

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En concordancia con los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible+20, en nuestra organización estamos comprometidos con la preservación del ambiente, el bienestar de nuestro equipo y el de nuestra comunidad. Por ello, realizamos nuestro trabajo procurando satisfacer los siguientes principios:

- Cumplir las normas vigentes aplicables relacionadas con medio ambiente y biodiversidad, patrimonio histórico y cultural, seguridad y sanitarias.
- Reducir los impactos ambientales negativos y maximizar los impactos ambientales positivos derivados de nuestra actividad, y aplicar acciones orientadas a reducir la contaminación, mejorar la ecoeficiencia y el uso responsable de los recursos.
- Preservar la biodiversidad y el patrimonio cultural, a través de su conservación y difusión entre nuestros visitantes.
- Hacer participe a nuestros colaboradores de nuestros compromisos y de su propio desarrollo, capacitándolos y manteniendo un ambiente de respeto mutuo y comunicación abierta.
- Promover el desarrollo sustentable de nuestro destino turístico, facilitando relaciones comerciales con proveedores de la región.
- Evaluar nuestro desempeño para garantizar la mejora continua de nuestra gestión sustentable.

SUSTAINABILITY POLICY HOTEL

In accordance with the principles of the World Charter for Sustainable Tourism + 20, in our organization we are committed to preserving the environment, the welfare of our team and our community. Therefore, we do our work trying to satisfy the following principles:

- Comply with applicable current regulations related to the environment and biodiversity, historical and cultural heritage, safety and health.
- Reduce the negative environmental impacts and maximize the positive environmental impacts of our activities, and implement actions to reduce pollution, improve the eco-efficiency and responsible use of resources.
- Preserving biodiversity and cultural heritage through preservation and dissemination among our visitors.
- Involve our employees of our commitments and its own development, enabling and maintaining an atmosphere of mutual respect and open communication.
- Promoting sustainable development of our tourist destination, facilitating business relations with suppliers in the region.
- evaluate our performance to ensure continuous improvement of our sustainable management.

COMPROMISOS ESPECÍFICOS

Además del compromiso general con el desarrollo sustentable, hemos asumido 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. Esta Política de Sostenibilidad corresponde al período abril 2021-marzo 2022, debiendo ser revisada y actualizada durante el mes de abril de 2022.

Antes de realizar la descripción de la Política de Sostenibilidad, corresponde destacar el hecho que en el período abril 2020 – marzo 2021, la empresa estuvo cerrada durante casi 10 meses, desde el 15 de marzo de 2020 hasta el 8 de enero de 2021. Es por ello que los parámetros establecidos se establecen en relación con los períodos 2018-2019 y 2019-2020.

- Calidad de Servicio
- Capacitación
- Evaluación de Desempeño
- 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
- 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 Yvy Hotel de Selva. 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 Capacitación

El Programa de Capacitación constituye la principal política de la empresa destinada al desarrollo de las capacidades y competencias de nuestro staff. Nos proponemos como objetivo alcanzar las 15 horas de capacitación ofrecidas a nuestro@s colaborador@s en el presente año.

- Programa de Evaluación de Desempeño

El Programa de Evaluación de Desempeño se encuentra articulado con el Programa de Capacitación, ya que permite detectar las necesidades de capacitación y evaluar si el desarrollo de las competencias esperadas cumplió con las expectativas de la empresa.

- 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 Yvy Hotel de Selva (colaborador@s, clientes, proveedores, público en general y otros actores), y los planes de emergencia y contingencia a aplicar en caso que ocurriera alguna de las situaciones previstas.

- Programa de Accesibilidad turística

Yvy Hotel de Selva 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 Yvy Hotel de Selva 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 nuestro@s colaborador@s.

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

Por medio de este Plan, el Yvy Hotel de Selva 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 Yvy Hotel de Selva 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 Yvy Hotel de Selva 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 Compras Sostenibles

El Programa de Gestión de Compras Sostenibles del Yvy Hotel de Selva 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 este año de gestión del Hotel que todos 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.
- Comprar productos y servicios certificados, siempre que sea posible.
- Eliminar al máximo posible el uso de envases o productos desechables.
- Reducir al máximo el uso de productos tóxicos o peligrosos.

- 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 por medio de mensajes en nuestras redes sociales o por medio de otras acciones desarrolladas en conjunto con las empresas que integran la Fundación Selva Iryapú.

- Programa de Combate al Cambio Climático

El Yvy Hotel de Selva mide y compensa las emisiones de carbono de toda su operación. Entre los periodos 2018-2019 y 2019-2020 se observó un crecimiento de la huella de carbono de un 4,5%, no habiéndose cumplido la meta de reducción del 5% prevista. Durante este año se propone reducir hasta alcanzar la misma cantidad de emisiones de carbono producidas durante el periodo 2018-2019. Se realizará la compensación de las emisiones producidas por medio de la plantación de árboles nativos en la Selva Iryapú. Asimismo, se ofrecerá a los clientes un programa de compensación de las emisiones producidas por su viaje, su estadía y/o su evento y se implementará un programa de reemplazo de los gases refrigerantes que dañen la capa de ozono y se estén utilizando en los equipos de

refrigeración del Hotel.

- Programa de Uso Eficiente y Racional del Agua

El Yvy Hotel de Selva tiene un compromiso con el Uso Eficiente y Racional del Agua. En el período 2019-2020 se observó un crecimiento del 38,1% del indicador de consumo de agua por pasajero alojado en el Hotel, incumplándose la meta de reducción prevista en el programa. Para el período 2021-2022, el Programa de gestión de Uso Eficiente del Agua incluye los siguientes compromisos:

- Volver a los niveles de consumo de agua por pasajero alojado similares a los del período 2018-2019.
- Llevar un registro del consumo de agua general en el Hotel y de los distintos sectores.
- Realizar al menos dos controles al año de la calidad de agua y del hielo provistos por el Hotel a sus clientes, garantizando que sea apta para consumo humano y que no transmite ningún tipo de enfermedades.
- 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.
- Revisar y realizar mantenimiento preventivo del sistema de recolección de las aguas residuales del Hotel para garantizar su eficiente funcionamiento.

- Programa de Uso Eficiente y Racional de la Energía

Durante el período 2019-2020, se logró una reducción del consumo de energía eléctrica por pasajero alojado del 4,7%, considerándose alcanzada la meta definida por el Programa. En lo referido al gas natural, la empresa mantuvo casi igual su nivel de consumo por pasajero alojado. La empresa decidió incrementar sus esfuerzos de eficiencia para el período 2021-2022, por lo que el Programa de Gestión Energética del Yvy Hotel de Selva asume para este año los siguientes compromisos:

- Reducir en un 5% el consumo de energía en sus distintas fuentes.
- Llevar un registro del consumo de energía eléctrica en el Hotel y de sus sectores.
- 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 Yvy Hotel de Selva 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 la Reserva Selva Iryapú.
- Colaborar activamente con las actividades que realice la Fundación Selva Iryapú con el propósito de conserva la biodiversidad del área.

- 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

Los resultados de la implementación del Programa en el Yvy Hotel de Selva muestran que los niveles generales de envío de residuos a relleno sanitario no tuvieron una importante reducción, alcanzando apenas el 1%. Es por ello, que para el período 2021-2022, se mantienen los mismos objetivos, que contempla los siguientes compromisos:

- Reducir la cantidad de residuos destinados a relleno sanitario en un 10%.
- Llevar un registro de medición diaria de residuos.
- 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.