



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE IGUAZU JUNGLE LODGE 2024-2027

En Puerto Iguazú, a los **15 días del mes de enero de 2024**, 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 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 nuestr@s colaborador@s 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 nuestr@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 sostenible 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 misoginia y 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

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. Este Programa cuenta con tres subprogramas específicos:
 - SUBPROGRAMA DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: En este marco, contamos con un Manual de Procedimientos donde definimos y estandarizamos nuestros procedimientos procurando garantizar siempre el mismo estándar de productos y servicios en un marco de calidad y excelencia. Este Manual es de actualización permanente, aunque de manera periódica y por cada período no superior a los dos años, se realiza una revisión general del mismo.
 - 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 trienio 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, racionales e inclusivos de Reclutamiento y Selección, de Inducción a la empresa a los

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE IGUAZU JUNGLE LODGE



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 trienio es mejorar el instrumento de evaluación con el propósito de mejorar el proceso de identificación de oportunidades de mejora.
- SUBPROGRAMA DE INCENTIVOS: Este subprograma propone premios e incentivos económicos y simbólicos asociados a resultados obtenidos, objetivos cumplidos y calidad del desempeño demostrado por cada colaborador o colaboradora. De esta manera, la empresa premia la calidad y excelencia del desempeño de su equipo de trabajo.
- SUBPROGRAMA DE RECLUTAMIENTO: La empresa cuenta con un procedimiento de reclutamiento por medio del cual invita a las personas de la comunidad a conocer las características y la cultura organizacional de la empresa, invitándolos a postularse para cuando se produzca una vacante. Se complementa con prácticas de aprendizaje rentadas que permiten a la persona postulante a familiarizarse con el puesto de trabajo y con la particular forma de desempeño requerida por la misma.
- 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.
- 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. Durante este trienio seguiremos participando de la estrategia de evaluación conjunta con otras empresas certificadas en turismo sostenible en el destino dentro de un programa conjunto 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 trienio hemos definido las siguientes metas de nuestra política de compras:
 - Aumentar la cantidad de productos que se producen localmente a un 10% y elevar el porcentaje del gasto en productos que se producen localmente a un 10%.
 - Aumentar el gasto realizado en compras a proveedores certificados en sostenibilidad a un 10% del total.
 - Eliminar el uso de productos tóxicos y no biodegradables.
 - Reducir la compra de insumos en envases descartables a un 5%.
 - Aumentar la cantidad de productos que se compran a granel a un 25% del total.
 - Eliminar los envases descartables en los productos que se presentan 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:
 - Padrinazgo del Jardín de infantes Mbya Guaraní de la escuela aborigen N° 807 Fortín Mbororé. La empresa se hace cargo de todas las necesidades del jardín respecto de materiales didácticos, desayuno, pintura, artículos de limpieza y otras requeridas por las autoridades del establecimiento educativo.
 - 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. Se colabora de manera similar que con el Jardín de Infantes de la escuela 807. La comisaría de la mujer actúa en previniendo la violencia de género y protegiendo a las víctimas de esta conducta de perjuicio social en nuestra comunidad.
 - 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.
- 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 complementa 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.
 - 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 trienio nos



definimos como meta la reducción de nuestra huella por cliente alojado en un 5% respecto del trienio anterior. También nos proponemos incorporar en la medición de la huella de carbono de la empresa las producidas por el traslado del equipo de colaboradores desde su casa hasta la empresa y el de las mercaderías desde su lugar de producción hasta la empresa.

- 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 15% respecto del trienio anterior y diferenciar la medición del agua de las áreas de alimentos y bebidas.
- 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 15% en el consumo de energía por pasajero alojado respecto del trienio anterior y diferenciar la medición de energía de las áreas de alimentos y bebidas.
- SUBPROGRAMA DE PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD: Define acciones para reducir al mínimo el impacto sobre la biodiversidad del lugar donde está emplazado el Lodge y en el destino y colabora con organizaciones que realizan acciones para conservar la biodiversidad de la región. El Lodge colabora con la Fundación Vida Silvestre Argentina y con el Programa Yaguareté, además de acompañar el desarrollo del Vivero de Especies Nativas de la comunidad originaria Jasy Porá, declarado como área productora de semillas por el INASE y proyecto ganador del 10° Concurso de Hotelería Sustentable en la categoría “Acciones que hacen historia”.
- SUBPROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES: Define un plan para recuperar el área natural donde se encuentra asentado el Lodge y acciones para promover la visita responsable a las áreas naturales del destino. El Lodge implementa un plan de restauración del ecosistema donde se encuentra por el que planta 600 árboles nativos anuales con el que compensa la totalidad de su huella de carbono.
- 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 trienio nos proponemos reducir en un 10% la cantidad de residuos totales enviados a relleno sanitario y eliminar el desperdicio de alimentos en acciones conjuntas con organizaciones locales de la sociedad civil y comedores comunitarios.
- 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. Entre las propuestas a desarrollar durante este trienio se encuentra la organización de un programa de compensación de la huella de carbono para nuestros huéspedes del Lodge y comensales del restaurante.
- 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. Para este trienio renovamos nuestro plan de comunicación destinado específicamente a promover las acciones sostenibles del Lodge por medio de redes sociales.