



# INFORME DE PROGRESO

AGOSTO 2017 - JULIO 2019



HOTEL  
SAINT GEORGE  
IGUAZÚ ★ ★ ★ ★



# ÍNDICE

Presentación .....	4
Nuestra Razón de Ser .....	5
Gobierno Corporativo y Compromiso Ético .....	12
Acompañando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .....	13
Historia de una familia que crece .....	15
Somos Parte de Nuestros Grupos de Interés: .....	16
• Clientes .....	17
• Colaboradores .....	22
• Proveedores .....	27
• Comunidad .....	31
• Medio Ambiente .....	33
Certificaciones, Adhesiones y Alianzas .....	38



## ACERCA DE ESTE INFORME

El presente Informe de Progreso tiene como fin dar a conocer a todos los grupos de interés los esfuerzos, desafíos y acciones llevadas a cabo por el Hotel Saint George.

En el 2017 fue presentado el primer informe corporativo en el que comprendía la performance de los años 2014, 2015, 2016 y gran parte del 2017. Este informe titulado "Informe de Progreso" tiene el objetivo de compartir el desempeño desde agosto 2017 a Julio 2019. Cabe aclarar que los años del Hotel Saint George no siguen el calendario gregoriano, sino que van de agosto a Julio.

Para elaborar este documento se utilizó como guía algunos principios y criterios la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), figurando contenidos básicos para la elaboración de memorias de GRI. Este informe no ha sido sometido a verificación externa.

# PRESENTACIÓN



Tengo el orgullo de presentar por segunda vez nuestros avances y compartirles en esta ocasión, todo lo que hicimos en los años agosto 2017 a julio 2019. En este trayecto aprendimos a animarnos a ser cada vez más nosotros mismos, logrando una versión más fiel y honesta del Hotel Saint George.

Notarán que el nombre de este reporte ha cambiado (el primero se tituló “Primer Reporte de Sostenibilidad”) y si bien parece algo nimio, no es casual ya que tiene que ver con un cambio de perspectiva y también con nuestra propia evolución como empresa. Por un lado, nos dimos cuenta de que muchos de los valores que definen a la sostenibilidad, forman parte de nuestra empresa, desde nuestra esencia e incluso desde nuestros inicios. Por otro lado, para nosotros la sostenibilidad no es un área separada dentro del todo, sino que ésta integra nuestro ADN, como un abordaje que nos atraviesa de punta a punta, de forma integral. Por ello mismo, en esta segunda oportunidad hicimos algo un poco más orgánico con esto que veníamos sintiendo.

Bajo la misma línea, decidimos soltar algunos rótulos que nos limitaban como lo era la clásica tríada corporativa visión-misión-valores. Nos dimos cuenta de que nos podían conocer mejor, a través de nuestra Razón de Ser, la que refleja de dónde venimos, aquello que nos mueve y hacia dónde vamos. Dar, servir, satisfacer, agasajar y nutrir, está en nuestra naturaleza.

Ésta orientación hacia el otro trasciende los límites de la empresa misma, y de entre las varias acciones que realizamos orientadas a la comunidad, merece la pena resaltar nuestro Programa de Prevención contra la Explotación Sexual y comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, ya que hemos logrado que haya un crecimiento sostenido de los involucrados en el mismo. Nos motiva pensar que somos cada vez más los que velamos por los derechos del niño.

Creemos que una de las formas más palpables de habernos animado a ser nosotros mismos fue cómo logramos diseñar nuestro organigrama, que lo podrán ver en las páginas de este informe. Me siento agradecida de las personas que nos acompañan en el día a día, ya que potencian y enriquecen lo que somos.

**Yamila Chemes**

Gerente Operativo y  
Responsable de la Gestión Sustentable



## **NUESTRA RAZÓN DE SER**

*Dar, servir, satisfacer, agasajar, cuidar  
y nutrir esta es nuestra naturaleza.*



*Somos una empresa familiar dedicada a brindar bienestar a nuestros huéspedes y a las personas que nos rodean.*

*Nos concebimos parte de un todo interrelacionado: destinamos nuestra energía y creatividad a encontrar nuevas y mejores maneras de disminuir el impacto de la actividad en el medioambiente y a realizar aportes significativos en nuestro entorno natural y social.*

*Un profundo deseo de superación nos mantiene siempre en movimiento. Aspiramos a convertirnos en referentes en turismo consciente.*



## CALIDAD HUMANA

- *Nos importan las personas.*
- *Nos realizamos sirviendo a otros.*
- *Dar nos nutre, brindar nos enriquece.*
- *Protegemos a los niños.*
- *Somos naturalmente optimistas.*
- *Confiamos en la naturaleza humana.*







## CONCIENCIA SOCIAL Y AMBIENTAL

- *Nos sabemos parte de un ecosistema.*
- *Despertamos conciencia.*
- *Fomentamos la figura de viajero responsable.*
- *Promovemos el respeto por la cultura local y el amor por la naturaleza.*
- *Estamos convencidos de que cada aporte cuenta.*



## VOLUNTAD DE SUPERACIÓN

- *Nos abrimos al diálogo.*
- *Le damos la bienvenida al cambio.*
- *Construimos una cultura de trabajo colaborativa.*
- *Celebramos los desafíos.*
- *Aspiramos a hacer de la mejora un comportamiento sostenido.*

# SOMOS NUESTROS COMPROMISOS



# GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPROMISO ÉTICO



Laila Chemes, Víctor E. Chemes, Nidia N. Fuchs, Yamila Chemes, Jorge A. Chemes

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, a agosto del 2019 son:

<b>PRESIDENTE</b>	Víctor Eduardo Chemes
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Jorge Alberto Chemes
<b>DIRECTORA</b>	Nidia Nilda Fuchs
<b>DIRECTORA</b>	Laila Chemes
<b>DIRECTORA</b>	Yamila Chemes



## 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.

Para acceder al documento  
[www.hotelsaintgeorge.com](http://www.hotelsaintgeorge.com)

# ACOMPañANDO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El Hotel Saint George toma como referencia y se alinea a los 10 principios del **Pacto Global de Naciones Unidas**, asumiendo el compromiso de aplicar en su actividad los siguientes valores:

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



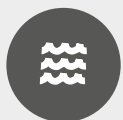
### DERECHOS HUMANOS

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:



- Donación mensual de alimentos al Hogar de Ancianos San Ramón.
- Programa Plato Guazú.



- Servicio Médico para Colaboradores.
- Espacio Amigo de la Lactancia Materna para colaboradores.
- Extensión Licencia por Paternidad para colaboradores (Trasciende la ley).
- Licencia por pérdida de embarazo para colaboradores (trasciende la ley).
- Licencia por enfermedad de hijo, para colaboradores (trasciende la ley).



- Contribución con voluntarios al Programas de Educación Ambiental en escuelas públicas de Iguazú.



- Política de Igualdad de Género.
- Política y Protocolo para la Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Política de Respeto a la Diversidad.
- Capacitación a colaboradores sobre Igualdad de Género y Trata de personas.
- Programa de Buenas Prácticas en la Hotelería.



- Metas y estrategias para la reducción del consumo hídrico.
- Programa de Detección de Fugas.
- Incorporación de dispositivos con reductores de caudal.
- 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, cartelera, eventos, spots radiales, entre otros.



- Metas y estrategias para la reducción del consumo energético.
- Metas de mejora de eficiencia energética.
- Energía Renovable (Pellets) para calentamiento de agua y calefacción en áreas públicas.
- Acciones de Sensibilización a Huéspedes y Colaboradores y Comunidad por medio de capacitaciones, cartelera, spots radiales, entre otros.



- Ofrecimiento de trabajo formal y bajo la ley, que contempla capacitación y desarrollo de carrera.
- Política de Prevención de Trabajo Infantil.



- Video de cómo comportarse en comunidades guaraníes.
- Sugerencia de compra de artesanías locales, por medio de cartelera.



- Programa de Gestión de Residuos.
- Reforestaciones en la ciudad de Iguazú de árboles nativos.
- Veredas del hotel adaptadas a personas no videntes.
- Mejoras viales en calles aledañas al hotel.



- Evaluación anual a proveedores según criterios sustentables.
- Política y Programa de Compras.
- Programa de Educación para la Sostenibilidad, dirigido a Proveedores.
- Reducción y vigilancia al máximo de uso de productos químicos en nuestras operaciones.



- Compensación del 100% de nuestras emisiones. Somos Carbono Neutral.
- Estrategia ofrecida a huéspedes para compensar la huella de carbono producida por su viaje.
- Sensibilización a la comunidad, colaboradores y huéspedes sobre cómo mitigar el cambio climático por medio de cartelera, eventos, capacitaciones, spots radiales, etc.



- Reducción de productos plásticos.



- Alianza y aportes económicos mensuales destinados a proteger al Yaguararé (Proyecto Yaguararé, CEIBA).
- Alianza y aportes económicos mensuales destinados a la protección de la Selva Paranaense (Fundación Vida silvestre Argentina).
- Alianza y aportes económicos mensuales destinados a la protección de la Selva Paranaense (Fundación Bosques Nativos).
- Alianza IMIBIO (Instituto Misionero de Biodiversidad).
- Video Tips sustentables.
- Video de Cómo comportarse en áreas naturales.
- Sensibilización a huéspedes, colaboradores y a la comunidad por medio de distintas acciones y soportes, sobre la importancia de: conservar la diversidad biológica, reducir el atropellamiento de animales en ruta, fomentar la reforestación con especies nativas, No a la compra ilegal de especies nativas, No a la caza furtiva, etc.

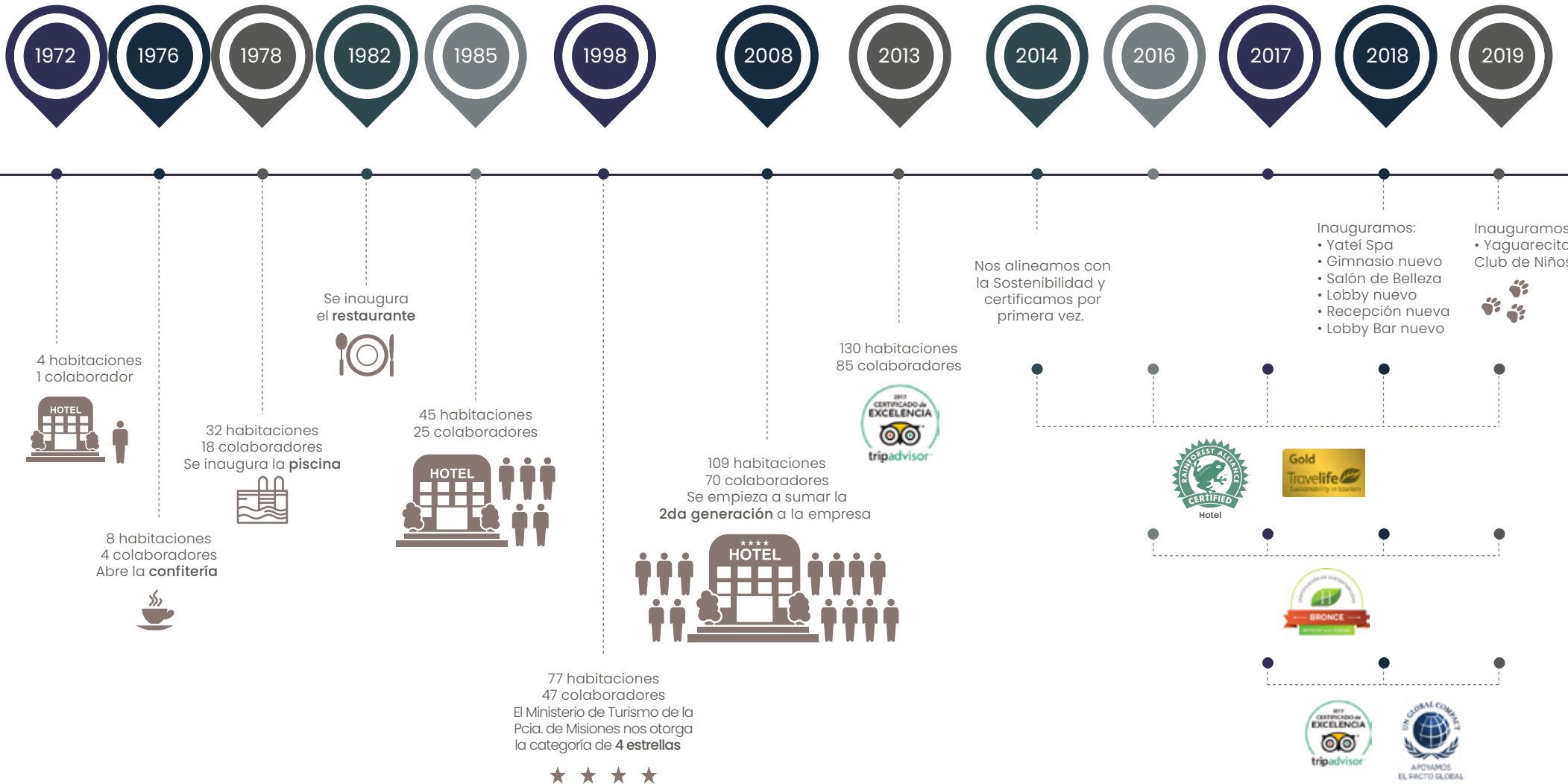


- Código de Ética y canales de denuncia.
- Reglamento interno de Trabajo.



- Participación activa en distintas organizaciones: A.G.H.A.I, A.H.T, I.C.B.
- Alianza con empresas certificadas por R.A con el fin de poner en marcha el Programa de Proveedores Sostenibles.

# HISTORIA DE UNA FAMILIA QUE CRECE



A photograph of a hotel room. Two beds with white linens and red pillows are visible. A wooden nightstand in the center holds a glass vase with green leaves and red berries. Two square wall-mounted lamps are positioned above the beds. A white semi-transparent banner is overlaid across the middle of the image, containing the text 'NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:'.

**NUESTROS GRUPOS  
DE INTERÉS:**





## CLIENTES

*Nos realizamos sirviendo a otros*



ÁREA PISCINA

## SERVICIOS



127  
HABITACIONES



1 HABITACIÓN  
PARA PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD



ESTACIONAMIENTO  
RESERVADO PARA PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD



ESTACIONAMIENTO



3 SALONES PARA  
EVENTOS CON  
CAPACIDAD HASTA  
120 PERSONAS



TIENDA DE  
SOUVENIRS



LOBBY  
RENOVADO



GIMNASIO



SALÓN  
DE BELLEZA



JUEGOS DE EXTERIOR  
PARA NIÑOS



PISCINA  
ADULTOS Y NIÑOS



YAGUARECITOS  
CLUB DE NIÑOS



YATEÍ SPA



Doña María  
RESTAURANTE  
DOÑA MARÍA



LOBBY BAR



QUINCHO BAR

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

El principal objetivo del Hotel Saint George consiste en brindar una excelente estadía al cliente por eso 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.



## UN TURISMO SANO Y SEGURO

El HSG trabaja en la Protección de los niños, es por ello que cuenta, desde el 2014, con una Política de Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes por medio del cual se asegura de que ningún menor de edad se pueda alojar junto a un mayor que NO pueda demostrar filiación o bien autorización correspondiente. Dicha Política conlleva un protocolo de acción, en el que involucra a todas las áreas del hotel.



### HUÉSPEDES MENORES DE EDAD

**4.348**      **3.589**  
2017-2018      2018-2019

Fueron protegidos por nuestra política y protocolo de prevención de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.

## AGENCIAS DE VIAJE

Siendo uno de los grupos de interés más importantes, se privilegia un contacto directo y fluido con las Agencias de Viaje que trabajan con Hotel Saint George. Se trabaja para ser cada vez más 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.

## ACCESIBILIDAD

El HSG cree en la inclusión y en poder brindar igualdad de condiciones para todos, es por ello que trabaja realizando los ajustes necesarios para que más personas con discapacidad puedan disfrutar de sus servicios. En éste período analizado:

- Remodelamos la **rampa de acceso al hotel**.
- Inauguramos **rampa de acceso al área de piscina**.
- Instalamos **nueva vereda** para personas no videntes y movilidad reducida.
- Inauguramos un **nuevo baño en el área del restaurante** para personas con discapacidad.
- Incorporamos **Menús en braille** en Restaurante y Bares.
- Incorporamos **Directorio en braille y Código de Ética** en la habitación para personas con discapacidad.
- Comenzamos instalando **señalética en braille en áreas públicas**.



¿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.



## EN PRIMERA PERSONA



*“Lo que más me gustó del Hotel fue Yaguarecitos. Mi hijo, Felipe, estaba fascinado y creo que lograron un espacio único, lleno de contenido y educativo. También destaco la buena predisposición de todo el personal, siempre con una sonrisa, una natural disposición a querer ayudarte. ¡Gracias!”.*

**María Bernal, Capital Federal.**



*“La experiencia en el HSG fue muy linda. Hay detalles que no vi en otros hoteles, como el hecho de que cuando me hicieron la habitación me desenchufaron el cargador de celular, doblaron prolijamente los cables y lo dejaron sobre la mesa de luz. Son detalles con un sentido ecológico pero hechos con cariño, y eso, el cariño y buena predisposición de todo el personal es llamativo. ¡La pasamos muy bien!”.*

**Dolores Barberis, Santa Fe.**

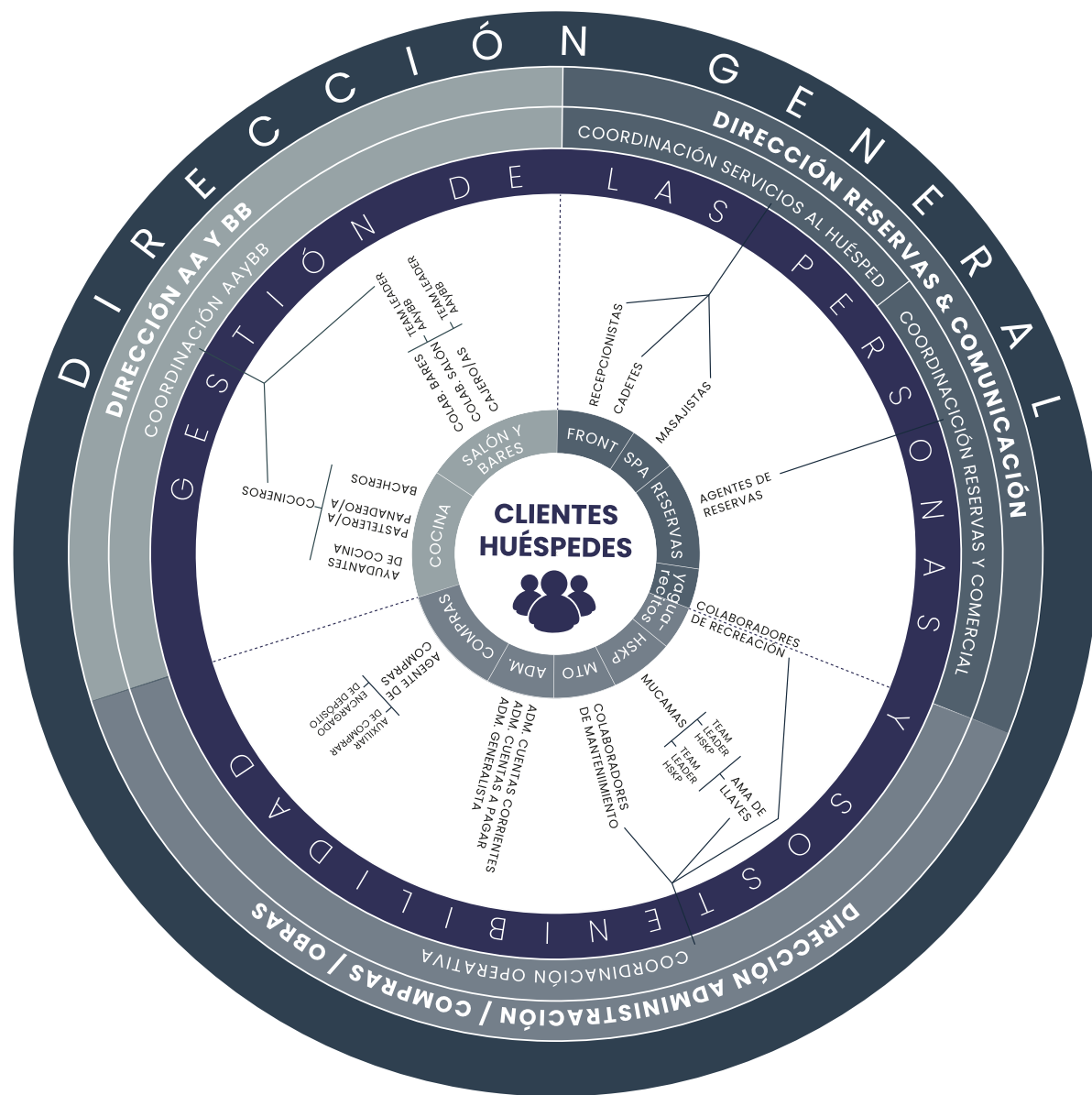
## METAS PARA EL 2023:

- Continuar insertándonos en mercados de consumidores sustentables.
- Seguir aumentando las ventas por canales directos.
- Comunicar cada vez más y mejor nuestras acciones.
- Continuar mejorando la Accesibilidad incluyendo distintos tipos de discapacidad.
- Incorporar nuevas tecnologías para facilitar contacto con el huésped.
- Seguir mejorando la calidad de nuestro servicio al huésped.



## COLABORADORES

*Nos importan las personas*



## ORGANIGRAMA

El organigrama del HSG es reflejo de la presente gestión empresarial, con un espíritu dinámico, flexible y orgánico. Bajo esta estructura interna, el cliente es nuestro centro y núcleo; es quien sostiene y hace circular a todas las personas involucradas en el sistema. Los Coordinadores de área y Directivos brindan desde la periferia soporte y contención a los Colaboradores quienes están en el día a día en contacto directo e indirecto con el cliente. Por eso, para el HSG el bien-estar de sus Colaboradores es proporcional a la satisfacción del cliente. En esta trama circular es ineludible el trabajo en equipo en donde la sinergia entre las partes impacta positivamente en el Todo.





## GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y SOSTENIBILIDAD

En el 2019 Hotel Saint George creó oficialmente el área destinada al bienestar de sus Colaboradores. Entre sus funciones: Administración de personal, Selección de nuevos Colaboradores, Inducción, Capacitación, Clima laboral, Evaluación de Desempeño, Beneficios y Motivación. Además, esta área es la encargada de llevar a cabo y sostener las prácticas sostenibles del HSG.

### BENEFICIOS



SERVICIO MÉDICO SEMANAL



ESPACIO AMIGOS DE LA LACTANCIA



EXTENSIÓN DE LIC. POR PATERNIDAD



LICENCIA POR ENFERMEDAD DE HIJO/A



LIC. POR PÉRDIDA DE EMBARAZO



COMEDOR LABORAL GRATUITO



CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE SALUD



CAMPAÑAS DE VENTA INTERNA PARA COLABORADORES



CUMPLEAÑOS: OBSEQUIO Y PRIORIDAD DE FRANCO



CONVENIO DE BENEFICIOS CON COMERCIOS LOCALES



FESTEJOS EN FECHAS ESPECIALES: DÍA DEL NIÑO, DÍA DE LA MUJER, DÍA DEL AMIGO, DÍA DEL TRABAJADOR, ETC.





## ESPACIO AMIGOS DE LA LACTANCIA

Este espacio permite a las madres extraerse leche o amamantar a sus bebés garantizando su intimidad. Cuenta con un minibar para el correcto almacenamiento de leche materna. Este espacio logró un reconocimiento del Ministerio de Salud de la Nación.

## PROTEGIENDO A LA FAMILIA

### • Extensión de la Lic por Paternidad

(Trasciende la Ley): El HSG cree en la igualdad de Género, es por eso que extiende la Licencia por Paternidad adicionando 5 días a los que estipula la ley argentina.

### • Licencia por Enfermedad de hijo/a

(Trasciende la Ley) El HSG brinda 3 días anuales de inasistencia justificadas para aquellos padres que necesitan cuidar de sus hijos enfermos.

### • Licencia por Pérdida de embarazo

(Trasciende la Ley): El HSG brinda 3 días anuales de inasistencia justificadas para aquellas mujeres que hayan perdido un embarazo.



## HORAS DE CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS

110

2017-2018

119

2018-2019



## RECONOCIMIENTO EN VALORES

El HSG reconoce formalmente todos los años a aquellos Colaboradores que desde su quehacer diario encarnan y representan los valores de la empresa.



Como todos los años, el Equipo de ABB participó del concurso de la Semana Gastronómica Iguazú, organizada por la AGHAI. ¡En el 2019 el HSG obtuvo el 1er premio!

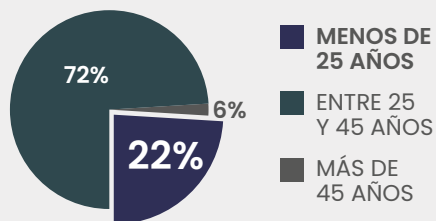


## COMUNIDAD INTERNA

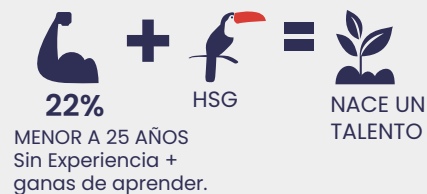
### DOTACIÓN Y GÉNERO HOY

	REFERENCIA	
49%	%	51%
56%	MANDOS MEDIOS EN %	44%

### DOTACIÓN Y EDAD



### HSG, PRIMER EMPLEO



### CLIMA LABORAL

Todos los años HSG hace un análisis de Clima Laboral con el fin de medir la percepción del ambiente de trabajo y por medio de esta retroalimentación diseñar y re-diseñar políticas y acciones.

**84%** del total de Colaboradores considera como MUY BUENA su satisfacción con el puesto de trabajo.

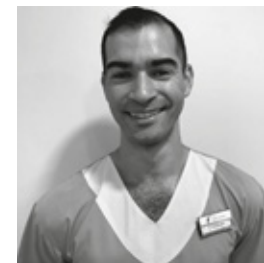
### PROMOCIONES INTERNAS

**1** 2017-2018      **5** 2018-2019



**59%** de los Colaboradores tienen Hijos

Debido a que el HSG es una empresa familiar, promueve el cuidado de la familia y protección de los niños.



## EN PRIMERA PERSONA

"En el área de Lavandería estoy ya hace más de 2 años. Creo que me desarrollé más en esta área porque me gusta lo que hago. Todo lo que aprendí, lo aprendí acá. En mis francos, me gusta estar con mis hijos, mi señora y hermanos. Nos gusta pasear por la costanera y salir a andar en bicicleta y recorrer las 600 ha y las 2000 ha y todo espacio verde que nos ofrece la ciudad. Para mí, compartir con mi familia es lo mejor".

Cristian Alvez Souza, Lavandería.

## METAS PARA EL 2023:

- Continuar sosteniendo las políticas y beneficios que contribuyen con la conciliación de la vida personal, familiar, y laboral con foco en la protección de la maternidad.
- Capacitar en nuevas temáticas.
- Mejorar la eficiencia de las Evaluaciones de Desempeño.
- Brindar un mayor acompañamiento a Coordinadores de área en su tarea de liderazgo.



HOTEL  
SAINT GEORGE  
★★★★  
IGUAZÚ



## PROVEEDORES

*Construimos una cultura de trabajo colaborativa*



## JUNTOS MEJOR

Desde 2016 el HSG forma parte de un grupo de empresas hoteleras locales con las que comparten los valores de la sostenibilidad. En conjunto evalúan anualmente a sus proveedores habituales bajo criterios que aunaron consensuadamente y de esta forma, les brindan acompañamiento con el objetivo de mejorar condiciones entorno a los siguientes temas: Prácticas Laborales, Trabajo Digno, Responsabilidad sobre los Productos, Medio Ambiente y Responsabilidad Social.

El HSG es consciente de que Compras y Residuos van de la mano y de que la generación de residuos, en su cantidad y calidad, depende estrechamente de la estrategia de Compras. Por ello, desde el 2014 se trabaja en la siguiente dirección:



### COMPRAS ESTRATÉGICAS

Se priorizan Productos y Servicios:

- locales
- cuya huella de carbono, emitida por su transporte, sea la menor posible
- biodegradables
- con envases retornables y reutilizables
- con empaque reducido
- que garanticen la eficiencia energética
- reciclados y que generen residuos reciclables
- orgánicos
- que contemplen derechos humanos y condiciones laborales de quienes los producen y transportan
- que garanticen la seguridad y salubridad de todos los involucrados
- que acrediten de alguna forma su compromiso con el medio ambiente y la comunidad.
- evitamos productos plásticos de un solo uso.



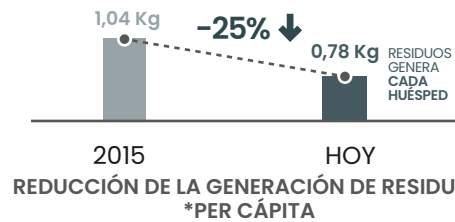
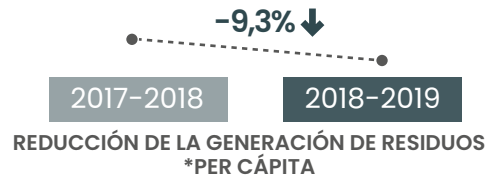
### RESIDUOS

- En el HSG tanto Huéspedes como Colaboradores separan los residuos.
- Diariamente todos los residuos sólidos son pesados, con el fin de evaluar el resultado de compras estratégicas y proponerse metas.
- Se trabaja para disminuir que la cantidad de residuos No Reciclables lleguen al relleno sanitario.
- El HSG anualmente realiza alianzas con el fin de garantizar en la medida que se pueda y la ciudad lo facilite, el mejor destino final para cada tipo de residuo.

\* Expresado en la Política y Manual de Compras del HSG

## IMPACTO DE COMPRAS EN LA REDUCCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS:

0,78 Kg = RESIDUOS GENERA CADA HUÉSPED



RESIDUOS PELIGROSOS: SE ACOPIAN AÚN A LA ESPERA DE UN DESTINO FINAL SEGURO



EL DESTINO FINAL DEL 100% DEL ACEITE DE COCINA USADO: RECICLAJE.



32%

DE PRODUCTOS HABITUALES E INHERENTES A LA INDUSTRIA SON DE ENVASE RELLENABLE.

ANTES	AHORA
SHAMPOO, CREMA DE ENJUAGUE Y JABÓN EN PRESENTACIÓN INDIVIDUAL	DISPENSERS
BOLSA PLÁSTICA EN HABITACIONES PARA LAVANDERÍA	CESTA
REVOLVEDOR DE PLÁSTICO	REVOLVEDOR DE BAMBOO
SORBETES PLÁSTICOS	VASO SIN SORBETE
POSAVASOS DE PAPEL	POSAVASOS DE GÉNERO
MANTECA, MERMELADA, AZÚCAR EN SOBRES INDIVIDUALES	AZUCARERA Y RÉCIPIENTES MÁS GRANDES Y RELLENABLES
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN PAPEL	EN DIGITAL
FOLLETERÍA Y BROCHURES EN PAPEL	EN DIGITAL
BOLSAS DE RESIDUO EN TACHOS	BOLSAS BIODEGRADABLES
VAJILLA DESCARTABLE PARA EVENTOS EN EL EXTERIOR DEL HOTEL	VAJILLA DE VIDRIO
BOLSA DE RESIDUOS EN TACHOS DE BASURA (HABITACIONES)	X



ÁREA PISCINA



## JEJYÁ: PRODUCIR CONSERVANDO LA SELVA

Jejyá significa en guaraní, pulpa de la fruta del Palmito.

HSG apoya con su compra a emprendimientos como el de la Cooperativa Agroecológica Península de Andresito, quien comercializa a baja escala pulpa de fruto de Palmito (palmera nativa y endémica de la Selva Atlántica) para uso gastronómico.

Este proyecto apunta a que familias locales puedan hacer un uso productivo sobre sus chacras, especialmente de aquellas áreas con bosque nativo. Al mismo tiempo que las familias diversifican su producción, se promueve el mantenimiento de los remanentes de monte nativo.

Desde una perspectiva social, el Palmito es un recurso crucial para la conservación regional y el bienestar de sus productores.



## EN PRIMERA PERSONA

*"Me parece muy bueno que el Saint George haya incorporado el Jejyá en su gastronomía y que se interese en su promoción ya que de esta forma logramos una cadena de comercialización corta, comprometida y personalizada con los productores. Nuestro objetivo es que este producto se vuelva exclusivo y genuino de acá y se agote su consumo en la región. Apuntamos a desarrollar un mercado inteligente, que no genere más demanda de lo que el recurso puede dar y que entienda que este tiene cierta periodicidad, por lo que no está disponible todo el año. Además que contemple que el volumen de producción pueda cambiar año a año. Apostamos a que más hoteles y restaurantes de Iguazú se sumen a este proyecto."*

**Dra. Norma Hilgert**, Investigadora IBS, UNaM - CONICET.  
Prof. FacFor

## METAS PARA EL 2023:

- Continuar reemplazando productos y servicios que garanticen menor impacto ambiental y mejor impacto social.
- Continuar creciendo junto al grupo de empresas unidas en pos de las buenas prácticas en la cadena de valor.



## COMUNIDAD

*Nos involucramos*



EL HSG ES SENSIBLE A UNO DE LOS GRUPOS EN MAYOR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTE, POR ESTA RAZÓN DIRIGE SUS ACCIONES ENTORNO A ELLOS.

## EXTENSIÓN A LA COMUNIDAD

En el 2018 el HSG decidió extender su Política de Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes al sector de la industria hotelera de la ciudad de Puerto Iguazú presentando el Programa de Buenas Prácticas para la Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. Éste contó con la asistencia técnica del Ministerio de Justicia de la Nación, Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación, la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes del Gobierno de la Provincia de Misiones y de UNICEF Argentina.



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
VICEGOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE MISIONES



El Programa se inició en Abril del 2018 y fue concluido en Octubre de dicho año. Éste consistió en invitar a empresas hoteleras a adherirse con el fin de recibir capacitación sobre la problemática, entrenamiento y seguimiento sobre cómo incorporar esta política y su aplicación. La capacitación fue dictada por voluntarios del área de Recepción del HSG.

### RESULTADOS:

- **8 de las 9** empresas inscriptas concluyeron el Programa.
- El **84%** de las prácticas empresariales propuestas por el Programa fueron adoptadas por las empresas.
- **93%** Satisfacción de los Participantes Adherentes
- **100%** Satisfacción de los Voluntarios del HSG

### ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA

El HSG se adhirió en 2018 al Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo, el que forma parte del Programa Turismo Responsable e Infancia de la Secretaría de Gobierno de Turismo de la Nación. De esta manera, el HSG integra la Red Nacional de Adherentes al presente Código.





## ALGUNAS INICIATIVAS DEL HSG

- Aporte económico mensual al **Hogar de Ancianos San Ramón**.
- Donación de habitaciones y salones de eventos a proyectos de interés social/cultural y de distintas ONG's e instituciones de bien común.

## 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).
- Fundador y miembro activo del Convention Bureau de Iguazú.
- Participante activo de la comisión directiva de la AHT, filial Iguazú.
- Fundador y participante activo de empresas unidas en pos de las buenas prácticas en la cadena de valor.

## EN PRIMERA PERSONA



*“Somos parte de la campaña del Hotel Saint George en contra de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. Hemos recibido en este tiempo varias capacitaciones por parte de ellos, y adquirimos este proceso propuesto como parte de nuestro procedimiento operativo. Pudimos ver que es fácil de aplicar y que da seguridad a los huéspedes.*

*Es importante poder implementarlo en nuestro hotel y en la mayor cantidad de emprendimientos posibles, ya que tenemos que velar por la seguridad de quienes nos visitan así como de la comunidad en general. ¡Gracias! ”*

### **Adriana Silvero.**

Recepcionista del Hotel Yvy, Iguazú.



YATEÍ SPA

## METAS PARA EL 2023:

- Continuar capacitando a otros emprendimientos turísticos de la zona en la Prevención de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Involucrarnos en la divulgación del Patrimonio Cultural del destino.



## MEDIO AMBIENTE

*Estamos convencidos de que cada aporte cuenta*

## ALIADOS



**FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA:**  
Entidad civil que trabaja en la solución de los principales problemas ambientales de Argentina. Representante en este país de la Organización Mundial de Conservación (WWF), la organización ambiental más grande del mundo. El HSG realiza aportes económicos mensuales



**PROYECTO YAGUARETÉ:**  
Proyecto que forma parte de la asociación civil Ceiba. Trabajan generando información sobre el estado actual del yaguareté (*Panthera onca*) con el fin de implementar medidas de conservación en el norte argentino. El HSG realiza aportes económicos mensuales.



**BOSQUES NATIVOS ARGENTINOS PARA LA BIODIVERSIDAD:**  
Entidad argentina de bien público, sin fines de lucro, cuyo objetivo es promover la regeneración de los bosques nativos, alentar la restauración de la biodiversidad y apoyar las investigaciones científicas argentinas. El HSG realiza aportes económicos mensuales.



**IMIPIO, Instituto Misionero de Biodiversidad:**  
Sus esfuerzos se centran en poner en valor la Biodiversidad de la provincia de Misiones, acercando los conocimientos al pueblo misionero en su conjunto para un desarrollo sustentable, de forma integrada, colaborativa e innovativa de cara a las futuras generaciones.



**HACE 10 AÑOS EL HSG TRABAJA CON FUNDACIÓN VIDA SILVESTRE ARGENTINA EN LA PROTECCIÓN DE LA SELVA PARANAENSE**



### COMPENSACIÓN DE HUELLA DE CO2:

<b>100%</b> 2017-2018	<b>100%</b> 2018-2019
--------------------------	--------------------------

#### ¿QUÉ ES LA HUELLA DE CARBONO?

Es un indicador ambiental que pretende reflejar la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.

El HSG compensa la huella de carbono emitida por su operación y además invita a los huéspedes a compensar su huella producida por su viaje por medio de Check Out por la Naturaleza, de Fundación Vida Silvestre.



## AGUA

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA  
\*PER CÁPITA



2017-2018

2018-2019



El HSG mide y posee **caudalímetros** en las áreas que son fuente de mayor consumo, con el fin de analizar su huella hídrica. Anualmente se propone objetivos de reducción y en algunos casos de mantenimiento, siendo acompañados con una estrategia.



### ACCIONES ESTRATÉGICAS IMPLEMENTADAS Y EN CONTINUO DESARROLLO:

- Programa de Detección de Fugas.
- Incorporación de dispositivos con reductores de caudal y sistema de doble descarga.
- Adquisición de equipos eficientes en Lavandería y en área de Piscina.
- Campañas de sensibilización a Colaboradores y huéspedes.

**EL 80% DE LAS FUENTES DE AGUA CUENTAN CON ALGUNA TECNOLOGÍA DE AHORRO**



## ENERGÍA

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA  
\*PER CÁPITA



2017-2018

2018-2019

CANTIDAD EQUIPOS ELECTRÓNICOS EFICIENTES



2017-2018

2018-2019



**97%** DE LAS LUMINARIAS SON EFICIENTES



**75%** DE LAS LUMINARIAS SON LED



**CLIMATIZACIÓN CON PELLETS BALANCE 0 EN EMISIONES DE CO2**



## ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

### DIRIGIDO A CLIENTES:

- Yaguarecitos, Club de niños: espacio creado con una fuerte impronta ambiental.
- Estación de libros de flora y fauna nativa.
- Redes sociales y Página web.
- Check Out por la naturaleza (Fundación Vida Silvestre para compensación de huella de carbono por el viaje).
- Festejo Mes del Planeta y Día del Agua.
- Código de conducta sobre como comportarse en áreas naturales.
- Decoración y cartelería.
- Mapa cultural y ambiental de Misiones.
- Videos de tips sustentables en lobby.
- Directorio y cartelería en habitaciones.

### DIRIGIDO A COLABORADORES:

#### CAPACITACIONES ANUALES EN:

- Principios y valores de la Sostenibilidad
- Selva Paranaense
- Uso Racional del Agua
- Uso eficiente de la Energía
- Gestión de Residuos
- Cambio Climático
- Visita planta de acopio de Iguazú
- Festejo del Día del Niño Ambiental
- Competencia ambiental entre áreas

## METAS PARA EL 2023:

- Continuar insertándonos en mercados de consumidores sustentables.
- Seguir aumentando las ventas por canales directos.
- Comunicar cada vez más y mejor nuestras acciones.
- Continuar mejorando la Accesibilidad incluyendo distintos tipos de discapacidad.
- Incorporar nuevas tecnologías para facilitar contacto con el huésped.
- Seguir mejorando la calidad de nuestro servicio al huésped.

## CERTIFICACIONES



Hotel

### RAINFOREST ALLIANCE:

En el 2015 se certificó por primera vez y en los años consecutivos, hasta el día de la fecha.

### PUNTAJE DE ÚLTIMA AUDITORIA (AGO 2019):

Manejo Empresarial: 100%

Manejo Sociocultural: 96,67%

Manejo Ambiental: 98,33%

**Calificación Global: 98,33%**

Calificación de Indicadores Críticos: 100%



### HOTELES MAS VERDES

Validación en 2017 y 2019.



### TRIP ADVISOR :

Certificado de Excelencia  
2018 y 2019

## ADHESIONES



Protección de los  
Derechos de Niñas,  
Niños y Adolescentes  
en Viajes y Turismo

## ALIANZAS



FUNDACIÓN  
VIDA SILVESTRE  
ARGENTINA



Proyecto  
Yaguareté



IMiBio



HOTEL  
SAINT GEORGE

★ ★ ★ ★  
IGUAZÚ