las diferentes regiones del país sobre turismo y hotelería.



@AHTRArgentina

Posteos diarios noticiosos sobre todas las actividades institucionales realizadas en nación y filiales a nivel nacional e internacional. Además, se conmemoran efemérides y se comparten noticias del sector.



(+54 9 11) 3181 3505

Canal directo exclusivo para asociados (lunes a viernes de 09 a 18hs), para consultar sobre cualquier tema. Se responderá directamente, incluso con archivos adjuntos, sino se derivará al área correspondiente.

## Fotografías Institucionales

A continuación, se detallan las características específicas que deben tenerse en cuenta para la toma de fotografías institucionales, que incluye: reuniones de filial, reuniones con autoridades, jornadas de capacitación, participación en eventos de terceros, reuniones de comisiones, organización o participación de eventos sociales, etc.

### Consideraciones generales:

- **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.
- **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.

### Forme adecuada de tomar fotografías con autoridades y jornadas de capacitación:

- 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 la fotografía principal, la cual es la que se publicará en los distintos canales de comunicación, debe agruparse a los participantes junto al capacitador en un espacio libre al frente con el banner de la filial dentro de la toma fotográfica.

- Es aconsejable tomar varias fotografías para asegurarse que alguna de todas sea buena.

**correcto**



**correcto**



**correcto**



**correcto**



Para tener en cuenta y evitar fotografías que no pueden usarse:

- **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**.



**Subexpuesta (oscura y en contraluz)**



**Sobreexpuesta (Exceso de luz)**

- Cuidar el **orden del espacio** retirando sillas, mesas, vasos, proyectores, carteras, etc., además se debe apagar el proyector cuando la luz de este quede iluminando a las personas en la cara.



**Desenfoques:** pedirles a los participantes de la fotografía que permanezcan quietos para evitar movimientos que generen desenfoques. 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).

incorrecto



incorrecto



## Videos institucionales:

Los videos son realización creativa y técnica por parte de la filial, pero deben incluir **sin excepciones** las siguientes características institucionales:

### Duración:

- Para presentaciones breves, publicidad y promoción en redes sociales: de 8 a 45 segundos máximo.
- Para presentaciones institucionales 1min a 3 min máximo.
- Para ferias o eventos (usados como pantalla sin fin) 3min a indefinido. Cuando son usados como fondos, mejor poner textos que audio porque en las ferias no se escucha el audio, o no está permitido por el ruido que genera.

### Marca de agua AHT:

- El video debe iniciar con el logo primario de la AHT.
- Durante todo el video en la esquina superior derecha de la pantalla debe permanecer fijo el sublogo de la filial en tamaño pequeño.
- El video debe finalizar con el logo de la AHT, mail de la filial y/o URL de la página web de la filial (Ej: [www.ahtra.com.ar/bariloche](http://www.ahtra.com.ar/bariloche)). Opcionalmente pueden sumarse los logos de las redes sociales (Facebook, Instagram, Linkedin Twitter 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 tener una autorización de uso escrito por su dueño. Esto evitará posibles situaciones legales de demandas por Derechos de Autor.
- Las imágenes deben ser muy cuidadosas en cuanto al contenido explícito de componente sexual o discriminatorio.

### Audio:

- La música utilizada debe estar autorizada para evitar conflictos de Derecho de Autor.
- Se debe tener en cuenta de realizar subtitulación en español, inglés, u otro idioma.

8.

## Plan estratégico nacional de Responsabilidad Social



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 2016-2019, que se encuentra a vuestra disposición para ampliar la información en referencia. La ampliación acerca de este programa puede consultarse en [www.ahtra.com.ar/responsabilidadsocial](http://www.ahtra.com.ar/responsabilidadsocial)

## Convenios de Colaboración vigentes y acciones específicas



INSTITUTO DE  
CONSERVACIÓN  
DE BALLENAS



GOBIERNO DE LA CIUDAD  
DE BUENOS AIRES  
Secretaría de Integración Social y Urbana



Ministerio de Salud y Desarrollo Social  
Presidencia de la Nación



PRIMER CENTRO DE COPESTAS PARA CIEGOS  
SANTA ROSA DE LIMA



¿QUÉ HACER CON LAS PILAS USADAS?  
ΣCOVOLTA



FUNDACIÓN  
VIDAS SILESTRES



AMARYSERVIR  
Manos abiertas



ALBERGO ETICO  
UN ALBERGO, UNA ESCUELA,  
UNA CASA, UN FUTURO



Centro  
**Basura cero**



YO DONO  
TAPITAS



Ministerio de Desarrollo Social  
Presidencia de la Nación  
Registro Único de Organizaciones  
de Responsabilidad Social



**HOGAR DE DÍA**  
PUERTO IGUAZÚ



FUNDACIÓN  
**INVAP**



Buenos Aires



VIVIENDA  
DIGNA  
FUNDACIÓN SAGRADA FAMILIA



EDUCRACIA



Fundación Leer



UN TECHO PARA MI PAÍS



Asociación del  
COMERCIO  
**JUSTO**  
ARGENTINO



✓ El Calafate  
✓ Mendoza  
✓ Iguazú  
✓ Pinamar  
✓ Tucumán  
✓ Bariloche



MAKING GLOBAL GOALS  
LOCAL BUSINESS  
ARGENTINA | 25-26 April



**amigarse**  
amigos de la responsabilidad social empresarial

Arte y Esperanza  
Comercio Justo y Pueblos Originarios

## Pilares estratégicos



Gestión Responsable  
de la Asociación



Desarrollo de  
la Comunidad



Sensibilización  
y Capacitación



Participación Pública

- 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:** relacionamiento y trabajo conjunto con entidades y organizaciones de los sectores público y privado para lograr un mayor impacto y alcance.

9.

## 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 (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.) la AHT y sus asociados deberán ajustarse al reglamento general de participación. Dicho reglamento estará disponible para aquellos participantes que lo requieran.

#### 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 un email a la coordinación 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 mínima de 90 días para ferias internacionales y 30 días mínimo 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 el asociado registre deudas hacia la entidad, la inscripción no será validada hasta que las mismas hayan sido canceladas.

El material promocional para las acciones deberá ser el institucional de la AHT o de las filiales, el cual es diseñado/aprobado por el departamento de Comunicación, lo cual significa que todo otro tipo de material o elemento exclusivo para una situación particular deberá ser consultado con dicha área o bien autorizado por la misma. La participación con material de los hoteles 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, etc.) corresponda a las de 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 traslados hacia la sede de la AHT Nación (Buenos Aires) o sede de la reunión según la 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 República 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 la Filial Noroeste de Buenos Aires.

- **Aéreos/Alojamiento**

- Se solicitan a AHT Nación según detalle Tickets Aéreos
- Se cubrirá en concepto de alojamiento un máximo de una (1) noche por evento según detalle Alojamiento

- **Traslados /Refrigerios/Comidas**

- Se cubrirá un gasto diario fijo de mil quinientos pesos argentinos (\$ 1.500).-

## 2- VIAJES DOMÉSTICOS

- **Aéreos/Alojamiento**

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

- **Traslado /Refrigerios/Comidas**

- Se cubrirá un gasto diario fijo de mil quinientos pesos argentinos (\$ 1.500). -

### 3- VIAJES REGIONALES

- **Aéreos/Alojamiento**
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle Tickets Aéreos
  - Se cubrirá en concepto de alojamiento un máximo de una (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 INTERNACIONALES

- **Aéreos/Alojamiento**
  - Se solicitan a AHT Nación según detalle Tickets Aéreos
  - La cantidad de noches a cubrir por evento se determinará según las características de la acción 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 (Suramérica):** 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 (Suramérica)

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 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 por el Convenio Colectivo de Trabajo 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 fuerza mayor aceptando lo establecido en el presente reglamento.
5. Conocer todos los hoteles de la filial.
6. Integrante de Comisión Directiva o Coordinador de Comisión de Trabajo, con una participación mínima del 70% de las reuniones de Filial.

7. 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).

10.

## Ética y Buenas Prácticas Institucionales

### 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 con 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 evitara a aquellos que tengan relación familiar con los funcionarios o integrantes de la Comisión directiva de la Institución, salvo expresa aceptación de esta.



2019

MANUAL DE

GESTIÓN DE

**FILIALES**