



HOTEL
SAINT GEORGE
★★★★
IGUAZÚ

PRIMER REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2014 - 2017



ÍNDICE



Pág. 3
PRESENTACIÓN
DEL REPORTE

Pág. 4
GOBIERNO CORPORATIVO



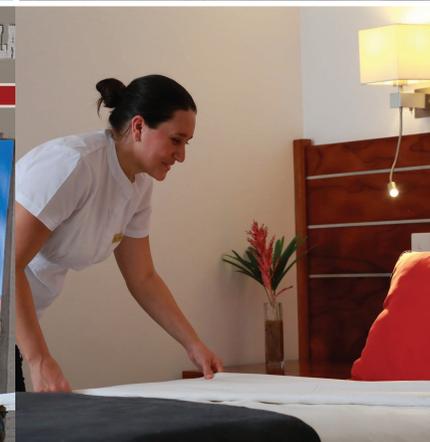
Pág. 5
NUESTRO ENFOQUE

Pág. 10
CRECIENDO JUNTO A LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Pág. 12
SOMOS PARTE DE
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS:



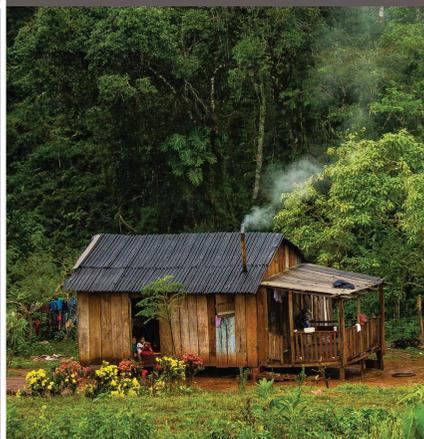
>Huéspedes



>Colaboradores

Pág. 30
CERTIFICACIONES,
ADHESIONES Y
ALIANZAS

Pág. 31
ACERCA DE
ESTE REPORTE



>Comunidad



>Proveedores



>Medio ambiente



1. PRESENTACIÓN DEL REPORTE



“... estamos convencidos de que primero tenemos que actuar de forma local con la esperanza de poder ser instrumentos de transformación global.”

Tengo el orgullo de presentar nuestro primer **Reporte de Sustentabilidad** con el objetivo de poder compartir el recorrido que emprendimos en julio del 2014 y que seguimos firmemente convencidos caminándolo hoy. Se cumplen 3 años de haber adoptado y consolidado una **Gestión Sostenible** de nuestro negocio, y lo celebramos con esta publicación, que esperamos nos ayude a acercarnos aún más a nuestros Huéspedes, Colaboradores, Proveedores y a la Comunidad de Puerto Iguazú.

En Julio de ese año comenzó un gran trabajo que implicó desde traducir en palabras los valores que ya nos guiaban, reformular nuestra visión y misión tendiendo puentes entre lo que veníamos haciendo y en aquello que queríamos convertirnos, formalizar y estandarizar procesos, armar manuales, idear protocolos, hasta **construir nuestra Política de Sustentabilidad**, la piedra fundamental de nuestra Gestión.

Si bien los aportes individuales o de empresas como la nuestra, pueden parecer pequeños en relación a la envergadura de los conflictos que enfrenta la humanidad en la actualidad, estamos convencidos de que primero tenemos que actuar de forma local con la esperanza de poder ser instrumentos de transformación global. Motivados por esta forma de

ver las cosas, hicimos propios los principios de la Sostenibilidad, y nos propusimos **mejorar nuestro desempeño en lo económico, en lo social y en lo ambiental**.

Entendemos que la clave de nuestro éxito está en la voluntad de superación pero sobre todo, en la **calidad y calidez del servicio de nuestra gente** que es el valor maspreciado que tenemos. Es esto lo que nos motiva a seguir apostando a largo plazo y a seguir ajustándonos a distintos contextos. Nos desafia poder adaptarnos a los consumidores de hoy y del mañana, con sus inquietudes y exigencias, abrazando nuevos desafíos.

Los invito a recorrer las páginas de nuestro Reporte, y a seguir **construyendo juntos un futuro para todos**.

Yamila Chemes

Gerente Operativo y
Responsable de la Gestión Sustentable



2. GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo de YAJOLA S.A. está representado por el Directorio, máximo órgano de gobierno de la empresa. El mismo está conformado por un presidente, un vicepresidente y dos directores. Este órgano tiene bajo su responsabilidad la toma de decisiones estratégicas, la discusión de proyectos a mediano y largo plazo, la incorporación y tratamientos de cuestiones que se van adaptando con los cambios coyunturales, la evaluación y seguimiento de metas y objetivos planteados, entre otras tareas.

Sus integrantes, al 09 de agosto de 2017 son:

PRESIDENTE	Víctor Eduardo Chemes
VICEPRESIDENTE	Jorge Alberto Chemes
DIRECTOR	Nidia Nilda Fuchs
DIRECTOR	Laila Chemes



De izquierda a derecha: Jorge A. Chemes, Laila Chemes, Víctor E. Chemes, Nidia N. Fuchs, Yamila Chemes.



3. NUESTRA MIRADA / NUESTRO ENFOQUE

Historia de una familia que crece

Movido por el deseo de ser protagonista de su propia historia, a sus 24 años nuestro padre, Víctor Chemes, decidió dejar su itinerante vida como vendedor de ropa del comercio familiar para apostar a algo diferente: un negocio que le era atractivo y desconocido en partes iguales. Ante un Iguazú incipiente en su desarrollo turístico, con una abundante selva y tan solo 2 calles principales asfaltadas, se animó a mirar mas allá de lo que sus ojos veían. Una certeza indiscutible lo guió cual flecha a impulsarse hacia adelante y apostar a lo que su intuición le dictaba. Ni

la falta de agua corriente ni de tendido eléctrico fueron obstáculo suficiente para que en 1972 el Hotel Saint George recibiera a sus primeros huéspedes. El suyo fue el segundo emprendimiento hotelero en el destino.

A los pocos años de su apertura se sumó nuestra madre y juntos a fuerza de incansable trabajo y algunos créditos bancarios, crecieron en habitaciones, servicios y en el staff. Su historia está compuesta de aciertos y éxitos aunque también de altibajos y

crisis político-económicas, que supieron sortear. Al tiempo llegamos nosotros, los hijos, testigos del crecimiento del hotel y de su gran equipo humano.

Cada uno a su tiempo y luego de éxodos propios de la juventud, el Hotel Saint George volvió a reunirnos para que diéramos lo mejor de nosotros mismos. El ADN de nuestro padre, una exquisita mezcla de audacia y voluntad de acero, día a día nos impulsa a mirar más allá y emprender así nuevos rumbos.

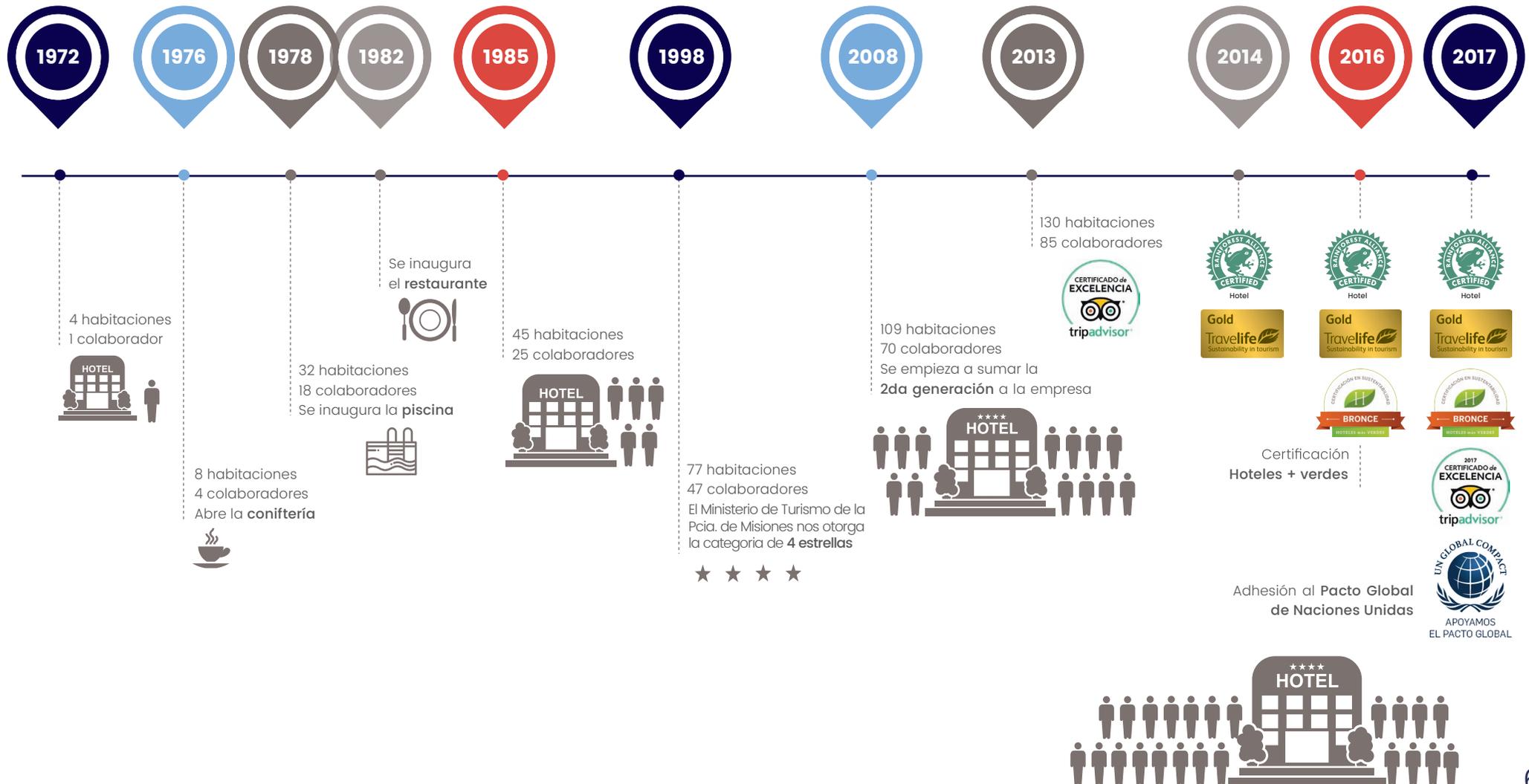
Yamila, Jorge y Laila Chemes.





3. NUESTRA MIRADA/NUESTRO ENFOQUE

Historia de una familia que crece





La sostenibilidad, una gestión integral

DESDE JULIO DEL 2014, LA SOSTENIBILIDAD TRAZA DE FORMA INTRÍNSECA A LA EMPRESA. LA **PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE** ESTÁ FORMADA POR LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS VALORES ASÍ COMO LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD (CON METAS ESPECIFICAS) Y EL CÓDIGO DE ÉTICA. A PARTIR DE ALLÍ SE DESPRENDE CADA PROGRAMA, CON SUS OBJETIVOS A TRABAJAR.



1. De aquí en adelante se hará referencia por la abreviatura HSG.



La sostenibilidad, una gestión integral

NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa familiar, comprometida en brindar el máximo confort y calidad en el servicio a nuestros huéspedes, minimizando nuestro impacto con el medioambiente, siendo constantes en el crecimiento económico y actuando de forma ética y responsable.

NUESTRA VISIÓN

Liderar nuestro segmento hotelero en Puerto Iguazú, diferenciándonos por nuestra filosofía sostenible, basada en fomentar el desarrollo social y económico de la comunidad local y un compromiso con el medioambiente, para contribuir a convertir a Puerto Iguazú en un Iguazú Verde.



CÓDIGO DE ÉTICA

El **Código de Ética** del Hotel Saint George tiene por objetivo garantizar un ambiente de respeto, armonía y buena convivencia, así como la legalidad e integridad de sus negocios. En dicho documento, se explicitan los compromisos y se determinan los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento de Directivos, Colaboradores, Huéspedes y Proveedores. Además, pone a disposición un procedimiento de denuncia según cada grupo de interés.

NUESTROS VALORES

ESPÍRITU DE SERVICIO

Contamos con una alta predisposición para **satisfacer las necesidades y expectativas** de nuestros clientes, externos como internos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Somos parte de la comunidad local así como en el medio ambiente que nos rodea, es por eso que asumimos nuestra responsabilidad y nos involucramos en **iniciativas que garantizan su beneficio y bienestar.**

VOLUNTAD DE SUPERACIÓN

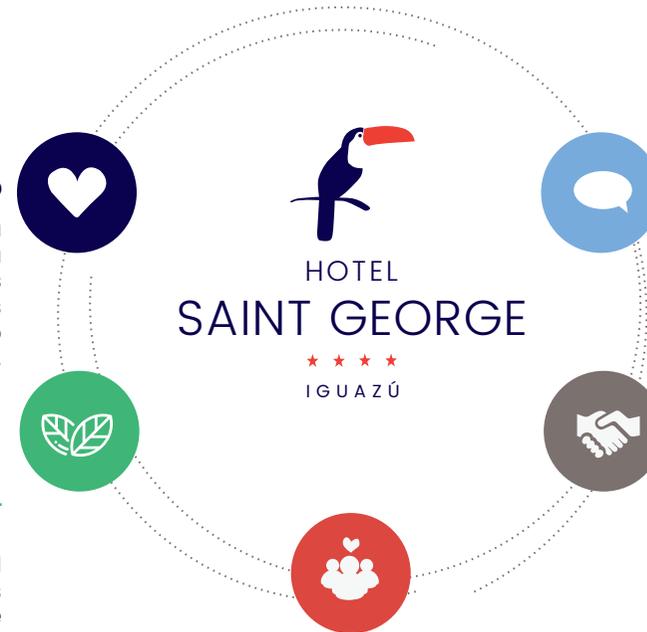
Creemos que para crecer debemos superarnos constantemente, es por eso que promovemos la participación activa y la iniciativa en la mejora de procesos de trabajo, de forma estable y perdurable en el tiempo.

HONESTIDAD

Fomentamos el valor de decir siempre la verdad, siendo sinceros, respetuosos, justos y honrados. En nuestros negocios y en cada acción de nuestra operación, **cumplimos con nuestra palabra.**

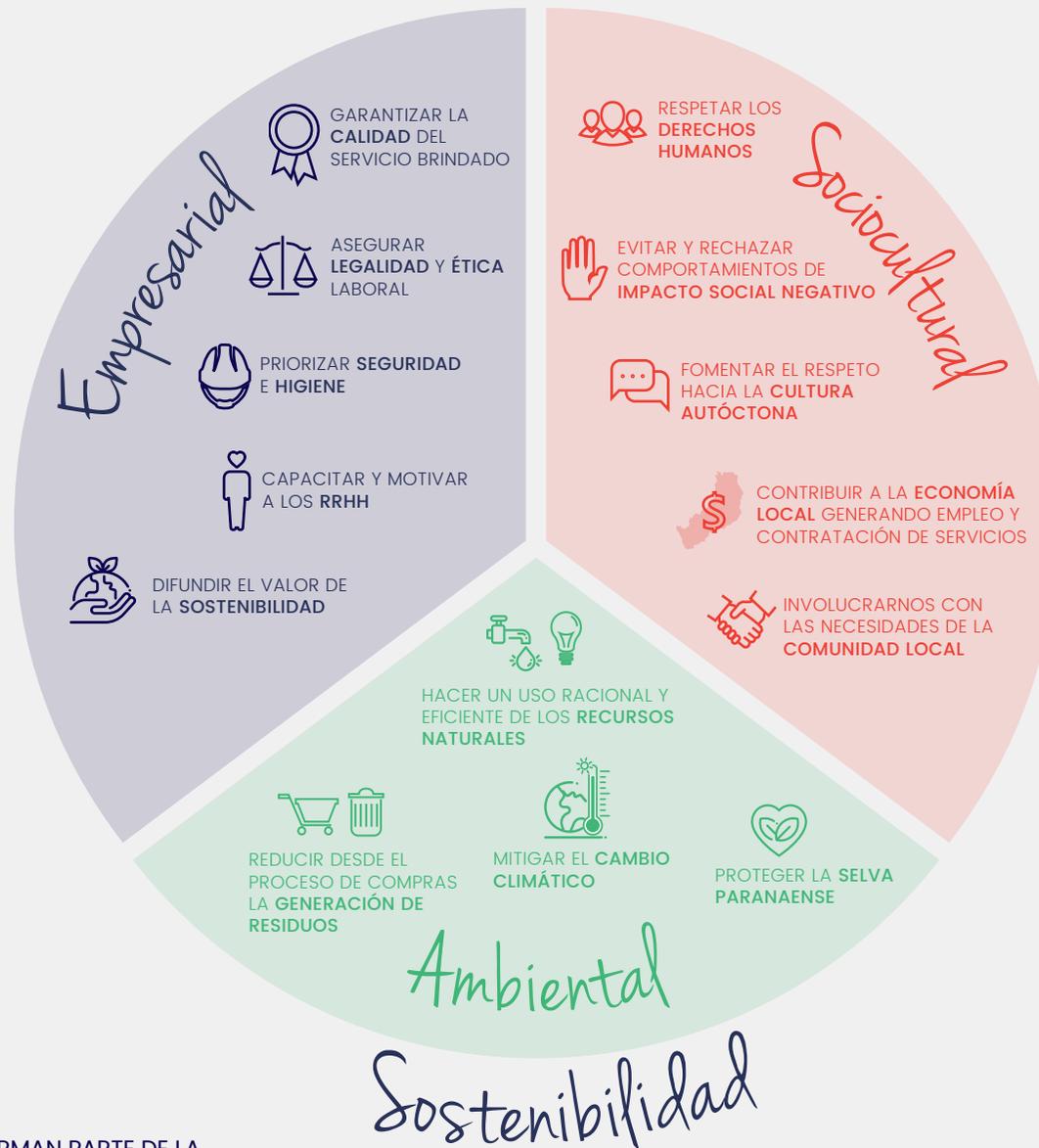
COMPROMISO

Sentimos como propios los objetivos de la empresa.





Los compromisos del HSG:



* LOS PRESENTES COMPROMISOS FORMAN PARTE DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE HSG.



4. CRECIENDO JUNTO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

EN EL 2017 EL HOTEL SAINT GEORGE SE ADHIRIÓ AL **PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS** ASUMIENDO EL COMPROMISO DE APLICAR EN SU ACTIVIDAD UN CONJUNTO DE VALORES FUNDAMENTALES EN LAS ÁREAS DE DERECHOS HUMANOS, NORMAS LABORALES, MEDIO AMBIENTE Y ANTI-CORRUPCIÓN (LOS 10 PRINCIPIOS)

Los 10 Principios del **Pacto Global de Naciones Unidas**



DERECHOS HUMANOS

1. Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplice de la vulneración de los derechos humanos.



ESTÁNDARES LABORALES

3. Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las Empresas deben apoyar la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
6. Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



MEDIO AMBIENTE

7. Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosos con el medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

10. Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



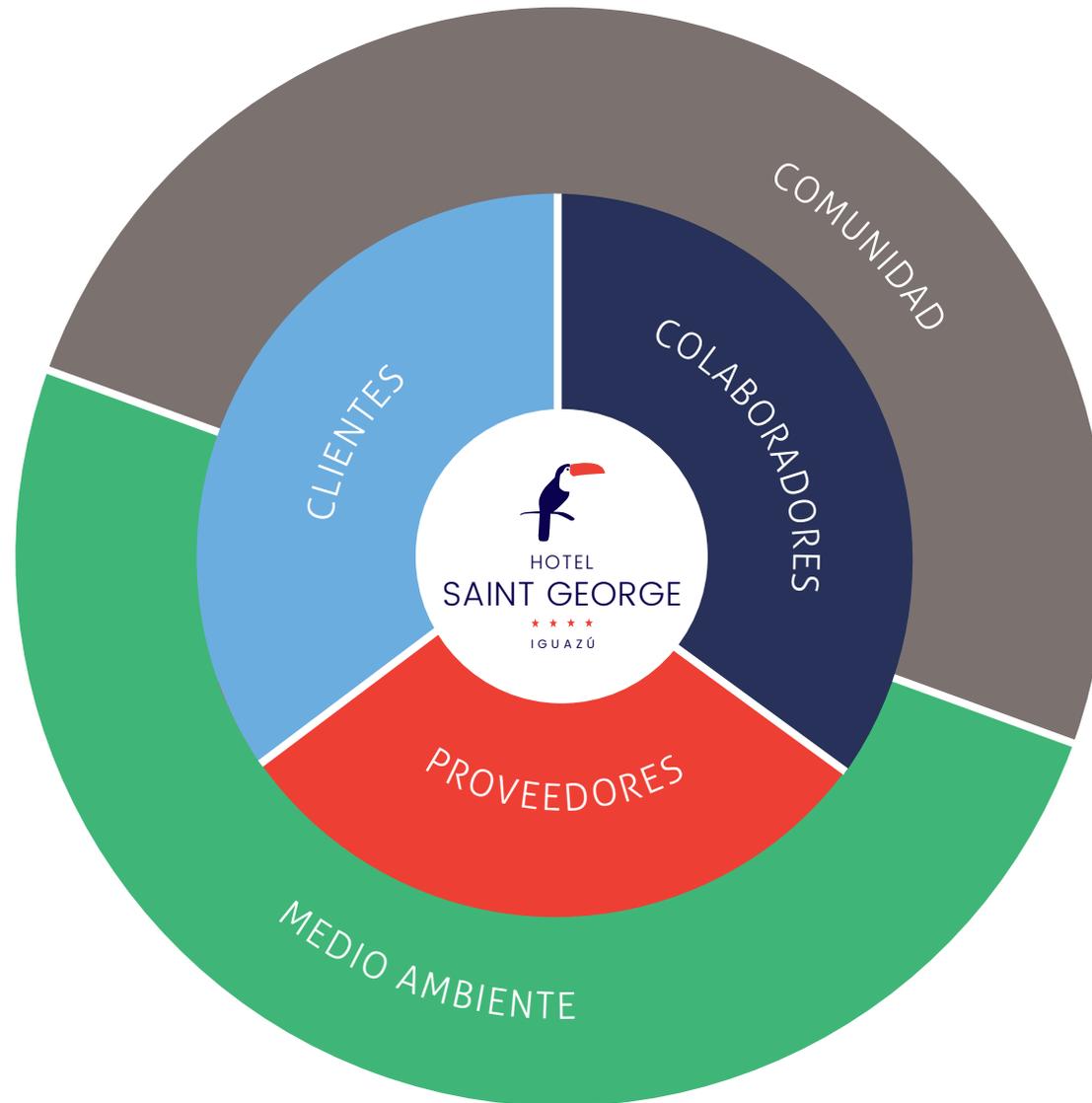
EN SEPTIEMBRE DE 2015, LOS 193 ESTADOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS ADOPTARON LA NUEVA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE QUE INCLUYE 17 OBJETIVOS CON 169 METAS QUE ABARCAN LAS ESFERAS ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL, CON EL FIN DE ERRADICAR LA POBREZA, PROTEGER EL PLANETA Y ASEGURAR LA PAZ Y PROSPERIDAD PARA TODOS.

El HSG y los ODS:

<p>2 LUCHA CONTRA EL HAMBRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Donación mensual de alimentos al Hogar de Ancianos San Ramón y a la Escuela de Bomberos de Puerto Iguazú. 	<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Gestión de Residuos. Reforestaciones con árboles nativos. Iniciativas de protección de Patrimonios Culturales y Naturales de Iguazú.
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Capacitación en Residuos a escuelas públicas de Iguazú. Programa de Educación para la Sostenibilidad dirigido a Huéspedes, Colaboradores y Comunidad. 	<p>12 CONSUMO RESPONSABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Confeción de Guía de Buenas Prácticas Sostenibles para Proveedores. Evaluación anual a Proveedores según criterios sustentables. Reducción de empaques en Compras. Reducción y vigilancia al máximo de uso de productos químicos.
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Política de Igualdad de Género. Política y Protocolo para la Prevención de Explotación Sexual Comercial de niñ@s y adolescentes. Política de Respeto a la Diversidad. 	<p>13 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Medición y acciones en torno a la reducción de GEI. Compensación de CO2 de nuestra operación. Estrategia ofrecida a Huéspedes para compensar la huella de CO2 de su viaje. Sensibilización a la Comunidad, Colaboradores y Huéspedes sobre cómo mitigar y adaptarse al cambio climático con cartelería, eventos, capacitaciones, spots radiales, etc.
<p>6 AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Metas y estrategias para la reducción del consumo hídrico. Programa de Detección de Fugas. Programa de Gestión de Residuos. Pedido frecuente a Proveedores del Análisis Potabilidad de Agua. Acciones de sensibilización a Huéspedes, Colaboradores y Comunidad por medio de capacitaciones, cartelería, eventos, spots radiales, entre otros. 	<p>15 FLORA Y FAUNA TERRESTRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alianza y donación para proteger al Yaguararé (Proyecto Yaguararé. CEIBA). Alianza y donación para la protección de la Selva Paranaense (Fundación Vida Silvestre Argentina. WWF). Sensibilización a Huéspedes, Colaboradores y Comunidad sobre la importancia de: conservar la diversidad biológica, reducir el atropellamiento de animales en ruta, fomentar la reforestación con especies nativas, rechazar la compra ilegal de especies nativas así como la caza furtiva, etc.
<p>7 ENERGÍAS RENOVABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Metas y estrategias para la reducción del consumo energético. Metas de mejora de eficiencia energética. Incorporación de energía alternativa (Pellets). Acciones de sensibilización a Huéspedes y Colaboradores y Comunidad por medio de capacitaciones, cartelería, spots radiales, entre otros. 	<p>16 PAZ Y JUSTICIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética y canales de denuncia. Reglamento Interno de Trabajo. Política y Protocolo de Prevención de Perjuicio Social. Política y Protocolo para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de niñ@s y adolescentes. Promoción de buenas prácticas de convivencia entre Colaboradores.
<p>8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecimiento de trabajo formal + Capacitación y Desarrollo de Carrera. Política de Prevención de Trabajo Infantil. Promoción de la cultura y consumo de productos locales. 	<p>17 ALIANZAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas. Participación activa en espacios de gestión articulada de Iguazú. Alianza con empresas certificadas por Rainforest Alliance por el Programa de Proveedores Sostenibles.



5. SOMOS PARTE DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS





Somos Parte de
la Experiencia de
Nuestros Clientes



Servicios Hotel Saint George

 130 HABITACIONES	 RESTAURANTE DOÑA MARIA	 QUINCHO BAR
 LOBBY BAR	 PISCINA PARA ADULTOS Y NIÑOS	 SALAS DE MASAJES
 GINNASIO	 YACUZZI CLIMATIZADO CON BAJO IMPACTO AMBIENTAL	 3 SALONES PARA EVENTOS CON CAPACIDAD HASTA 120 PERSONAS.
 SALA DE JUEGOS	 JUEGOS DE EXTERIOR PARA NIÑOS	 ESTACIONAMIENTO
 WI FI SIN CARGO	 1 HABITACIÓN PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA	 TIENDA DE SUVENIR
 E - SPACE	 SERVICIOS AL HUÉSPED	 BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

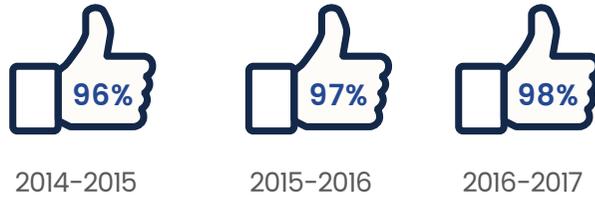
El principal objetivo del HSG consiste en brindar una excelente estadía al cliente es por ello que se trabaja constantemente en la mejora de la calidad del servicio, creando y actualizando **Manuales de Calidad** por área, entrenando y capacitando a Colaboradores y contando con la continua retroalimentación de la calidad percibida por parte de los clientes, activándose de forma automática acciones correctivas.

La principal vía de evaluación de la calidad percibida por parte del cliente es la **Encuesta de Satisfacción** a través de nuestra plataforma electrónica, así como lo arrojado por O.T.A.S





¿RECOMENDARÍA EL HOTEL SAINT GEORGE?



LAS ACCIONES SUSTENTABLES QUE APLICA EL HOTEL ¿LE AGREGAN VALOR A SU ESTADÍA?



*Datos arrojados de nuestra encuesta de satisfacción

PRESENCIA EN REDES SOCIALES



Promedio de personas expuestas por día



Promedio de personas expuestas por día



“

Aplauzo encontrar gente tan responsable ecológicamente y que apoye causas tan nobles como a conservación del yagareté y la orquesta Municipal de niños. Mis felicitaciones ya que como papas le damos a nuestra hija la posibilidad de que experimente diferentes instrumentos”

Mariela. Febrero 2017.

“

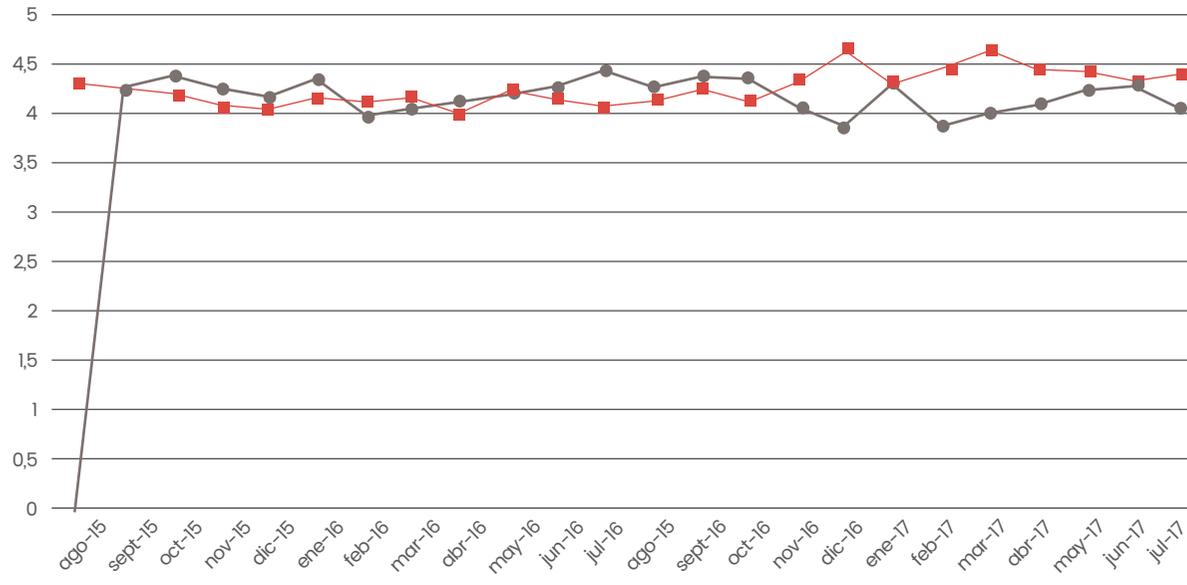
Yo realizo diferentes acciones para concientizar a todos acerca de la sustentabilidad, tanto en mi casa como en mi trabajo, así que cuando vi todo lo que ustedes realizan, fue muy positivo. Me sentí en el Hotel indicado”

Mariano. Agosto 2016.



EVOLUCIÓN DEL PUNTAJE DE SATISFACCIÓN

Hotel Saint George vs. Set competitivo en principales canales de venta online



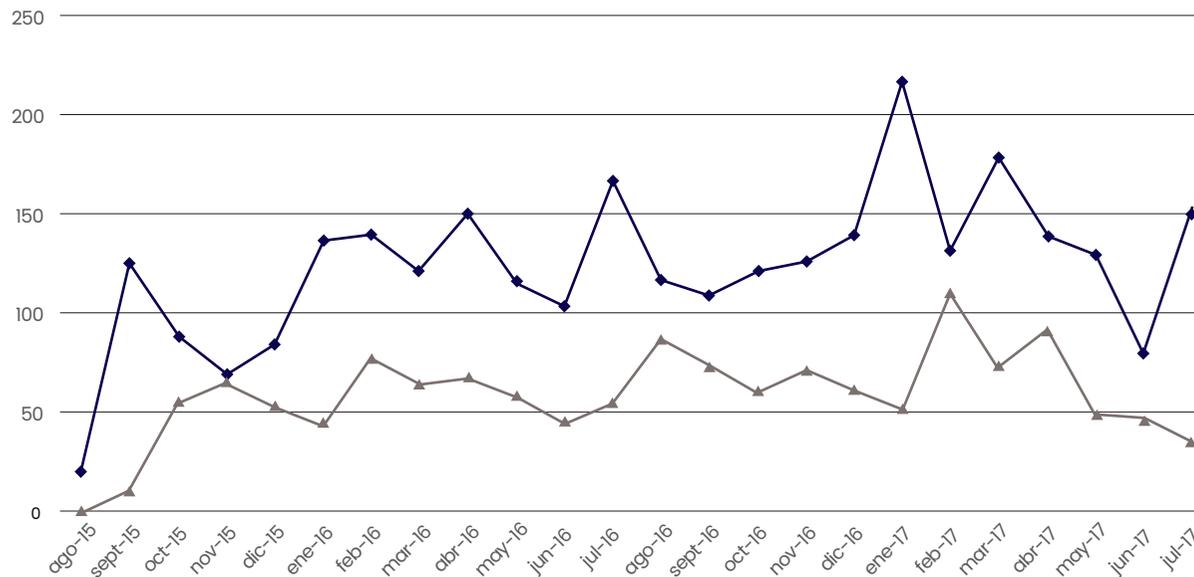
AGENCIAS DE VIAJES

Siendo uno de nuestros principales grupos de interés, privilegiamos un contacto directo y fluido con las Agencias de Viajes que trabajan con Hotel Saint George. Nos esforzamos en ser eficientes en el proceso de toma de reservas, así como en requerimientos especiales; para que la experiencia del huésped sea lo más ajustada a su expectativa.

■ Hotel Saint George
● Set competitivo

Se entiende por set competitivo a los emprendimientos hoteleros de Puerto Iguazú que comparten la misma categoría que el HSG. Datos arrojados por: Tripadvisor, Booking, Despegar y Expedia.

CANTIDAD DE REVIEWS



LA CANTIDAD DE REVIEWS DEL HSG REFLEJA LOS ESFUERZOS DESTINADOS A INCENTIVAR AL HUÉSPED A QUE COMENTE SU EXPERIENCIA.

◆ Hotel Saint George
▲ Set competitivo

El HSG a pesar de ser líder en su set competitivo en lo que respecta a cantidad de reviews, sigue manteniendo el nivel de satisfacción.



Compartiendo el **valor de la sostenibilidad**

A través de distintas formas, eventos y soportes, invitamos a nuestros huéspedes a:



Metas a lograr para el 2020:

- Mayor inserción en mercados de consumidores sustentables.
- Mejora en canales directos de ventas.
- Cambio en imagen e identidad corporativa.
- Mejoras en instalaciones y construcción de nuevo Spa, Gimnasio y Kid's Corner.
- Modernizar la decoración e instalaciones.
- Mejorar la Accesibilidad adaptando cada vez más nuestros servicios a distintos tipos de discapacidad.
- Reducir el uso del papel y migrar a versiones digitales.



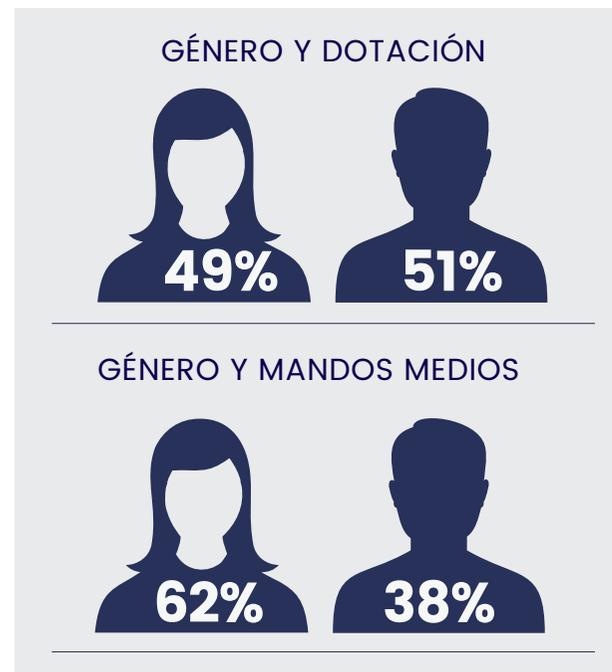
Somos Parte de
Nuestro Equipo
de Colaboradores



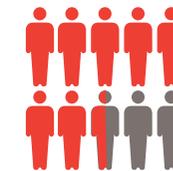
5. SOMOS PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

La Empresa crece a la par de los aproximadamente 85 Colaboradores que la integran, y es guiada por valores que promueven un ambiente laboral íntegro y diverso que garantiza el bienestar de cada equipo de trabajo.

Mujeres y Varones tienen las mismas oportunidades, desde el momento de Reclutamiento y Selección así como en los Ascensos y Promociones Internas. La Política de Igualdad de Género contempla el flujo de ingresos así como campañas de comunicación y sensibilización para promover la temática.



FORMADORES DE TALENTO LOCALES



DEL TOTAL DE LOS MANDOS MEDIOS

75%
SON MISIONEROS



2017 PRIMER ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

78%

CONSIDERA AL CLIMA LABORAL ENTRE MUY BUENO Y BUENO.

85%

CREE QUE LAS INICIATIVAS SOSTENIBLES QUE IMPLEMENTA EL HOTEL HACE QUE SEA UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR.

Nuestros procesos de capital humano





 **163 hs**
ANUALES DE CAPACITACIÓN

 **10**
FESTEJOS EN FECHAS ESPECIALES:
Cumpleaños / Día del Amigo
Día del Trabajador / Día del Niño
Día de la Mujer / Fin de Año.

Voluntariados

Por medio del Programa de Voluntariado Corporativo, los Colaboradores tienen la posibilidad de desplegar su espíritu solidario y comprometido con el medio ambiente y con la sociedad. A lo largo de los años comprendidos en el presente informe, los Voluntariados fueron dirigidos hacia:

- Hogar de Ancianos San Ramón
- Día del Niño en Escuelas Públicas
- Taller de Educación ambiental en Escuelas
- Reforestaciones con especies nativas



Gladys Capitán, Housekeeping.

Voluntaria del Hotel Saint George para el Programa de Educación Ambiental en Escuelas.

"Yo quemaba la basura antes en mi casa. Ahora no lo hago más. Cuando fuimos a la planta recicladora como parte del taller de Educación Ambiental a escuelas, me di cuenta de que por causa de que nosotros no separamos los residuos a ellos les cuesta más y por eso se les rompió la cinta... porque la gente no separa lo seco de lo mojado. Ahora con mi hija reciclamos juntas, al vecino le dice que no quemé, dame que yo junto le dice. Fue una linda experiencia"

 **22**
VOLUNTARIOS POR AÑO



Compartiendo el **valor de la sostenibilidad**

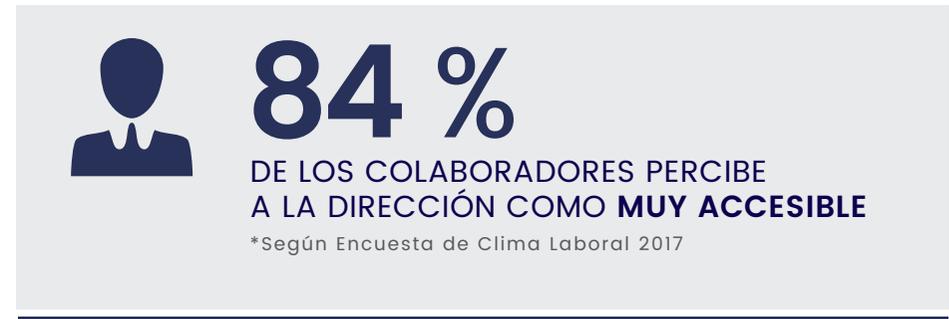
El Hotel Saint George invita a los Colaboradores a sumarse a acciones de Educación para la Sostenibilidad.



Comunicación

El estilo gerencial del Hotel Saint George es de puertas abiertas por lo que todos los Colaboradores tienen acceso a expresar sus inquietudes y necesidades de forma directa.

Además, en el comedor se encuentra disponible un buzón para quien prefiera esta vía de comunicación. Por este último medio, se han abierto encuestas y tenido retroalimentación a cerca de distintas iniciativas del Hotel, además de recibir comentarios, inquietudes, quejas y también buenas ideas.



Metas a lograr para el 2020:

-  Implementar beneficios para contribuir con la conciliación de la vida persona, familiar, y laboral con foco en la protección de la maternidad.
-  Mejorar la eficiencia de las Evaluaciones de Desempeño.
-  Aumentar el porcentaje de participación en programas de voluntariados.



Somos Parte de
Nuestra Cadena
de Valor



5. SOMOS PARTE DE NUESTRA CADENA DE VALOR

El Hotel Saint George prioriza la compra y contratación de:

- > Insumos y servicios locales.
- > Proveedores social y medioambientalmente responsables.
- > Insumos de packaging reducido.
- > Productos biodegradables y de bajo impacto ambiental.
- > Envases retornables y reutilizables.
- > Productos reciclables y reciclados.
- > Dispositivos de bajo consumo y eficiencia energética.



Visitas a proveedores: Juntos mejor



Metas a lograr para el 2020:

- Reemplazar cada vez más productos y servicios actuales por aquellos que garantizan menor impacto ambiental.
- Promover un mayor diálogo con proveedores.
- Ofrecer a Proveedores capacitación gratuita en Sostenibilidad.



Somos Parte
de Nuestra
Comunidad



Un Turismo más Sano y Seguro

Por medio de la **Política y Protocolo de Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niñ@s y Adolescentes**, el HSG se asegura de que ningún menor de edad se aloje junto a un mayor que NO pueda demostrar filiación o bien autorización correspondiente. En congruencia con esta iniciativa, los menores de 16 años no pueden permanecer en ningún lugar del hotel, sin la compañía constante de un adulto responsable.

La Política y el Protocolo de Prevención de Conductas de Perjuicio Social tiene el fin de evitar así como tratar cuando se presentan, conductas como: el **consumo de drogas ilegales**, la **discriminación** en todas sus formas, el **irrespeto** hacia las tradiciones locales, el **acoso**, la **violencia de género** y la **trata de personas** en todas sus formas. Por eso el Hotel capacita a Colaboradores para la prevención y denuncia de estas conductas y emite informes anuales sobre los casos presentados y medidas implementadas.

"Me parece muy bien que adopten esta política... siento que están cuidando a mis hijos de posibles riesgos y además nos sentimos protegidos como padres también. Nunca lo habíamos visto en otros hoteles y nos pareció muy bueno Sigam trabajando así."

Juan Pablo. Padre de 2 niños. Argentina.



HUÉSPEDES MENORES DE EDAD

FUERON PROTEGIDOS POR NUESTRA POLÍTICA Y PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑ@S Y ADOLESCENTES.



Campaña "Sos Parte de un Iguazú Mejor"



En el 2017 el HSG lanzó una campaña radial con el fin de transmitir a la comunidad de Puerto Iguazú, a través de 7 sports, algunos valores de la Sostenibilidad. Entre las temática: separación de residuos, huella de carbono, el valor de reforestar con plantas nativas, explotación sexual infantil, huella plástica, entre otros.



Algunas iniciativas del HSG:

- Apoya a la Escuela Municipal de Música de Puerto Iguazú donando instrumentos musicales y ofreciendo sus instalaciones para presentaciones al público.
- Todos los años, y con anterioridad al período abarcado en este informe, participa colaborando en el festejo del Día del Niño, de distintas escuelas de Puerto Iguazú.
- Desde hace mucho años, y con anterioridad al período abarcado en este informe, realiza aportes económicos mensuales al Hogar de Ancianos San Ramón con el objetivo de hacerle frente a sus necesidades de alimentación e higiene.
- Desde el 2016 aporta una vez por mes el desayuno a la Escuela de Bomberos Voluntarios de Puerto Iguazú.
- Dona sus salas a eventos y proyectos de interés social/cultural y vouchers de alojamiento a pedido de distintas ONG's e instituciones.

Participación en espacios de gestión articulada de Iguazú:

El HSG es:

- Fundador de la Cámara de Turismo de Iguazú
- Fundador y miembro activo de La Asociación Hotelera Gastronómica de Iguazú (AGHAI). Jorge Alberto Chemes es Tesorero de la comisión directiva actual.
- Fundador y miembro activo del Convention Bureau de Iguazú. Yamila Chemes es vicepresidente de la comisión directiva actual.
- Participante activo de la comisión directiva de la AHT, filial Iguazú. Yamila Chemes es vocal de la comisión directiva actual.

Metas a lograr para el 2020:

- Ser referentes en Protección de la Infancia en el ámbito hotelero de Iguazú.
- Capacitar a otros emprendimientos turísticos de la zona con el fin de promover un protocolo de acción de forma articulada con entes de gobierno.
- Ampliar la Campaña "Sos parte de un Iguazú mejor" con el fin de que los valores de la sostenibilidad lleguen a más personas.
- Adherir alianzas con organismos orientados a la protección de la infancia local, nacional e internacional con el fin de que nos guíen y articulen acciones.

A photograph of a dense tropical forest. The scene is dominated by tall, slender trees with thick trunks, some of which are covered in moss and large, gnarled vines. The canopy is thick with green leaves, including many palm fronds. Sunlight filters through the trees, creating a dappled light effect. The overall atmosphere is vibrant and lush.

Somos Parte de
Nuestro Medio
Ambiente



Protección de la Selva Paranaense y su biodiversidad

DE SU COBERTURA ORIGINAL QUEDA EL **7%**

HACE 8 AÑOS EL HSG TRABAJA CON FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA EN LA PROTECCIÓN DE LA SELVA PARANAENSE.

Este establecimiento participa de la iniciativa
This establishment is part of the initiative

Check-Out Naturaleza
Check-out for Nature
de Fundación Vida Silvestre Argentina

2017

El Hotel Saint George no sólo ofrece a sus huéspedes la posibilidad de hacer un aporte activo a la conservación a la hora de hacer el check out, sino que también hace su propio aporte por medio de sus aliados estratégicos: **Fundación Vida Silvestre Argentina (WWF)** y **Proyecto Yaguareté (del CEIBA)**.

Todos los años el equipo del Hotel Saint George reforesta distintas zonas de Iguazú con arboles nativos de la región. Los vecinos participaron y se comprometieron a cuidarlos

100

ARBOLES NATIVOS PLANTADOS EN DISTINTOS BARRIOS DE IGUAZÚ

<p>180</p> <p>NIÑOS DE ESCUELAS PÚBLICAS CAPACITADOS EN RESIDUOS</p>	<p>REDUCCIÓN DEL 22% DE RESIDUOS GENERADOS</p> <p><small>*EL ÚLTIMO AÑO, PER CAPITA</small></p>
<p>POLÍTICA DE SORBETE A PEDIDO.</p> <p>OBJETIVO: REDUCIR SU CONSUMO.</p>	<p>RESIDUOS PELIGROSOS. SE ACOPIAN AÚN A LA ESPERA DE UN DESTINO FINAL SEGURO</p>
<p>TAPITAS PLÁSTICAS SE JUNTAN A BENEFICIO DEL HOSPITAL MADARIAGA DE POSADAS.</p>	<p>EL DESTINO FINAL DEL 100% DEL ACEITE DE COCINA USADO: RECICLAJE.</p>
<p>23% DE ENVASES DE PRESENTACIÓN INDIVIDUAL ES RELLENABLE</p>	<p>DIGITALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REDUCCIÓN DE SOPORTES EN PAPEL</p>
<p>69% DE ENVASES DE PRESENTACIÓN INDIVIDUAL ES RECICLABLE</p>	<p>REDUCCIÓN DEL 10% DEL USO DE PAPEL EN TODA LA OPERACIÓN</p> <p><small>*EL ÚLTIMO AÑO, PER CAPITA</small></p>
<p>18% DE ENVASES DE PRESENTACIÓN INDIVIDUAL ES REUTILIZABLE</p>	<p>REDUCCIÓN DEL 16% DEL USO DE PAPEL EN OFICINAS.</p>



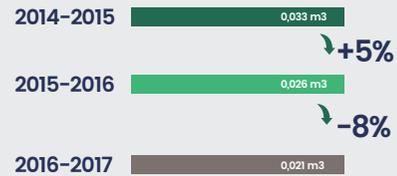
CONSUMO ENERGÍA



REDUCCIÓN DEL

3%

VS. 2014 BASELINE



*consumo per capita

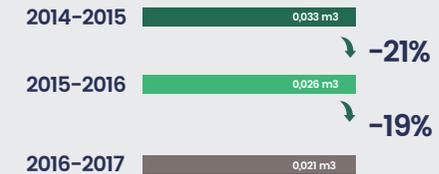
CONSUMO AGUA



REDUCCIÓN DEL

36,59%

VS. 2014 BASELINE



*consumo lavandería



75%
LUMINARIA LED



CLIMATIZACIÓN CON
PELLETS
BALANCE 0 EN
EMISIONES DE CO2



PROGRAMA DE
**DETECCIÓN
DE FUGAS**



DISPOSITIVOS
REDUCTORES
DE CAUDAL Y SISTE-
MA DE DOBLE DES-
CARGA EN BAÑOS



TARJETAS MAGNÉ-
TICAS
LOGRAN CONTROLAR
EL CONSUMO ENERGÉ-
TICO EN HABITACIONES



COMPENSACIÓN DEL
68%
DE LA **HUELLA DE CO2**
META 2018: COMPENSAR EL 100%



INVITACIÓN A HUÉSPE-
DES A SUMARSE A LAS
**INICIATIVAS SOSTENI-
BLES**

CAPACITACIONES ANUALES EN:

- ✓ Principios y valores de la Sostenibilidad
- ✓ Cambio Climático
- ✓ Conservación de nuestra Selva Paranaense
- ✓ Uso racional del Agua y uso eficiente de la Energía
- ✓ Gestión de Residuos

Metas a lograr para el 2020:

- Articular con entes gubernamentales con el fin de garantizar el destino más adecuado para los residuos peligrosos.
- Compensar la totalidad de las emisiones de CO2 generadas.
- Lograr mayores reducciones en consumos hídricos y energéticos.



5. CERTIFICACIONES, ADHESIONES Y ALIANZAS

CERTIFICACIONES DEL HOTEL SAINT GEORGE



2015.
Certificación de **Rainforest Alliance**.
Se recertifica todos los años.



2015.
Certificación de **Travel Life**
en Turismo Sostenible.
Se recertifica todos los años.



2015.
Trip Advisor Eco Lideres Silver



2017.
Certificación de **Hoteles Más Verdes**.
Se recertifica todos los años.

2017.
Trip Advisor
Certificado de Excelencia

• ADHESIONES DEL HOTEL SAINT GEORGE

En el 2017 se adhirió al
Pacto Global de las Naciones Unidas



• ALIANZAS DEL HOTEL SAINT GEORGE



Proyecto Yaguararé del Ceiba.



Fundación Vida Silvestre Argentina
(entidad asociada a WWF)



6. SOBRE ESTE REPORTE

Para elaborar este documento se utilizó como guía algunos principios y criterios la metodología del **Global Reportive Initiative** (GRI) en su cuarta versión, figurando contenidos básicos para la elaboración de memorias de GRI. Este informe no ha sido sometido a verificación externa. El Hotel Saint George se compromete a publicar anualmente sus progresos.