



POLÍTICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

VERSIÓN INICIAL

HOTEL O2 IGUAZÚ

01 de abril de 2019

Presentación

En el Hotel O2 Iguazú creemos que la conservación y preservación del ambiente, el trabajo, el respeto y la inclusión de la comunidad local y de las comunidades originarias de la ciudad de Puerto Iguazú en nuestra actividad, el aporte al desarrollo sostenible de la ciudad y la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros huéspedes deben ser el eje que guíe nuestra actividad.

Con este fin, diseñamos la presente política de sostenibilidad que contiene programas, objetivos y acciones a seguir conforme a la misión, visión y valores que identifican y caracterizan al Hotel.

Nuestro desarrollo está fundamentado en prácticas innovadoras y sostenibles, que buscan influenciar a distintos actores del sector y de la sociedad donde actuamos, para generar valor y construir sostenibilidad en todos nuestros grupos de interés.

Considerando la interrelación de las tres dimensiones de la sostenibilidad (empresarial, sociocultural y ambiental), adoptamos los siguientes compromisos que conforman la Política de Sostenibilidad del Hotel O2 Iguazú:

Compromiso General con el Desarrollo Sustentable

Entendemos que el desarrollo económico debe estar en armonía con el bienestar y la inclusión social, y con la valorización, conservación y defensa del medio ambiente y del patrimonio natural, histórico y cultural de la ciudad y de la región donde desarrollamos nuestra actividad.

Por ello, nuestro compromiso está basado en:

- Establecer una gestión sustentable de todos nuestros procesos, basada en un concepto de mejora continua y de equilibrio entre las dimensiones empresarial, sociocultural y ambiental, en el marco del cumplimiento de todos los requisitos legales y de adhesión voluntaria a los que el Hotel adhiere y adhiera en el futuro.
- Promover el desarrollo integral de la comunidad de la ciudad de Puerto Iguazú, especialmente de las comunidades originarias.
- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos dentro de nuestro ámbito de influencia, asegurándonos de no ser cómplices en casos de violaciones a estos derechos.
- Facilitar y patrocinar acciones y proyectos para la promoción de la sostenibilidad y del desarrollo humano.
- Aplicar las mejores prácticas de conservación ambiental y de respeto y cuidado de nuestra comunidad local, minimizando y compensando los impactos negativos y maximizando los impactos positivos de nuestra operación.
- Promover programas de sensibilización y capacitación, buscando concientizar a cada miembro de nuestra empresa y a toda nuestra cadena de valor, como agentes activos en la construcción de una cultura comprometida con la sostenibilidad de la actividad turística.

Compromisos Específicos

Además del compromiso general con el desarrollo sustentable, hemos asumido diez compromisos específicos con los temas más relevantes y prioritarios para nuestro negocio, desde la perspectiva de la sostenibilidad, que se plasman en sendos Programas, Planes de Acción y Protocolos.

- Calidad de Servicio
- Respeto y Protección de los Derechos Humanos y Laborales
- Gestión de la seguridad de colaboradorxs, clientes y terceros
- Accesibilidad Turística
- Salubridad en Alimentos y Bebidas
- Compromiso con el Desarrollo Local y la Conservación del Patrimonio Histórico y Cultura Local
- Prevención y Erradicación de las Conductas de Perjuicio Social y de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes
- Programa de Responsabilidad Social
- Compras Sostenibles
- Educación para la Sostenibilidad
- Compromiso en el combate al cambio climático
- Uso Eficiente y Racional del Agua
- Uso Eficiente y Racional de la Energía
- Conservación de la Biodiversidad
- Prevención de la Contaminación
- Gestión Responsable de Residuos Sólidos

Compromisos asumidos

A continuación, se reproducen las principales metas y objetivos de cada uno de los compromisos reseñados en el título anterior. El desagregado completo y la totalidad de las metas y objetivos definidos se encuentran en los documentos correspondientes a cada uno de ellos.

- Programa de Calidad de Servicio
El Programa se encuentra documentado en el Manual de Calidad del Hotel O2 Iguazú. El compromiso de este programa es la revisión de todos los procesos una vez al año en consulta con el equipo de trabajo, con el propósito de mantener un proceso de mejora continua. Este Manual se complementa con otros documentos como el Manual de Inducción, de Reclutamiento y selección, el Código de Ética, el Reglamento Interno y otras políticas y protocolos vigentes en la operación.
- Programa de Respeto y Protección de los Derechos Humanos y Laborales
El compromiso de este programa es el respeto irrestricto de todas las pautas establecidas en nuestro Código de Ética. Tratándose de un enunciado de derechos y deberes de cumplimiento obligatorio, el compromiso es de cumplimiento permanente, realizándose una revisión anual de los contenidos

del Programa.

- Programa de Gestión de la Seguridad

En este programa se describen los factores de riesgo a los que pueden estar expuestos los distintos grupos de interés vinculados a la operación del Hotel O2 Iguazú (colaboradorxs, clientes, proveedorxs, público en general y otrxs), y los planes de emergencia y contingencia a aplicar en caso que ocurriera alguna de las situaciones previstas.

- Programa de Accesibilidad turística

Hotel O2 Iguazú tiene un firme compromiso con la accesibilidad turística, basada en el propósito que toda persona pueda disfrutar de la experiencia de alojarse en sus instalaciones. Es por ello que cuenta con un Programa de Adaptación de sus instalaciones y entrenamiento de todo su staff para garantizar a las personas con discapacidad un trato igualitario e inclusivo.

- Programa de Salubridad en Alimentos y Bebidas

Uno de los servicios que el Hotel O2 Iguazú ofrece a sus clientes, tanto a aquellos que se hospedan en sus instalaciones como a los que no, es el de alimentos y bebidas, tanto en el restaurante como en los eventos privados o que se ofrecen de forma abierta a la comunidad y visitantes de la ciudad. Este programa tiene por objetivo garantizar la salud de las personas que eligen nuestro servicio a través de un conjunto de equipamientos y procedimientos en los que son entrenados todos nuestroxs colaboradorxs.

- Programa de Compromiso con el Desarrollo Local y la Conservación del Patrimonio Histórico y Cultura Local

Por medio de este Plan, el Hotel O2 Iguazú asume un compromiso activo con el Desarrollo Local y la Conservación del Patrimonio Histórico y Cultural Local. Las principales componentes de este Plan son:

- Priorizar la mano de obra local para desempeñarse como miembros del staff.
- Promover el Desarrollo Personal y Profesional de los Colaboradores por medio de acciones de capacitación planificadas anualmente.
- Promover la visita a las Comunidades Originarias de la zona.
- Promover la compra de artesanías realizadas por las Comunidades Originarias de la zona y la venta de productos artesanales realizados por artesanos y productores locales.
- Promover entre los huéspedes la visita a la ciudad de Puerto Iguazú priorizando el reconocimiento del patrimonio histórico arquitectónico.
- Desarrollar acciones para colaborar con la conservación del patrimonio histórico y cultural local.
- Difundir entre los huéspedes un Código de Conducta para la visita a las Comunidades Originarias.
- Desarrollar e implementar un programa de incentivos entre los miembros del staff.

- Proporcionar espacios de comercialización de productos locales en el Hotel y la difusión de la compra de productos y artesanías locales entre los clientes.

- Programa de Prevención y Erradicación de las Conductas de Perjuicio Social y de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes

El Hotel O2 Iguazú tiene un firme compromiso con la Prevención y Erradicación de las Conductas de Perjuicio Social y de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. Para ello ha confeccionado sendos Protocolos que contemplan acciones preventivas en todas las etapas de la operación del Hotel. El Hotel O2 Iguazú asume el compromiso de difundir dichas acciones entre los potenciales clientes y huéspedes y entre toda su cadena de valor, además de capacitar a sus colaboradores en los procedimientos previstos en los Protocolos al menos una vez al año, revisándolos anualmente para promover su mejora continua.

- Programa de Responsabilidad Social

El Programa de Responsabilidad Social del Hotel O2 Iguazú asume los compromisos de aporte de la empresa a la comunidad en materia de apoyo al desarrollo local. En este sentido, durante el período 2019-2020, se propone asumir los siguientes compromisos

- Colaborar con el desarrollo del vivero de la Fundación Vida Silvestre Argentina ubicado en la Reserva Urugua-í.
- Colaborar con el Programa Plato Guazú, entregando excedentes de alimentos elaborados para abastecer las necesidades de comedores comunitarios de la ciudad de Puerto Iguazú bajo condiciones de higiene y salubridad de los alimentos que garanticen que lleguen a destino en excelente estado.
- Colaborar con la Dirección de Patrimonio Histórico Cultural de la ciudad ofreciendo gratuitamente las instalaciones del Hotel para el desarrollo de exposiciones, conferencias, seminarios, jornadas, congresos, etc; que tengan por objetivo la difusión e investigación del patrimonio histórico cultural de la ciudad de Puerto Iguazú.
- Colaborar con la Comisaría Primera de la ciudad de Puerto Iguazú con donaciones en especie para fortalecer la capacidad operativa de dicho organismo en la protección de los turistas que visitan y de los vecinos que viven en la ciudad de Puerto Iguazú.
- Promover los productos culturales que producen las comunidades originarias Mbyá Guaraní por medio de diversas estrategias acordadas con dichas comunidades en el marco de los principios del comercio justo, del respeto por la diversidad cultural y de los procesos de consulta previa e informada definidos por los convenios de la OIT.

- Programa de Compras Sostenibles

El Programa de Gestión de Compras Sostenibles del Hotel O2 Iguazú asume una serie de compromisos respecto de su Política de Compras:

- Mantener un registro actualizado de proveedores que respeten los estándares mínimos de calidad y sostenibilidad requeridos por el Hotel, prefiriendo a proveedores locales en la medida de lo posible.

- Comprar productos a granel siempre que fuera posible, poniéndose como meta para el primer año de gestión del Hotel que el 50% de los pedidos cumplan con esta condición.
- Utilizar exclusivamente en todos los usos del Hotel papel con certificación FSC, papel reciclado o papel fabricado con fibras vegetales.
- Ofrecer los amenities de las habitaciones y baños públicos en dispensadores recargables.
- Utilizar exclusivamente productos de limpieza y detergentes biodegradables.
- Realizar las compras del Hotel en establecimientos locales, recurriendo a otras localidades sólo cuando el producto o servicio no estuviera disponible.
- Evitar el desperdicio por compras innecesarias o almacenadas por periodos de tiempo prolongados.
- Respetar el principio de las 5 R (rechazar, reutilizar, reparar, reducir y reciclar) con los envases y empaques de los implementos y productos de limpieza utilizados

- Programa de Educación para la Sostenibilidad

Nuestro Programa de Educación para la Sostenibilidad procura concientizar y educar a nuestros colaboradores, huéspedes, proveedores y a la comunidad en general respecto de nuestras Políticas de Sostenibilidad y otros contenidos que promuevan la sostenibilidad del destino. Los compromisos que asumimos en este Plan son los siguientes:

- Educar y concientizar a nuestros colaboradores respecto del Cambio Climático, del Ambiente, la Biodiversidad de la Selva Atlántica Interior, Culturas Originarias y diversos aspectos de la Sostenibilidad en el sector turístico y en la sociedad en general.
- Sensibilizar a nuestros huéspedes respecto de la Sostenibilidad en nuestro Hotel y en la comunidad en general, promoviendo su participación en actividades sustentables y poniendo a su disposición información referida a los distintos aspectos de la sostenibilidad.
- Sensibilizar a nuestros proveedores respecto de la importancia de promover la sostenibilidad en sus propias operaciones a través de comunicaciones, reuniones y asunción de compromisos, poniéndonos como meta para este primer año de gestión realizar dos reuniones con los mismos.
- Educar a la Comunidad respecto de la sostenibilidad, ofreciendo charlas en instituciones educativas, poniéndonos como meta para este primer año realizar cinco charlas sobre distintas temáticas de implementación de Políticas de Sostenibilidad en el Hotel y sobre el aspectos naturales y culturales de la región de las Cataratas del Iguazú.

- Programa de Combate al Cambio Climático

El Hotel O2 Iguazú ha medido y compensado las emisiones de carbono de todo su período constructivo y continúa con esa práctica midiendo anualmente las emisiones de carbono de sus operaciones. El primer año de su gestión servirá

para determinar la línea de base con la medición de las emisiones realizadas durante ese tiempo. Se realizará la compensación de las emisiones producidas por medio de la plantación de árboles nativos en áreas naturales protegidas de la Provincia de Misiones característicos del ecosistema de la Selva Atlántica. Asimismo, se ofrecerá a los clientes un programa de compensación de las emisiones producidas por su viaje, su estadía y/o su evento.

- Programa de Uso Eficiente y Racional del Agua

El Hotel O2 Iguazú tiene un compromiso con el Uso Eficiente y Racional del Agua. El Programa de gestión de Uso Eficiente del Agua incluye los siguientes compromisos:

- Llevar un registro del consumo de agua general en el Hotel y de los distintos sectores, con el objeto de establecer una línea de base para el establecimiento de metas de reducción a partir del segundo año de operación del hotel.
- Realizar al menos dos controles al año de la calidad de agua y del hielo provistos por el Hotel, garantizando que sea apta para consumo humano y que no transmite ningún tipo de enfermedades.
- Medir el agua de lluvia utilizada para alimentar el uso de inodoros en la operación.
- Instalar sistemas de uso eficientes del agua como reductores de caudal e inodoros de doble descarga en todas las instalaciones del Hotel.
- Promover el Uso Eficiente del Agua en colaboradores y huéspedes, enseñando buenas prácticas para ello.
- Elaborar un programa para la verificación del estado del sistema de agua tendiente a identificar y eliminar posibles fugas, llevando un registro periódico de estas actividades y las reparaciones hechas.
- Utilizar métodos confiables en la adición de productos necesarios para la mantener la purificación requerida en la piscina del Hotel, empleando métodos amigables con el ambiente para lograr dicha purificación.
- Avanzar progresivamente en el tratamiento de las aguas residuales del Hotel antes de su entrega al sistema cloacal de la ciudad de Puerto Iguazú.

- Programa de Uso Eficiente y Racional de la Energía

El Programa de Gestión Energética del Hotel O2 Iguazú asume los siguientes compromisos:

- Llevar un registro del consumo de energía eléctrica en el Hotel y de sus sectores con el objeto de establecer una línea de base para el establecimiento de metas de reducción a partir del segundo año de operación.
- Utilizar exclusivamente luminarias de tecnología LED y equipos de máxima eficiencia energética o equipados con mecanismos ahorradores de energía.
- Promover en los colaboradores, en los huéspedes y en la población local el Uso Racional de la Energía.

- Aumentar progresivamente el uso de fuentes renovables de energía en las instalaciones del Hotel.
- Mantener limpios ventanales, tragaluces, etc. para permitir una mejor iluminación natural
- Preparar un programa de mantenimiento de los artefactos eléctricos y las instalaciones con el fin evitar pérdidas de corriente eléctrica y el buen funcionamiento de los artefactos
- Programa de Conservación de la Biodiversidad

Por medio de este Plan, el Hotel O2 Iguazú asume un compromiso activo con la Conservación de la Biodiversidad de la Selva Atlántica. Las principales componentes de este Plan son:

- Difundir entre los huéspedes un Código de Conducta para las visitas a sitios de interés natural, promoviendo la visita a los mismos.
- Colaborar con la Organizaciones de la Sociedad Civil que promueven la Conservación de la Biodiversidad en el destino.
- Utilizar abonos orgánicos, repelentes naturales, insecticidas a base de extractos vegetales, evitar en la medida de lo posible el uso de productos químicos.
- Divulgar estas mejores prácticas propuestas, y utilizarlas como herramientas de aprendizaje.
- Adoptar medidas para que el ruido y la iluminación del Hotel no afecten la vida silvestre.
- Adoptar medidas para controlar y prevenir el estrellamiento de las aves en los muros vidriados del Hotel.
- Informar a los huéspedes sobre el daño que produce la alimentación artificial de animales silvestres
- Mantener información sobre las especies de flora y fauna de la zona.
- Informar al huésped sobre cómo comportarse adecuadamente durante la observación de flora y fauna y sobre las medidas de seguridad que deben adoptarse.
- Promover proyectos de reforestación con especies nativas en áreas naturales de la Provincia de Misiones.
- Colaborar activamente con las actividades que se realicen en las áreas protegidas cercanas al Hotel, especialmente con el Parque Municipal Honorio Rolón.
- Programa de Prevención de la Contaminación

El objetivo central de este Programa es reducir al máximo los impactos de la contaminación sobre el entorno producidos por las operaciones del Hotel, intentando alcanzar el objetivo de contaminación cero, ya sea porque los impactos de contaminación se compensan o remedian o porque no se producen.

Este Programa va desde las acciones preventivas en la compra de insumos hasta la participación de clientes y colaboradores en las acciones de remediación o compensación de los impactos negativos producidos por la operación.

- Programa de Gestión Responsable de Residuos Sólidos

El Hotel O2 Iguazú cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos que contempla los siguientes compromisos:

- Llevar un registro de medición diaria para evidenciar la producción de residuos y su disminución como parte del plan de manejo adecuado de los mismos y con el objeto de determinar una línea de base que permita establecer metas de reducción a partir del segundo año de las operaciones del Hotel.
- Promover en el staff de colaboradores y en los huéspedes el hábito de la separación de los Residuos.
- Reutilizar todo el papel que sea posible.
- Reutilizar los Residuos de construcción que pudieran generarse para poder realizar reparaciones en el Hotel.
- Separar los Residuos Peligrosos para su posterior retiro por un recolector habilitado. Promover entre los hoteles del destino la contratación compartida de un recolector habilitado de este tipo de residuos.
- Acopiar pilas y baterías usadas para su posterior retiro por un recolector habilitado para tal fin.
- Recolectar el aceite vegetal usado y entregarlo a una empresa para su reciclado.
- Compostar los residuos orgánicos de origen vegetal generados en el Hotel con el propósito de alimentar una huerta orgánica para el uso de la cocina.
- Divulgar el plan con los miembros del personal, huéspedes y poblaciones, incentivando la adhesión voluntaria a este plan, y la generación de nuevas ideas