

MEMORIA DE GESTIÓN SUSTENTABLE

IGUAZÚ GRAND

Elaborado por: Fabián Amaro – Responsable de Seguridad e Higiene & Gestión Sustentable
Aprobado por: Juan Carlos Espinoza – Gerente General

Actualización: Febrero 2021

Tabla de contenidos

1. Descripción de la organización, instalaciones y servicios.
2. Política de gestión sustentable.
3. Objetivos de gestión, ejes de actuación, políticas.
4. Resultados de los planes de acción realizados y objetivos de mejora vigentes.
5. Contribución del hotel al desarrollo sustentable del destino.

1. Descripción de la organización, instalaciones y servicio:

En Iguazú Grand nos ocupamos de que todos nuestros huéspedes puedan vivir su experiencia al máximo y estén colmadas de momentos memorables. Es por esto que todas las áreas del hotel están pensadas y especialmente ambientadas con accesos a través de ascensores, rampas o senderos por los cuales también pueden acceder personas con movilidad reducida.

El establecimiento cuenta con un sistema contra incendios moderno y automático controlado las 24 horas por personal de seguridad, además de una brigada preparada para combatir este tipo de siniestros.

NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

Iguazú Grand Hotel

Con una ubicación privilegiada, a metros del pase fronterizo, próximo a la reserva Iriapú y a minutos de las Cataratas, el Iguazú Grand es el único Resort de lujo en el destino caracterizado por una decoración repleta de obras de arte originales y un estilo sobrio y distinguido. El hotel cuenta con 134 habitaciones, 61 suites inauguradas en el año 1998 y 47 en el año 2005, en las categorías Junior Suites, Garden Suites, Paradise Suites, Máster Suites, y Presidencial Suite. En el año 2012 se inauguraron 26 habitaciones que completan una amplia oferta de suites superiores.

En el Iguazú Grand el huésped puede disfrutar de una estadía perfecta sin necesidad de salir de la propiedad. Contamos con un total de 8 hectáreas de las cuales se encuentran aproximadamente 16.000 M2 cubiertos donde ofrecemos una gran variedad de opciones del mejor nivel para que su experiencia sea única:

Restaurante La terraza

Es reconocido como uno de los mejores restaurantes de carnes de la región, con una cava de carnes maduradas única en el destino, los mejores cortes y el tradicional asado a la estaca. Además de sus ensaladas con verduras de nuestra huerta orgánica, ofrece también otros platos con productos locales invocando una cocina de origen donde sus sabores se fusionan a la perfección.

Restaurante El Jardín

El mejor Restaurante de la región, propone un ambiente cálido y distinguido, ofrece una variedad de platos internacionales con toques regionales y especiales gastronómicos con reconocidos Chefs de la región.

Lobby bar

Para quienes buscan servicios gastronómicos en un ambiente informal pero a la vez cálido y lujoso, el Lobby Lounge es el ambiente ideal, con una hermosa vista a los jardines y el servicio distinguido del Iguazú Grand. Ofrece coctelería internacional, carta de vinos y menú de platos ligeros.

Playland Club de la Selva

Es el lugar que eligen nuestros clientes para el esparcimiento y recreación de adultos y niños. Este

espacio fue creado y pensado para hacer que la estadía de nuestros huéspedes sea aún más placentera. En el club de la selva ofrecemos a nuestros huéspedes más de treinta actividades para toda la familia incluyendo tirolesa, muro de escalada, visita al sendero ecológico con un total de 2 hectáreas de reserva ecológica, huerta orgánica y mariposario y actividades de campamentismo.

Centro de bienestar

Nuestro centro de bienestar ofrece terapias holísticas en un espacio cálido y relajado que insta a la reconexión con nuestro interior. Además de realizar tratamientos tradicionales como masajes corporales, faciales y servicio de salón de belleza. Contamos con una infraestructura moderna que permite al cliente el relax total, ofrecemos los siguientes servicios: fitness center con equipamiento de última tecnología, sauna seco y baño de vapor, ducha escocesa, Sala de Yoga y meditación, baño romano, piscina cubierta climatizada y 5 Gabinetes para tratamientos.

Casino Iguazú

El Casino más lujoso de Sudamérica y uno de los más prestigiosos de América Latina, con mesas de Black Jack, Punto y Banca, Poker, Ruleta, Sala de Poker Texas Hold'Em, modernas máquinas tragamonedas y ruleta electrónica, es el lugar de entretenimiento por excelencia de este destino reconocido mundialmente.

Grand Salón

El hotel Iguazú Grand combina los servicios que ofrece y las cataratas del Iguazú como maravilla del mundo con el turismo de eventos y convenciones por ello, cuenta con el Grand Salón, un lujoso y moderno salón para eventos y convenciones, con capacidad para más de 600 personas (en auditorio), y para más de 400 personas (en banquetes), completamente equipado con la más alta tecnología.

2. Política de gestión sustentable.

Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, alineados a los más altos estándares de calidad y respetando los principios de la sustentabilidad, que contribuyan a mejorar nuestras dimensiones sociales, económicas y ambientales.

Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y la adhesión voluntaria a programas de calidad y sustentabilidad, implementando un sistema de gestión sustentable que evite y disminuya el impacto de nuestras actividades como también la utilización eficiente de los recursos y una activa participación social en pos de mejorar nuestra comunidad.

3. Objetivos de gestión, ejes de actuación, políticas.

COMPROMETIDOS CON UNA GESTIÓN SUSTENTABLE

Objetivo del Programa: Articular nuestros programas de Gestión Ambiental, Calidad, RSE y Accesibilidad para garantizar la satisfacción de nuestro clientes y entorno. Logrando de esta manera la construcción de una cultura de sustentabilidad que asegure una gestión integral sustentable dentro de la organización.

Prácticas Ambientales: Tenemos el objetivo de trabajar comprometidamente para reducir el consumo de energía, papel, agua y de todos los insumos, materiales y servicios que pueden afectar negativamente a nuestro ambiente o a la salud de nuestra comunidad. Como también transmitir a nuestros huéspedes la cultura de la sustentabilidad y las buenas prácticas ambientales.

- Reducir el consumo energético.
- Separación de residuos.
- Purificación del aire.
- Políticas de compra responsable.
- Utilización de iluminación eficiente.
- Implementar sistemas de control e indicadores de consumo.
- Reducción y eliminación del uso de productos químicos.
- Transmitir la cultura ambiental a nuestros huéspedes.

Programa de Aseguramiento de la calidad: Buscamos asegurar la total y completa satisfacción de nuestros huéspedes brindando un servicio de excelencia consistente y alineado a los más altos estándares de Calidad, que nos permitan superar las expectativas de nuestros clientes.

- Asegurar y medir la satisfacción de nuestros clientes.
- Reforzar y reconocer las actitudes positivas de nuestros colaboradores.
- Implementar Procesos y Procedimientos que aseguren la calidad de nuestros servicios.
- Generar y mantener una comunicación constante con nuestros clientes para conocer sus necesidades.

Responsabilidad Social Empresaria:

Estamos comprometidos a contribuir con nuestra comunidad, mejorando las condiciones de salud, educación, medio ambiente y recreación generando de esta manera un desarrollo social permanente.

- Apadrinamiento de la Escuela N° 837 del Barrio Obrero.
- Contribuciones mensuales al hospital Samic de Iguazú.
- Aporte a entidades deportivas y apoyo a atletas con discapacidad.
- Realización de campañas de concientización y campañas informativas de toda índole.

Accesibilidad: Queremos lograr que nuestros espacios verdes, áreas comunes y servicios puedan ser disfrutados por todos nuestros huéspedes en igualdad de condiciones, ofreciendo una experiencia única garantizando una Accesibilidad Universal para todos nuestros clientes.

- Asegurar la Accesibilidad arquitectónica de nuestro hotel.
- Brindar una experiencia accesible a todos nuestros clientes.
- Implementar una comunicación accesible con nuestros huéspedes.
- Formar y capacitar a todos los colaboradores.
- Compromiso firme con la salud de colaboradores y comunidad local.

Políticas Socio - Culturales

- Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres o que pongan en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, huéspedes y proveedores, así como el deterioro social.
- Se propiciará un desarrollo turístico apoyado en la ética, la calidad y la sostenibilidad, para lo cual HCI S.A. utilizará sus influencias a nivel del sector turístico y empresarial en beneficio equitativo de la empresa, colaboradores, medio ambiente y la comunidad.
- Preservar, enriquecer y por sobre todo respetar la cultura, tradiciones y costumbres de la región.

Política de Comunicación a Huéspedes

En HCI S.A. estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y creemos que todos tenemos una función que cumplir para que el desarrollo del turismo se realice de manera responsable y sostenible. Por este motivo nos comprometemos a comunicar a todos nuestros huéspedes nuestras políticas y acciones sustentables como así también recomendar las conductas amigables con el medio ambiente, mediante nuestro “Código de Conducta”.

Así mismo nuestros intermediarios (tour, operadores y agencias de venta) contarán con la información pertinente, de manera que contribuyan a nuestro esfuerzo de concientización.

Código de Ética

HCI S.A. cuenta con un conjunto de disposiciones que regulan el comportamiento laboral y ambiental del personal propio o tercerizado, dentro de la organización como así también fuera de ésta o en su representación.

Las mismas se encuentran indicadas y son de comunicación obligatoria y están a disposición de todo el personal por medio del “Código de ética del Personal” que se encuentra dentro del manual de Inducción.

4. Resultados de los planes de acción realizados y objetivos de mejora vigentes.

- Los resultados obtenidos de la implementación de los planes de acción y los resultados obtenidos en el logro de objetivos de mejora.
- La evaluación del desempeño sustentable del hotel expresado a través de la evolución de los indicadores de gestión sustentable más destacados.
- Otras acciones que ha emprendido el hotel a favor de un turismo sustentable.

5. Contribución del hotel al desarrollo sustentable del destino

Estamos comprometidos con el desarrollo sustentable del destino, es por ello que regimos nuestra gestión bajo los más estrictos estándares de calidad y sustentabilidad, intentando generar el menor impacto posible de la actividad dentro del destino.

Para lograrlo se establece la Política de Gestión Sustentable, el Programa de Aseguramiento de la Calidad, el Código de Conducta para nuestros huéspedes y procedimientos específicos para cada sector y para cada tarea que se desarrollan en las instalaciones de la empresa.