



INFORME COE DE LA CAMARA ARGENTINA DE TIEMPO COMPARTIDO PARA UN GLOBAL

Conforme al relevamiento realizado entre las empresas asociadas a la Cámara Argentina de Tiempo Compartido, podemos resaltar las siguientes acciones y metodologías llevadas a cabo durante el período 2019/2020, que reflejan su modalidad en relación con la responsabilidad social empresaria.

Cabe aclarar que durante el año 2019 se desarrollaron las actividades de manera habitual y de forma similar a años anteriores, pero a partir de marzo del 2020 los Complejos no desarrollaron sus actividades durante aproximadamente un 80% del año, como consecuencia de la pandemia por COVID 19, pero si utilizaron ese tiempo y una importante inversión para adecuar el funcionamiento de los emprendimientos conforme a los protocolos establecidos oficialmente para la industria de la hospitalidad, lo que permitió la apertura de los mismos en condiciones seguras para recibir a los huéspedes, desde mediados del mes de diciembre del 2020 hasta el mes de febrero del 2021.

De manera generalizada podemos decir que en los emprendimientos de Tiempo Compartido (TC) se da información certera acerca de los servicios turísticos de la zona de influencia del Complejo para garantizar la seguridad de los usuarios del sistema, teniendo todos mecanismos de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de sus huéspedes.

Asimismo el área de recursos humanos es manejada con la responsabilidad que se necesita para garantizar la calidad de servicio, contratando mano de obra local a través de un empleo formal, dándoles también capacitación para mantener al personal actualizado al momento de brindar sus servicios.

Consideramos que los desarrolladores de TC están comprometidos con los temas de igualdad de género para brindar oportunidades y buen trato a quienes forman parte de su equipo de trabajo. Asimismo garantizan iguales oportunidades en relación al salario, propiciando además la protección y derechos del niño y de las personas con capacidades diferentes.

Es importante resaltar que la actividad de los complejos de TC se mantiene activa todo el año, ya que se comercializa en temporada alta, media y baja, lo que mantiene activas las economías regionales. Asimismo crean oportunidades de empleo para la población local con salarios y condiciones justas; da apoyo a la cadena de valor local, a las microempresas y

al comercio ; invirtiendo a su vez en la formación para el personal. La afluencia de turistas durante todo el año continúa siendo un factor determinante para la apertura de comercios anexos y desarrollo de actividades.

Del mismo modo se toma conciencia en cuanto a la importancia de la reducción del papel y en el uso de las comunicaciones digitales con los huéspedes a fin de dar información para educar sobre la convivencia armoniosa dentro de los complejos.

En lo que hace al sostenimiento ambiental los complejos cuentan con programas de uso eficiente de la energía, de tratamiento y separación de residuos y con plantas depuradoras de líquidos. También se avanza tecnológicamente para el uso racional del agua y la energía eléctrica.

En lo antedicho hacemos un resumen de lo desarrollado por las empresas asociadas durante el periodo 2019/2020. Atte

Lucia Liliana Gargevecich

Gerente C.A.T.C.

A continuación algunas acciones de responsabilidad social empresarias informadas particularmente por algunos socios:

Interval International

Desde su fundación hace 45 años, Interval ha apoyado una variedad de organizaciones e iniciativas benéficas y patrocinado campañas anuales de recolección de alimentos y festivales de juguetes.

En el 2020, estas iniciativas incluyeron apoyo durante la pandemia a los socorristas del *South Miami Hospital* y del Departamento de Policía de *South Miami*, y donación a *Great Heights Academy*, una escuela para niños con discapacidades intelectuales y de desarrollo, localizada en Miami-Dade County, Florida.

Club Inn:

En el año 2019 realizaron una donación monetaria a la ASOCIACION CIVIL EX ALUMNAS DEL COLEGIO MICHAEL HAM

Bahia Manzano Resorts Club

Gobernanza:

Nuestra Misión es brindar experiencias turísticas en las que se destaquen la calidad humana, la responsabilidad y la interacción con el medio ambiente.

Estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente, la cultura y las costumbres de cada lugar.

Las experiencias turísticas que ofrecemos están respaldadas en calidad de servicios, excelente trato y atención. Contamos con procesos de medición de la satisfacción de nuestros huéspedes lo que nos permite retroalimentar una mejora continua en nuestras instalaciones y servicios.

Con motivo de la pandemia covid 19 incorporamos un sistema de protocolos de “vacaciones seguras” certificado con norma IRAM 3820 dando seguridad a los huéspedes durante sus estadías. <https://www.bahiamanzano.com/protocolos-covid-19/>

Calidad del empleo:

Consideramos a nuestros recursos humanos como pilares importantes de nuestro servicio, brindamos empleo formal respetando todas las normas vigentes y priorizamos la mano de obra local para apoyar al destino turístico.

Brindamos actualización y capacitación permanente y fomentamos el buen trato y clima laboral.

Contamos con programas de beneficios y apoyo familiar y escolar para nuestro personal.

Equidad social y derechos humanos:

Estamos actualizados y comprometidos con la igualdad de oportunidades, buen trato y respeto hacia y entre las personas que componen la organización.

Capacitamos a nuestro personal sobre temas de género e igualdad.

Bienestar de la comunidad:

Ayudamos y apoyamos a organizaciones locales (colegios, hospital, emprendedores, deportistas, bomberos, policía. etc).

Brindamos empleo a mano de obra local dando oportunidades de desarrollo a las personas del lugar.

Sostenibilidad ambiental:

Tenemos un fuerte compromiso con el respeto y cuidado del medio ambiente y para ello contamos con programas que comprenden:

- Uso eficiente de la energía, agua y gas.
- Uso eficiente de lavadero.
- Tratamiento y separación de residuos.
- Contamos con plantas depuradoras de líquidos.
- Reducción de uso de papel y avanzamos con comunicaciones digitales con los huéspedes y con nuestros colaboradores.
- Brindamos información y educación a los huéspedes sobre la convivencia y respeto con la flora y fauna del lugar.

Certificamos con norma ISO 14.000 Gestión Ambiental sustentable a Montaña Resort, uno de los emprendimientos del grupo. <https://www.bahiamanzano.com/montana-resort/>

RCT Club Vacacional & Spa

Bienestar de la comunidad

Desde RCT se ponderan las relaciones con las instituciones locales y fuerzas vivas de la Zona de Chapadmalal dada la característica cooperativa y solidaria ligada a los principios y valores del cooperativismo que orientan a nuestra entidad. Con más de 40 años de inaugurado el hotel, es constante la colaboración e interacción, por ejemplo, con la escuela el jardín, la iglesia, la sociedad de fomento, así como con los pequeños comercios vecinales. La interacción permite también que alumnos de las escuelas del barrio realicen actos en el teatro del complejo, así como distintas actividades y cierres de los ciclos lectivos en las instalaciones de RCT.

Anualmente se realiza la donación, por medio de la tarjeta CABAL afinidad RCT emitida por el Banco Credicoop, de un porcentaje de los consumos realizados por todos los usuarios de CABAL, en su gran mayoría asociados a la cooperativa, para las instituciones de la zona, siendo beneficiadas en 2019 el jardín de Chapadmalal, la escuela primaria, y la parroquia.

Por resolución del consejo de administración de la cooperativa, se conformó (año 2020) una comisión centralizada en la distribución de donaciones de RCT hacia entidades de la zona, que incluyen también comedores, respondiendo a los pedidos que localmente se reciban.

Desde la Secretaría de Educación Cooperativa de RCT se han realizado contactos y cursos de formación sobre materias como cooperativismo y mutualismo con las entidades educativas de la zona, acercando la formación propia solidaria y cooperativa de nuestra Entidad a todos quienes conviven en las cercanías.

En cuanto a actividades culturales, los ciudadanos del barrio de Chapadmalal son invitados a participar de las actividades culturales que se realizan en el complejo, como charlas, obras de teatro, espectáculos musicales, etc.

Accesible a toda la comunidad se encuentran, en la entrada del hotel, un cajero automático y una oficina comercial de Banco Credicoop, único cajero en la zona, lo cual permite dinamizar comercialmente los alrededores.

Sostenibilidad Ambiental

En el complejo, las duchas de todos los departamentos más de 200, cuentan con reductores de caudal de agua, lo cual permite una economización entre en 10 y el 15% del consumo de agua por unidad.

RCT cuenta con una planta propia de tratamiento de efluentes, que filtra 230 metros cúbicos de agua por día, utilizando materiales que permiten un correcto tratamiento biológico del agua, así como una excelente calidad en el reciclaje de las aguas grises y negras que se generan en el hotel.

Contamos en la cooperativa con una coordinada política de reforestación que trabaja activamente conservando parques y jardines del hotel. Ante construcciones que impliquen cambios en los sectores con parquización o inclemencias climáticas que destruyan árboles o plantas, se ejecutan acciones de reposición y reforestación de las mismas en forma inmediata, poniendo especial atención en que la misma se haga con especies autóctonas de Chapadmalal, cuidando el medio ambiente y conservando el hábitat natural de la zona.

En cuanto a eficiencia energética nuestro complejo cuenta con grupo electrógeno propio que brinda energía ante momentos de alta demanda. En 2019 se equipó el hotel con intercambiadores de calor los cuales restringen el consumo permitiendo un ahorro energético. Los mismos intercambiadores permiten modular la temperatura de los departamentos en cada uno de los 8 bloques entre los cuales se organizan las unidades de RCT, así como también en los distintos sectores de servicios.

Desde Residencias Cooperativas de Turismo se colabora en la promoción de destinos y puntos turísticos de Chapadmalal, Mar del Plata y Miramar, así como también del patrimonio cultural y natural de la zona, participando activamente en las actividades locales.

En el hotel, que cuenta con más de 200 departamentos para alojamiento de asociados y huéspedes, se ha desarrollado un sistema propio de separación de residuos, entre aquellos materiales reutilizables y los que no lo son.

Calidad del empleo

RCT, con una historia de más de 40 años, siempre sostiene y adhiere a los principios del cooperativismo como base filosófica de su accionar, siempre atentos al cuidado del personal y de los asociados a la cooperativa. Es por ello que las condiciones laborales se guían por valores de igual, solidaridad, educación y capacitación, atentos a las condiciones adecuadas en los espacios laborales.

Con el advenimiento de la pandemia por Covid 19 RCT elaboró un exhaustivo protocolo de cuidados para el hotel, que incluye a huéspedes y personal, así como también un detallado manual operativo para que el personal tuviera acceso a todos los detalles de aplicación. Esta modalidad se acompañó con capacitaciones para todas las áreas y todo el personal de la cooperativa. Al mismo tiempo, se realiza un seguimiento exclusivo de la salud del personal atentos a toda necesidad que pudiera surgir, con un asesoramiento médico exclusivo.

Acompañando las medidas de cuidados y protocolos, se acondicionaron todas las instalaciones de uso del personal para cumplir con el distanciamiento y el equipamiento

necesarios para la protección de la salud de todas y todos, respetando burbujas laborales que evitaren los contagios.

El personal del hotel cuenta con servicio de transporte desde puntos específicos cercanos a sus hogares hasta el hotel, o cuentan con cobertura de viáticos en caso de quedar fuera del circuito de traslados.

En el complejo, cuentan con servicio de comidas, se brinda desayuno, almuerzo, merienda y cenas en función del horario laboral durante el cual el personal desarrolle su actividad. Dentro de la organización de las tareas, todos aquellos que realizar tareas en el Establecimiento cuentan con horarios y espacios de descanso adecuados, tanto si se trata de trabajadores indeterminados o estacionales.

RCT cuenta con una política de licencias mejoradas por parte de la propia organización, atendiendo a las mejoras posibles para la vida familiar de todos los integrantes de las áreas de trabajo de la cooperativa. Es así, por ejemplo, que cuenta con licencias especiales para estudios que tienen que ver con la educación cooperativa, mediante la Entidad Idelcoop (instituto de educación cooperativa) y Pled (educación a distancia). Mediante la secretaría de Educación, conformada desde el Consejo de administración cooperativa, que integra en su conformación a consejeros, asociados, funcionarios y personal, se promueven la educación y formación cooperativa al interior de la organización. El cooperativismo es un modelo socioeconómico en el cual la educación es considerada un principio fundamental para su desarrollo. Desde la referida secretaría se organizan anualmente cursos de introducción al cooperativismo, donde participan representantes de todas las áreas, siendo el 2020 el primer año que se realiza con la modalidad a distancia.

Equidad social y derechos humanos

Siendo una entidad cooperativa, RCT se orienta respetando los principios cooperativos, siendo intrínseco a su filosofía la inclusión social de todas las personas, sin distinción de orientación sexual, religión, discapacidad o etnia. Hombres y mujeres cuentan en la Entidad con igualdad de oportunidades, remuneración y reconocimiento en sus tareas y responsabilidades. Desde el movimiento cooperativo se trabaja en función del bienestar social de todas las personas que forman parte del mismo, considerando que los derechos humanos son parte esencial para el correcto desarrollo de la economía social y solidaria.

RCT cuenta con una distinción, por parte del Ministerio de Turismo de la Nación por el programa Directrices de Accesibilidad como complejo accesible.

En el hotel se construyó una unidad especialmente adaptada para personas con necesidades de accesibilidad, contando con rampas y puertas adecuadas para su ingreso, también dentro del club house y en el acceso a todas las áreas de servicios comunes del hotel, incluyendo rampa de acceso a la playa en el balneario Siempre verde.

Convivencia Segura Covid – 19 | Temporada 2020 – 2021

Desde RCT Club Vacacional & Spa, creemos que la seguridad de nuestros huéspedes y asociados son primordial para poder llevar a cabo una temporada exitosa. Debido a esto es que para la temporada 2020-21, una temporada singular por la pandemia mundial, trabajamos e invertimos en el desarrollo distintas medidas de prevención para la protección de nuestros asociados y huéspedes, pero también en la de empleados y proveedores. Dichas medidas abarcaron distintos ámbitos y a continuación le haremos un pequeño recorrido por ellas.

Primero, modificamos la forma de realizar el Check in, ya no se realiza físicamente en nuestra Recepción, sino que debe iniciarse a través de nuestro sitio web, lo que agilizó sustancialmente el proceso de ingreso y registro al Complejo.

En el acceso al Complejo, se montó un puesto de toma de temperatura y sanitización de equipaje: todo equipaje que ingresa debe sanitizarse y los huéspedes deben realizar el control de temperatura.

Modificamos la frecuencia de limpieza de las unidades a elección de nuestros huéspedes (con opciones diarias, tres veces por semana o ninguna durante la estadía) y establecimos nuevos protocolos de limpieza y sanitización de las unidades en el recambio de pasajeros. Agregamos también, barreras de protección para garantizar distanciamiento entre los huéspedes y personal en los puntos de contacto.

Nuestro Complejo se caracteriza por su diversidad de servicios y el uso que nuestros pasajeros les dan a ellos, para poder asegurar el acceso de todos y de forma ordenada a los mismos, es que creamos una Aplicación para celulares disponible en App Store y Google Play llamada RCT APP. En ella, el pasajero puede reservar de turnos para los siguientes servicios: restaurante, confitería, quinchos y parrillas, todos ellos sujetos a la capacidad máxima establecida por las autoridades competentes.

En el caso de la Recreación, modificamos nuestra grilla de actividades priorizando el uso de espacios al aire libre, con una nueva estructura en cantidad y duración.

Otro paso importante para la seguridad de nuestros asociados fue la de realizar señaléticas que fueron distribuidas por todo nuestro complejo, dando la información necesaria acerca de la prevención Covid-19, en ella se incluyó el aforo en espacios comunes como salones, restaurante, confitería, espacios cerrados, locales, oficinas y baños.

Incorporamos tres pantallas inteligentes ubicadas en el hall, que se sumaron a otras tres que ya estaban allí, donde mediante una animación acercamos, además de los servicios disponibles, la información para una convivencia segura a nuestros pasajeros.

Esta señalética fue acompañada de la instalación dispensers de alcohol en gel en puntos estratégicos del complejo.

RCT Club Vacacional & Spa cas@rct.coop

Paihuen – TSR Time Sharing Resorts

1. Gobernanza:

En Paihuen cuidamos a nuestros clientes; siempre brindamos información amplia y precisa sobre los servicios que ofrecemos. En este mismo sentido, contemplamos situaciones de fuerza mayor que les impidan hacer uso de sus estadias y las reprogramamos de común acuerdo.

Contamos, además, con todos los seguros necesarios para cubrir eventualidades como accidentes, robos, incendios, entre otros.

De manera permanente capacitamos a nuestro personal para asegurar una atención cordial y efectiva con todos nuestros clientes.

2. Calidad del empleo:

Desde la Empresa trabajamos atentos a las necesidades de nuestros equipos de trabajo. Tal como corresponde, todo el personal se encuentra inscripto en la categoría que corresponde a su puesto en el marco del convenio hotelero / gastronómico.

Regularmente supervisamos y renovamos la indumentaria y los materiales de trabajo en función de la seguridad individual y de la comodidad de cada empleado.

3. Equidad social y derechos humanos:

Nuestro equipo de trabajo se encuentra confirmado por un 55% de mujeres y un 45 % de hombres.

Cada año colaboramos con el Hospital Municipal Dr. Ramón Carrillo, único establecimiento de salud pública de la Ciudad de San Martín de los Andes.

5. Sostenibilidad ambiental:

Mantenimiento regular de la planta depuradora para tratamiento de desechos.

Forestación periódica: en 2019 se plantaron 120 árboles para contribuir a la renovación de nuestro bosque de roble pellín.

6. Actividad solidaria o filantrópica a través de donaciones, colaborando con instituciones en ámbitos de salud , de educación, apoyando actividades culturales , como así también la toma de medidas en pos de mejorar el medio ambiente??

Cada año, con regularidad, donamos:

Hospital Municipal de San Martín de los Andes - Dr. Ramón Carrillo: 2 bonos anuales + sábanas y almohadas.

Comunidad aborigen: frazadas + colchones + equipamiento en general.

Contamos con un tendido de agua de 4 km, que permite proveer agua a 15 familias de la comunidad Cuhurruinca, a una escuela rural. Además, suministramos luz a una casa familiar vecina a nuestro complejo.

7. COVID 2020 Medidas que ha tomado la empresa para la reapertura en 2020:

Implementación de los protocolos definidos por la Pcia. del Neuquén para las actividades hoteleras y gastronómicas:

- Habilitación del 80 % de la capacidad hotelera.
- Habilitación de los salones de gastronomía respetando los 2 metros entre cada mesa.
- Habilitación del 50 % de la capacidad de las camionetas para traslado de pasajeros y de personal.
- Utilización de barbijos y máscaras.
- Sanitización de las habitaciones entre cada chek in.
- Señalética con números de contacto ante síntomas de covid e indicaciones de respeto de protocolos.
- Capacitación del personal para respetar los protocolos COVID.
- Divisiones de acrílico/vidrio (según corresponda) en el área de recepción y las camionetas.
- Implementación de Check in on line para minimizar el ingreso de pasajeros al área de recepción.
- Kits de higiene en cada cabaña/apart.
- Servicio de desayuno en las cabañas para evitar la convivencia de pasajeros en el área común del club house.

.....

Finalmente queremos expresar que la Cámara Argentina de Tiempo Compartido considera al turismo un medio que favorece el desarrollo personal , colectivo y sostenible para salvaguardar el medio ambiente y el patrimonio cultural que es de importante beneficio para los países y las comunidades de destino.

Consideramos que los Emprendimientos de Tiempo Compartido colaboran en la integración de la población con el tejido económico y social del destino , ya que priorizan la mano de obra local y el estudio de impacto de los Proyectos de desarrollo.

Por este motivo mantenemos nuestro compromiso de apoyar y difundir los principios fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Sr. Eduardo Falabella

Presidente de la Cámara Argentina de Tiempo Compartido