



VillaMorraSuites

★★★★  
HOTEL



VillaMorraSuites

★★★★  
HOTEL

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

# 2019

# INDICE

1

**Introducción:**  
Mensaje de nuestra Presidente.

2

**Presentación:**  
Perfil de la Empresa.

3

**Nuestro acercamiento a los 10 Principios  
Principio trabajados. Acciones realizadas. Mediciones.**

- Derechos Humanos y Laborales.
- Medio Ambiente.
- Sociedad.

4

**DESAFÍOS Y COMPROMISOS**  
Carta del Gerente General

# 1. Introducción



Villa Morra Suites  
HÓTEL

+ 998 21 612 715  
+ 998 982 186 095  
hotelvms@villamorrasuites.com.py  
www.villamorrasuites.com.py  
Avda. Mariscal López 3001  
Asunción - Paraguay

Asunción, 12 de Julio de 2019

H.E. Antonio Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017 USA

Me complace confirmar que el Hotel Villa Morra Suites reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En esta nuestra primera Comunicación anual sobre el progreso, describimos nuestras acciones para integrar el Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia comercial, cultura y operaciones diarias.

Desde el Hotel Villa Morra hemos trabajado en diferentes aspectos relacionados con el medio ambiente, con los colaboradores, clientes y proveedores.

Nos marcamos como propósito ser un Hotel más responsable con el medioambiente a través de diferentes acciones para reducir el impacto de nuestra actividad.

Buscamos generar un impacto positivo en el mundo empezando por nuestra gente, fomentamos una cultura corporativa y de igualdad comprometidos con el respeto de las normas y éticas.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés utilizando nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Maria Adela Gonzalez de Heisecke  
Presidente  
Hotel Villa Morra Suites

## 2. Presentación: Perfil de la Empresa

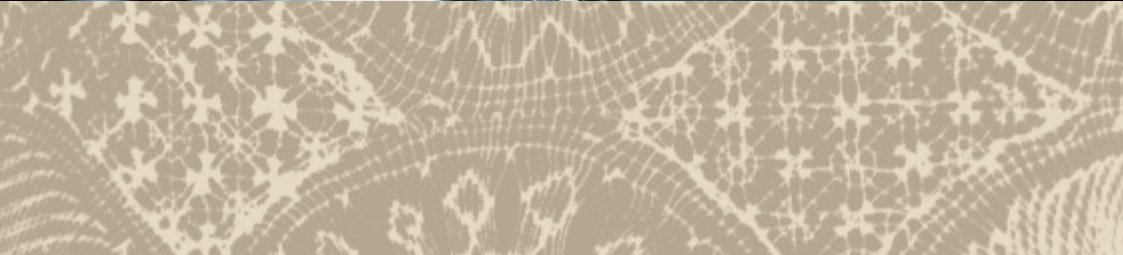
El Hotel Villa Morra Suite fue inaugurado en el 2002, convirtiéndose así en el primer hotel boutique de Paraguay, en el corazón de Villa Morra, sobre la principal avenida Mariscal López y a solo 30 minutos del Aeropuerto Internacional Silvio Petrossi. Ubicado en una estratégica zona de la ciudad considerada como el nuevo centro comercial, el barrio “Villa Morra” próximo a Centros comerciales, Cines y Espectáculos, Restaurantes, Bancos internacionales y entidades financieras.

Por sus características exclusivas el Villa Morra Suites es un Elegante Hotel Boutique. Nuestro objetivo es que el huésped pueda experimentar nuestra atención personalizada, orientada a satisfacer hasta las más mínimas necesidades y a brindar calidad y calidez en cada detalle.

Las instalaciones y servicios están a la altura de la mejor hotelería y se complementan con el toque de la tradicional hospitalidad que tenemos los paraguayos; se cuenta para ello con un calificado staff de profesionales, disponibles las 24 hs. para atender los requerimientos de los huéspedes. La infraestructura e instalaciones del Hotel brindan las condiciones óptimas para disfrutar de una placentera estadía. La piscina, los jardines, el gimnasio, jacuzzi al aire libre, Bussiness center y Sala de TV y DVD son algunas opciones para pasar el tiempo cuando se encuentre en el hotel.

Para eventos sociales y empresariales se cuenta con salones de diversas dimensiones y equipamientos de última tecnología, Internet de banda ancha WIFI en todas nuestras instalaciones.

El Restaurante La Cava en un ambiente tranquilo y relajado con vista a los jardines del hotel disfrutando de la belleza natural, ofrece un amplio menú internacional y una completa carta de vinos, combinando en el punto exacto la modernidad y la tradición.



## **Visión**

*Somos una empresa hotelera que tiene la importante misión de lograr su sostenibilidad a través de la venta de servicios de alojamiento y alimentos y bebidas de excelente nivel internacional, que respondan y actúen conforme a los cambios constantes del mercado.*

*Para ello se trabajara seriamente con personal profesional competitivo, adaptado y adecuado a la realidad de cada día con espíritu crítico emprendedor, comprometido con el desarrollo de la unidad en la comunidad hotelera, con capacidad de liderazgo, creatividad, honestidad, actitud.*

## **Misión**

*Ser una empresa hotelera líder en su rango, reconocida por la excelencia de su servicio. Proyección de una imagen institucional moderna, futurista, evaluada regularmente con programas de den respuesta a los requerimientos de clientes exigentes con constante cambio y desarrollo permanente; y a través de todo esto cooperar con la comunidad, dando al visitante del exterior e interior del país, motivos para volver a nuestra ciudad.*

# Cuidamos los detalles inspirados en la delicadeza de cada dechado de ñandutí

El Ñandutí es uno de los elementos más hermosos de nuestra artesanía paraguaya.

El Dr. Gustavo González, desde su consultorio ubicado donde hoy se asienta el Hotel Villa Morra Suites, fue un enamorado de este arte, su trabajo es el más acabado estudio sobre su origen, técnica y simbolismo.

El Hotel y los descendientes, le rinden homenaje a través de la promoción de este delicado encaje, que representa el atento servicio que brindamos a nuestros huéspedes, curiosos por conocer más sobre Paraguay.





## Reconocimiento

“El hombre que teje”, corto documental nacional, de seis minutos de duración, es una iniciativa del Hotel Villa Morra Suites y repasa historias y leyendas del ñandutí a partir de las investigaciones del doctor Gustavo González (1898-1974), pionero en sistematizar la información y documentación sobre el tejido autóctono, de gran belleza y variedad, trata sobre la investigación del Ñandutí, su leyenda y su trascendencia como tejido y legado cultural paraguayo, fue declarado de Interés Turístico Nacional por Resolución N° 700/18 de la Secretaría Nacional de Turismo (Senatur). El corto está disponible en Facebook, Twitter, Youtube y en la Muestra Permanente de Ñandutí, habilitada en Villa Morra Suites desde diciembre del 2017



### 3. Nuestro acercamiento a los 10 principios.

En Julio del año 2018 el Hotel Villa Morra Suites se inscribió al Programa del Pacto Global de las Naciones Unidas con la intención de apoyar y trabajar los principios integrándolos en la estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como también involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos mas amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde la incorporación a la red Pacto Global de las Naciones Unidas, como primer Hotel en Paraguay, nos sentimos con un gran compromiso en ser los pioneros en nuestro rubro por lo que nos hemos propuesto en ser líderes en la gestión dando ejemplo para que otros hoteles se sumen al Programa.

En ese momento definimos tres áreas principales, que podrían guiar la dirección de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, donde queríamos marcar la diferencia dentro del contexto natural de nuestro negocio.

Estos son:

- **A** **Personas – Colaboradores**
- **B** **Medio Ambiente**
- **C** **Sociedad (localmente)**



En este sentido, decidimos implementar nuestras iniciativas en dos etapas.

#### 1ra. ETAPA

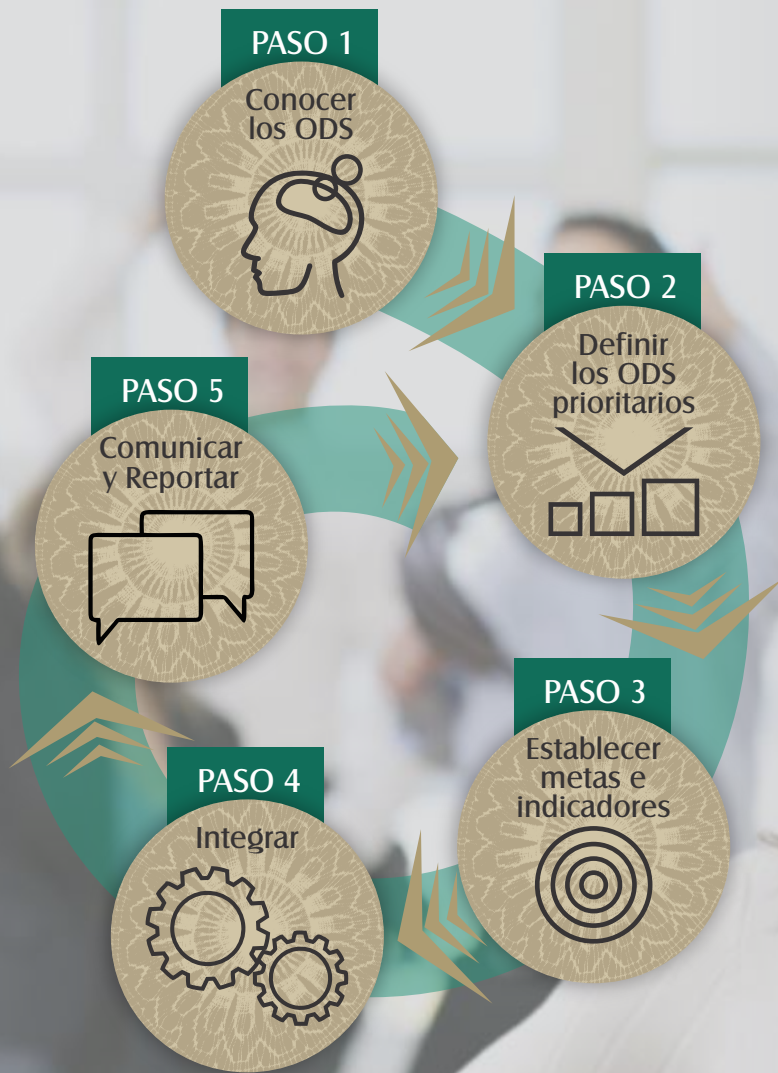
La primera etapa se concentraría así en la implementación de iniciativas dentro de la Empresa para garantizar que todos los miembros del personal comprendan los principios básicos de la ONU y garantizar la voluntad de implementar soluciones sostenibles a lo largo de la organización.

#### 2da. ETAPA

La segunda etapa se dirigirá en adelante hacia la sociedad, localmente al gremio hotelero nacional.

Para asegurarnos de que todas las iniciativas fueran llevadas por los empleados, creamos un comité de RSE, que se hizo responsable de la elección e implementación de las iniciativas.





## Primera Etapa

Nos basamos en los 5 pasos propuestos por pacto Global para integrar los ODS en la cadena de suministro

**Conocer y comprometerse con los ODS:** Desarrollamos acciones para formar a los directivos y empleados en los ODS, y fomentar a las acciones de sensibilización para los proveedores de la cadena de suministro, lo que fue fundamental para extender el conocimiento y compromiso con estos objetivos.

**Definir las prioridades en materia de ODS:** Un análisis en profundidad de la empresa, pero también de la cadena de suministro, nos aportó la información necesaria que nos permitió establecer un plan de implantación de los ODS adaptados a las peculiaridades de nuestra empresa.

**Establecer metas e indicadores:** una vez analizado el estado de la empresa y de la cadena de suministro establecimos los objetivos internos y creamos una estrategia pública en ODS con compromisos y objetivos específicos de la empresa.

**Integrarlos en la cadena de suministro:** La mejor forma de integrar estos objetivos en toda la organización fue establecer una estrategia interna que llegue a toda la cadena de suministro, con acciones concretas como la formación a proveedores e integrando los ODS en todas las políticas y objetivos de la empresa.

**Comunicar y reportar:** comunicar de forma efectiva todo el proceso realizado en las comunicaciones de la empresa, y a través de la elaboración del Informe de Comunicación de progreso al Programa de Pacto Global de las NNUU.



## Estableciendo objetivos

Este informe se basa en las ODS trabajados desde el ingreso al Pacto Global, el período ejecutado fue desde junio 2018 a la fecha.

Esta iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente, y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas



## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En cuanto a los derechos Laborales: no permitimos trabajos forzosos ni infantiles, promovemos y respetamos la diversidad igualitaria, estamos convencidos de que una cultura basada en valores y en el respeto humano fortalece nuestra conducta y competencias.

Valoramos el respeto hacia nosotros mismos y hacia los que nos rodean.

- Fomentamos la igualdad de oportunidades, la no discriminación, y la diversidad de gente e ideas.
- Practicamos la transparencia y honestidad con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas.

## Talento Humano

Nuestros colaboradores son una pieza fundamental. Como resultado tenemos colaboradores altamente comprometidos con los logros de objetivos, misión y visión empresarial.

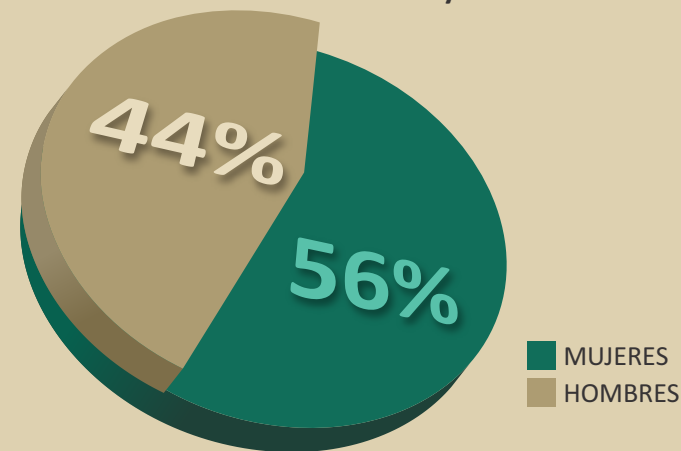
El equipo humano es el alma de la empresa, por lo que existe un paralelismo entre los valores de la empresa y los valores individuales de las personas que formamos parte de la empresa.

Nuestra plantilla de colaboradores está distribuida de la siguiente manera:

**Total Colaboradores: 57**

MUJERES	HOMBRES	TOTAL
32	25	57
56%	44%	100%

**Colaboradores y Miembros**



Estamos convencidos de que el crecimiento y desarrollo del equipo humano. Es fundamental, para el buen desempeño del mismo. El gran activo de nuestra empresa son nuestras personas. Una de las políticas de recursos humanos del Villa Morra Suites está encaminada en el desarrollo profesional, desde la incorporación del mismo se busca una acogida positiva con una inducción completa en la que se transmite las políticas, organigramas y procedimientos para el manejo interno del colaborador.

## FORMACIÓN: Fortalecemos nuestra cultura y nuestro equipo

La formación integral de nuestros colaboradores constituye parte esencial para lograr un alto reconocimiento de nuestros clientes por lo que desarrollamos un programa de capacitación para fortalecer las diferentes competencias. Trabajamos con nuestros colaboradores para integrarlos a todos los procesos y alinearlos al logro de los objetivos corporativos.

### Para esto trabajamos este año en:

- **Formación técnica:** manipulación de alimentos, primeros auxilios, uso adecuado de extintores software informático y programas, etc.
- **Formación en idiomas:** cursos de inglés organizados por diferentes niveles.
- **Formación en habilidades blandas:** es la clave para trabajar todo lo relacionado con el liderazgo, la comunicación, la innovación y la creatividad para empoderar a nuestros equipos.

## Programa de Capacitación:

Nuestra gente es el alma de nuestra organización. Tiene el poder de construir, crecer, innovar, crear y agregar valor a nuestros clientes, a las demás personas y comunidades.

Reconociendo nuestra responsabilidad de equiparlos con las herramientas y habilidades adecuadas generamos un programa de Capacitación.

Invertimos mas de 100 millones de Gs en 3.700 horas de capacitación.

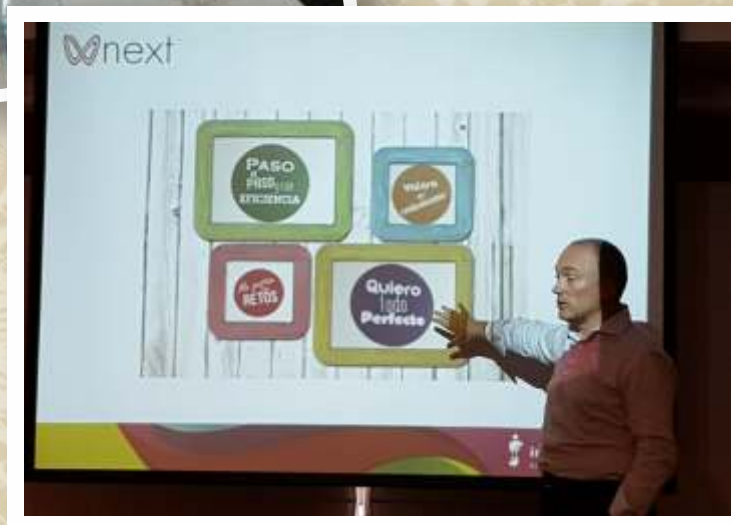
### Cursos desarrollados:

- Inocuidad en alimentos
- Contaminación cruzada en alimentos
- Cursos de perfeccionamiento en Cocina: Pastelería, Chocolatería
- Cursos de Ventas de Vinos
- Couching en ventas
- Sistemas Informáticos Desbravador
- Capacitaciones Villa Morra Rewards
- Cursos de Ingles
- Curso de Automaquillaje
- Curso de primeros auxilios

## CURSOS DE MAQUILLAJE



## COACHING EN VENTAS



## SALUD OCUPACIONAL

En lo que respecta al principio de salud y medio ambiente, realizamos campañas de sensibilización a fin de lograr cambios de conducta que apunten a un estilo de vida sana y sostenible.

- Implementación de prácticas sencillas de Pausa Activa
- Asistencia del PREVIBUS , prevención de enfermedades con el objetivo de detectar los riesgos a su salud y referirlos oportunamente para su tratamiento a la red de servicios del IPS llegando a disminuir en el absentismo laboral.
- Campañas de vacunación a colaboradores, en colaboración con el MSPyBS.
- Servicio de comedor gratuito a través de un plan de alimentación adecuada realizado por un nutricionista.
- Servicios de asistencia de ambulancias con paramédicos privados.

Se cuenta con las inspecciones a través de tecnólogos de alimentos quienes auditan y acompañan a los colaboradores a que este de acuerdo a las normas de salubridad de exigencia con los entes reguladores como la INAN



## ACTIVIDADES DE RECREACION E INTEGRACION

- Actividades de recreación e integración mensuales
- Festejos de cumpleaños
- Festejos en días especiales: día del trabajador, día de la amistad, cena de fin de año, aniversario, gratificaciones varias.





FESTEJO DIA DEL NIÑO PARA HIJOS DE LOS COLABORADORES



## MEDIO AMBIENTE

El Hotel Villa Morra Suites ha entrado a partir del año 2018 en una nueva era en la que la sostenibilidad se convierte en el proyecto más ambicioso. Para liderar este proyecto se ha nombrado un Comité de Sostenibilidad del grupo que cuenta con un representante de cada departamento, y que mediante reuniones periódicas se encargan de generar nuevos proyectos con un único objetivo: “Mejorar la sostenibilidad”.



Entre los ambiciosos proyectos sostenibles que se han iniciado en 2018 se encuentran:

- Programa de Reciclados
- Programa de reducción de uso de papel. Se ha iniciado el Proyecto “Paper Less” para digitalizar toda la documentación que tradicionalmente se generaba en papel, especialmente la generada en la recepción de los hoteles. El objetivo es reducir el 80% del papel en 2020.
- Programa de reducción de uso de agua
- Programa de reducción de uso de energía eléctrica:



Durante el año se realizaron fuertes campañas de concientización y sensibilización entre los colaboradores a través de mensajería interna sobre uso responsable de papel, energía no renovable y cuidado del agua.



El Programa de Reciclado tiene como objetivo: Reducir su impacto ambiental al generar menos residuos y reciclar más y ahorrar dinero al conseguir una mayor eficiencia operativa.



Para el Programa “Paperless” hemos realizado un convenio con la Empresa Cartones Yaguareté para el Programa “Crece Reciclando”.



Se implementaron acciones como: uso de impresiones en doble faz y la digitalización de documentos para evitar impresiones y disminuir el uso de tóner como insumo contaminante.



Otra acción implementada es la separación y recolección de las tapas de bebidas, a fin de aportar a la organización LUCHA para ayuda a niños con enfermedades oncológicas

## Eficiencia energética y reducción de las emisiones de CO2

Se han implementado varias acciones para la reducción de uso de energía eléctrica.

- Cambio de luminarias convencionales por otras más eficientes de LED en el 100% del hotel.
- Sistema de reducción en habitaciones que nos permitió aumentar la eficiencia del sistema de climatización de habitaciones.
- Apagado de luces que no resultan esenciales, con el objetivo de concienciar a los colaboradores sobre la importancia de combatir el calentamiento global.

**Estas medidas han servido a la compañía a registrar en un año un ahorro energético del 8%.**



Como medida para aumentar la eficiencia energética de los sistemas de iluminación, se procedió a la sustitución de todas las lámparas por tecnología LED (Light-Emitting Diode). Esto, además de ayudar a la sostenibilidad económica del hotel, contribuye a la reducción de carbono. Las lámparas que fueron retiradas, se gestionaron como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Continuamos invirtiendo en formas de abordar las cuestiones en donde tenemos mayor impacto ambiental, como el uso de energía en las oficinas y como mejorar la forma en que medimos nuestro progreso en relación a estas cuestiones.

Nuestra participación en el Pacto Global suma esfuerzos locales para lograr ser una empresa más sustentable midiendo nuestros resultados, reducir nuestro impacto en el medio ambiente, la reducción de la utilización de los recursos, la concienciación sobre estos temas además de una mejora continua.

# Responsabilidad Social

## APOYANDO A NUESTRAS COMUNIDADES

Se realizaron donaciones a Instituciones de beneficencia como Corazones Abiertos, Fundación San Rafael y Hogar de niños Patricia Bozzano.

Algunos productos fueron:

- Muebles
- Griferías
- Calefones
- Puertas, ventanas, pisos
- Blanquería: sábanas, toallas, frazadas



## Dialogo con los grupos de Interés

El Hotel Villa Morra Suites forma parte de la Asociación Industrial Hotelera del Paraguay y participa activamente en distintas mesas de trabajo con la Secretaria de Turismo y otras asociaciones gremiales hoteleras como la ASHOIT de la ciudad de Encarnación y ASHOTEL de Ciudad del Este.

Hemos estado trabajando en la difusión de los Principios del Programa del Pacto Global con los colegas de la Asociación Hotelera a través de reuniones y espacios de trabajo para concientizar de la importancia de realizar acciones de sostenibilidad en los hoteles de todo el país, aportando ideas y siendo líderes de las acciones que hemos implementado durante el año.

Somos parte también de la *Asociación Asunción Convention & Visitors Bureau* y hemos estado trabajando para que los Congresos y eventos que se realicen en Asunción tengan un aporte de sostenibilidad y responsabilidad social. En el año 2018 se realizó el Congreso Cocal de la Federación de Organizaciones de Congresos y Afines de América Latina y el Caribe en el que Asunción fue sede en el que se implementaron acciones como ser: Recuperación de la comida con la organización "Mboyao" y "Banco de alimentos"

A lo largo de 2018, hemos participado en distintos foros especializados sobre gestión de la calidad, medio ambiente, marketing, eficiencia energética y turismo, entre otros.

Unido a esto, es importante destacar que nuestra empresa se rige por una política de compras que prioriza siempre el producto local y de temporada en su oferta al cliente. Además, el género autóctono representa una base que garantiza el éxito de la oferta gastronómica local, de platos típicos nuestro país.

Ofrecer la máxima calidad es clave en nuestros estándares. Por ello es clave mantener relaciones beneficiosas con los proveedores que trabajan con nosotros.

# Desafíos y Compromisos

Este trabajo refleja el inicio de nuestras actividades, con el compromiso responsable de asegurar e incrementar actividades que no dañen el ambiente que compartimos.

La actividad empresarial gana su legitimidad al cumplir con los requerimientos de la sociedad, y cada vez más la sociedad expresa la necesidad evidente de más prácticas medioambientales sustentables.

na completa carta de vinos, combinando en el punto exacto la modernidad y la tradición.

**“El reto es aún mucho mayor para el periodo 2019-2020, el Hotel Villa Morra Suites se ha propuesto conseguir los siguientes objetivos”**

- **Comunicar a los clientes los principales indicadores de sostenibilidad**
- **Conseguir la certificación de Registro de Establecimiento RE a través del Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición**
- **Alianzas con otros actores para contribuir a los ODS**
- **Continuar con la formación a los colaboradores en materia de sostenibilidad**
- **Ampliar progresivamente las contribuciones a medio y largo plazo**
- **Eliminación de materiales de plástico con el Proyecto “Less Plastic”**
- **Dar inicio al proyecto “Clean the World”, las pastillas de jabón usadas en los hoteles, se reciclan derriéndolas para crear nuevas barras que se enviaran a Hogares de niños**
- **Crear concienciación: elaborar campañas y herramientas de comunicación que permitan que el sector hotelero y nuestra gente se identifique con las metas que proponen las Naciones Unidas en sus ODS.**



VillaMorraSuites  
HOTEL

+ 595 21 612 715  
+ 595 982 186 095  
hotelmor@villamorrasuites.com.py  
www.villamorrasuites.com.py  
Avda. Mariscal López 3001  
Asunción - Paraguay

### Carta del Gerente General

El hotel Villa Morra Suites participa activamente en actividades sostenibles desde su apertura y nos sentimos honrados de ser parte del Programa del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Estamos comprometidos con los Diez principios en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio ambiente y anticorrupción.

Nuestra gestión siempre ha asegurado el bienestar de nuestra fuerza de trabajo y hemos participado en diversas iniciativas sostenibles y proyectos de responsabilidad social a lo largo del año.

Nos esforzamos por convertirnos en modelos responsables en el sector hotelero y en la comunidad inspirando a nuestros compañeros de la industria para poder lograr una economía global socialmente responsable.

En esta primera Comunicación anual sobre el Progreso del Hotel Villa Morra Suites describimos nuestras acciones con el firme objetivo de mejorar continuamente para la integración de los principales principios del Pacto Mundial.

Nos esperan nuevos desafíos para el próximo periodo que con un plan estratégico y un continuo trabajo en equipo con nuestros colaboradores tenemos el firme propósito de poder lograrlo.

Cordialmente

**Nidia Arza de Tenace**  
Gerente General  
Hotel Villa Morra Suites



VillaMorraSuites  
★★★★★  
HOTEL

**¡MUCHAS GRACIAS!**

Avda. Mariscal López 3001 - Tel.: 595 21 612 715  
[hotelvms@villamorrisuites.com.py](mailto:hotelvms@villamorrisuites.com.py)  
[www.villamorrisuites.com.py](http://www.villamorrisuites.com.py)

