



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE IGUAZU JUNGLE LODGE 2021-2023

En Puerto Iguazú, a los **15 días del mes de enero de 2021**, se aprobó la presente Política de Sostenibilidad, que se enmarca en la definición de una empresa sostenible entendida como aquella que presenta en su sistema de gestión un conjunto de acciones articuladas de manera holística que permiten garantizar una excelente calidad de servicio al cliente, promoviendo el bienestar social y el desarrollo sustentable de la comunidad local y el cuidado del patrimonio cultural del destino y del ambiente en el que se desarrolla la operación y el ambiente global del planeta.

Es por ello que adoptamos la presente Política de Sostenibilidad que proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas sostenibles de manera continua, basados en los siguientes compromisos:

- 1.- Aplicar los principios de calidad de servicio, cuidado del medio ambiente y promoción del desarrollo sustentable de nuestra comunidad local en todos los procesos de planificación y toma de decisiones de nuestra operación.
- 2.- Cumplir con la legislación laboral, ambiental y de respeto de los derechos humanos vigente en nuestro país; además de los principios definidos en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial de Turismo de las naciones Unidas.
- 3.- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos y nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, previniendo y compensando nuestra huella de carbono y aportando nuestro esfuerzo para reducir el efecto del cambio climático en nuestra Tierra.
- 4.- Implicar a tod@s nostr@s trabajadores en el logro de los objetivos de esta Política de Sostenibilidad mediante programas de capacitación y educación para la sostenibilidad.
- 5.- Fomentar la participación de nostr@s clientes y proveedores en buenas prácticas sostenibles.
- 6.- Colaborar y construir sinergias con organizaciones públicas y privadas con el propósito de desarrollar e impulsar un Turismo Sostenible en el destino.
- 7.- Contribuir con nuestras actividades a la mejora de las condiciones económicas, sociales, culturales y ambientales de la región, identificando oportunidades de mejora y trabajando colaborativamente en la búsqueda y concreción de soluciones eficientes y efectivas.
- 8.- Instalar un proceso de mejora continua para la sostenibilidad en todas las operaciones de la empresa.
- 9.- Ofrecer respeto, asistencia y acompañamiento en el desarrollo sustentable de nuestras comunidades originarias.
- 10.- Aplicar los instrumentos normativos vigentes para erradicar el consumo de drogas ilegales, la trata de personas, la discriminación y el acoso en todas sus formas, la violencia de género y, muy especialmente, la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.



Para cumplir con ese objetivo se desarrolla un conjunto de Programas de Gestión que se desarrollan a partir de los elementos que constituyen la Planificación de la Gestión Sostenible. Estos elementos son:

- Nuestra Misión, Visión y Valores: que orienta todo nuestro accionar y define qué nos proponemos hacer (la misión), de qué manera (los valores) y con qué propósito (la Visión).
 - Misión (qué): Nuestra Misión está orientada a la excelencia y el profesionalismo en la atención y el servicio. Asentado en un sistema de entrenamiento constante, que genera la pasión y compromiso en el servicio personalizado y cordial a nuestros huéspedes y visitantes, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes más exigentes y lograr su fidelidad. Asimismo, la aplicación de una política de sostenibilidad y respeto por nuestra biodiversidad, la integración a nuestra cultura originaria, potenciando el sentido de pertenencia del destino cataratas del Iguazú. Aportar valor a todos nuestros Grupos de Interés a través de la marca **Iguazú Jungle Lodge** posicionados como referentes del turismo responsable en los distintos segmentos de mercado, satisfaciendo la demanda de experiencias de nuestros clientes y desarrollando nuestro capital humano.
 - Visión (propósito): Ser la primera referencia de liderazgo y calidad de servicio en hoteles similares de la provincia de Misiones y de Puerto Iguazú en particular, reconocida por la atención personalizada y profesional hacia nuestros clientes, proveedores, empleados y nuestra comunidad, con estándares de calidad, ética e integridad y una infraestructura moderna y en constante innovación.
Ser líder y referente en turismo responsable, incrementando el valor de nuestra marca desde el servicio hotelero y el crecimiento de los negocios asociado, como el turismo local, provincial y nacional.
 - Valores (cómo):
 - Compromiso en la Calidad en el servicio: Nuestra meta es brindarles atención de excelencia a nuestros huéspedes superando sus expectativas.
 - Honestidad en las transacciones: Garantizando transparencia en toda la cadena de prestación de servicio.
 - Respeto: Constituye la base de nuestras relaciones humanas e implica la plena aceptación a la diversidad de razas, creencias, procedencia y religiones de cualquier parte del mundo.
 - Responsabilidad medioambiental: Cuidamos y respetamos el medio ambiente en el ejercicio diario de nuestras actividades y servicios, minimizando el impacto ambiental en nuestro entorno.
 - Responsabilidad Socio / cultural: Respeto por nuestros aborígenes guaraníes, su entorno, su lengua, sus costumbres, sus vestimentas, sus comidas típicas, sus danzas, sus canciones, promoviendo su integración e inclusión a la comunidad en general.
- Nuestro Código de Ética: que define los principios éticos y las pautas de comportamientos que guían el accionar de la empresa y de todos los que la integramos en relación con todos sus grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores y comunidad local) y que se sustentan en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial de Turismo y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Entre ellos se encuentran
 - El desarrollo integral de las personas
 - Contribución a la calidad de vida de los colaboradores y el respeto de sus derechos laborales
 - El respeto por la naturaleza, la vida silvestre las culturas originarias
 - El beneficio socioeconómico de las comunidades locales
 - La transparencia en las negociaciones
 - La lucha contra el trabajo infantil
 - La prevención de las conductas de perjuicio social

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE IGUAZU JUNGLE LODGE



Dentro de este marco general definido por la empresa, se desarrolla un conjunto de Programas que se describen a continuación:

- **PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** A partir de la implementación de este Programa procuramos que la calidad de nuestros productos y servicios satisfagan las necesidades de nuestros clientes y muy especialmente de los clientes que procuran consumir responsablemente y/o que les interesa promover la sostenibilidad de las sociedades y de todo el planeta a partir de su consumo. En este marco, realizamos anualmente una revisión y actualización de nuestro Manual de Calidad. Por medio de este Programa definimos y estandarizamos nuestros procedimientos procurando garantizar siempre el mismo estándar de productos y servicios en un marco de calidad y excelencia. Este Programa se complementa con dos subprogramas específicos:
 - **SUBPROGRAMA DE MANTENIMIENTO:** A partir de la implementación de este Programa procuramos garantizar en todo momento la calidad de nuestro servicio, registrando todas nuestras acciones procurando que nada se nos pase por alto y que todas las instalaciones y equipamientos estén siempre a disposición de nuestros clientes en las mejores condiciones.
 - **SUBPROGRAMA DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** A partir de la implementación de este Programa procuramos garantizar la satisfacción de nuestros clientes atendiendo sus necesidades y expectativas desde que realizan su reservación hasta cuando regresan a sus hogares, solicitándole sus opiniones sobre nuestros productos y servicios para mejorar de manera continua la calidad de los mismos. Nuestro desafío para este período es mejorar nuestro Programa de Fidelización de clientes incorporando un Programa de Clientes Frecuentes.

- **PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** A partir de la implementación de este Programa se pretende garantizar la legalidad y ética de las relaciones laborales en el Lodge y que el desarrollo y crecimiento del equipo humano del Lodge garantice la excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios. Algunas de las acciones previstas en este Programa son la definición del perfil de cada puesto de la organización, la aplicación de procedimientos escritos y racionales de Reclutamiento y Selección, de Inducción a la empresa a los nuevos trabajadores, el seguimiento permanente de la evolución de la normativa laboral local y su estricta aplicación en la empresa y el registro del historial en la empresa de cada trabajador. Estas acciones son complementadas por los siguientes Subprogramas:
 - **SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN:** A partir de la implementación de este Programa se pretende desarrollar los recursos humanos de la organización a partir de un Plan estructurado y diseñado de capacitación a partir de un proceso de detección de necesidades. Sustentamos su diseño en un taller de detección de las necesidades de capacitación partiendo de las exigencias de los estándares de certificación de turismo sostenible a los que adherimos voluntariamente y de las evaluaciones de desempeño realizadas en el período anterior.
 - **SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:** A partir de la implementación de este Programa se procura identificar las oportunidades de mejora en el desempeño de cada trabajador y desarrollar instancias formales y predeterminadas de reflexión sobre la práctica laboral compartida por colaboradores y cuadros gerenciales de la organización. Nuestro desafío este período es mejorar el instrumento de evaluación con el propósito de mejorar el proceso de identificación de oportunidades de mejora.

- **PROGRAMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUBRIDAD:** A partir de la implementación de este Programa se busca garantizar la integridad física de todas las personas involucradas en la gestión del Lodge y la salubridad del agua y de los alimentos que la empresa provee a colaboradores y clientes. Está integrado por dos Subprogramas:
 - **SUBPROGRAMA DE SEGURIDAD:** A partir de la implementación de este subprograma se busca reducir al mínimo la posibilidad de ocurrencia de accidentes en la empresa a partir de la identificación de los riesgos y la definición de



Planes de Contingencia y de Emergencias que se actualizan periódicamente. Anualmente, realizamos una actualización del estudio de riesgos, de los Planes de emergencia y contingencia y un simulacro de evacuación.

- SUBPROGRAMA DE SALUBRIDAD DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: El subprograma garantiza la salubridad de alimentos y bebidas por medio de la capacitación de los colaboradores del sector, por la aplicación de un Plan de Control de Plagas conocido por los colaboradores y por la aplicación de acciones de limpieza y prevención de las contaminaciones programadas y registradas. Realizamos capacitaciones para nuestro personal del sector de alimentos y bebidas e implementaremos nuevas prácticas para mejorar la excelencia de la salubridad del sector.
- PROGRAMA DE COMPRAS SOSTENIBLES: A partir de la implementación de este Programa se procura extender las prácticas sostenibles a la cadena de valor del Lodge y construir la gestión sostenible desde la compra de los insumos de la operación. Este Programa requiere el registro de los proveedores, la definición de criterios sostenibles de compras, definiendo metas de reducción de compras que generen residuos (especialmente si se trata de residuos peligrosos), de productos tóxicos, que contienen conservantes, que no sean biodegradables u orgánicos, etc. El Programa se complementa con el siguiente Subprograma:
 - SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES: Por medio del presente, la empresa procura contar con proveedores sostenibles y promover la conversión de su cadena de valor en sostenible. Para ello debe establecer un sistema de evaluación y aplicarlo de tal manera que sus resultados reflejen la verdadera situación del proveedor respecto de los parámetros definidos por la empresa. Seguiremos participando de la estrategia de evaluación conjunta con las otras empresas certificadas en el destino dentro de un programa de promoción de la sostenibilidad de la cadena de valor.
 - SUBPROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS COMPRAS: A partir de la implementación de este programa se evaluará si la gestión de compras cumple con el objetivo de cuidar el ambiente y contribuir a promover el desarrollo de la comunidad local. Para este período hemos definido las siguientes metas de nuestra política de compras:
 - Mantener el porcentaje de productos y de nuestros gastos que se compran localmente.
 - Mantener el criterio de reducir el uso de productos tóxicos o no biodegradables al máximo posible.
 - Eliminar la compra de insumos en envases descartables de un solo uso.
 - Eliminar la presentación de productos en envases descartables de un solo uso a nuestros clientes.
- PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: A partir de la implementación de este Programa se pretende contribuir a desarrollar y promover la comunidad local y promover el turismo responsable en el destino. Entre las acciones que se despliegan en este capítulo de la gestión se encuentran la compra a proveedores locales y la contratación de personal local para la empresa, la prevención de conductas de perjuicio social, y el desarrollo de acciones de responsabilidad social por parte de la empresa y de acciones de voluntariado por parte de los colaboradores. Entre las acciones previstas para este período se encuentran:
 - Compra de artesanías y árboles nativos a las comunidades originarias de la Reserva Selva Yriapú y difusión de los servicios turísticos que ofrecen, bajo los principios del comercio justo.
 - Padrinazgo de la Expo Turismo del Colegio Secundario Bachitur BOP N° 23 con orientación turística. La empresa aporta fondos para la organización de la exposición anual del colegio.
 - Aporte en materiales a la Comisaría de la Mujer de Puerto Iguazú. La empresa colabora con esta institución que previene la violencia de género y protege a las víctimas de esta conducta de perjuicio social en nuestra comunidad con un aporte mensual en materiales de trabajo.
 - Programa de Actividades con la escuela primaria de Zona de Granjas para el desarrollo de acciones de educación para la sostenibilidad en la escuela y la organización de conciertos con el taller de música. La empresa realiza una



donación anual a la escuela para la compra y reparación de instrumentos y promueve que los clientes se sumen con una colaboración voluntaria en el check out.

- Apoyo al Vivero de Especies Nativas de la Comunidad Originaria Jasy Porá por medio del aporte de materiales y herramientas para el desarrollo de plantines y plantas.
- PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y CULTURAL: Los objetivos del presente son promover los atractivos culturales de Puerto Iguazú tanto dentro del Lodge como en las recomendaciones a los clientes para conocer comunidades originarias y otros sitios de interés cultural de la comunidad; y desarrollar acciones efectivas y mensurables para el cuidado del ambiente. Este Programa se conforma con el diseño e implementación de los siguientes Subprogramas:
 - SUBPROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA LOCAL: Define acciones para la conservación, protección y difusión de los atractivos culturales y de los productos culturales locales y de las comunidades originarias. Colaboramos con el Obispado de la ciudad de Puerto Iguazú en el mantenimiento del Santuario de la Virgen de Santa María del Iguazú.
 - SUBPROGRAMA DE REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO: Define acciones y metas de reducción de emisiones y la participación de la empresa en acciones de adaptación a nivel local. Durante este período nos definimos como meta la reducción de nuestra huella por cliente alojado en un 25% respecto de la huella de carbono generada en 2019, compensando el 100% por medio de la plantación de árboles nativos en áreas internas de la empresa o en áreas naturales ubicadas dentro del departamento Iguazú de la Provincia de Misiones.
 - SUBPROGRAMA DE USO RACIONAL DEL AGUA: Define acciones para el uso racional del recurso. Durante este período nos proponemos como meta la reducción del consumo de agua por cliente alojado en un 10% respecto del consumo medido en el año 2019 y diferenciar la medición del agua del restaurante por medio de un medidor específico.
 - SUBPROGRAMA DE USO RACIONAL DE LA ENERGÍA: Define acciones para reducir el consumo de energía aplicando acciones de eficiencia energética y de incorporación de energías renovables al Lodge. Durante este período nos proponemos como meta la reducción de un 25% en el consumo de energía por pasajero alojado respecto del año 2019 y diferenciar la medición de energía del restaurante con un medidor propio.
 - SUBPROGRAMA DE PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES: Define acciones para reducir al mínimo el impacto sobre la biodiversidad del lugar donde está emplazado el Lodge, acciones para conservar la naturaleza en el destino y colaboraciones con organizaciones que realizan acciones para conservar la biodiversidad de la región. Durante el presente período nos proponemos desarrollar un programa de reemplazo de especies exóticas por especies nativas en la superficie de propiedad del Lodge, controlar las emisiones sonoras de la empresa, aplicar estrategias de prevención de estrellamiento de aves en ventanales y estrategias educativas y de concientización para promover la visita responsable a las áreas naturales del destino. Asimismo, nos proponemos colaborar con el Proyecto Territorio Yaguareté del Programa Yaguareté.
 - SUBPROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS: Define un plan de acción para todos los residuos que son generados en el Lodge garantizando un destino a los mismos que garantice que no contaminen el ambiente y que prevé la reducción de la generación de residuos y de los residuos enviados a relleno sanitario. Este período nos proponemos reducir en un 25% la cantidad de residuos totales enviados a relleno sanitario durante el año 2019.
- PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD: A partir de la implementación de este Programa la empresa procura promover el desarrollo de hábitos y comportamientos sostenibles entre clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Define acciones educativas orientadas a los distintos públicos en las temáticas que considera prioritarias buscando generar sinergias con otros actores del sector turístico y de la comunidad. Durante este período ofreceremos a nuestros huéspedes participar en el programa de compensación de la huella de carbono y de apoyo a la Orquesta Juvenil de la Escuela



N°722 de la Zona de Granjas de la ciudad de Puerto Iguazú. Finalmente, incorporaremos el desarrollo de actividades educativas para huéspedes en fechas definidas anualmente de acuerdo con un calendario de fechas destacadas con la implementación de acciones específicas como el apagado de luces, la plantación de árboles y otras.

- PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOSTENIBLE: La empresa se posiciona en el mercado como un proveedor de servicios y productos sostenibles, usando variadas herramientas comunicacionales con especial énfasis en las redes sociales a través de las cuales divulga sus prácticas sostenibles y los beneficios sostenibles de sus servicios. Sostendremos en nuestro plan de comunicación la promoción de las acciones sostenibles del Lodge por medio de las redes sociales Facebook e Instagram.