

MEMORIA DE GESTION SUSTENTABLE

Elaborado y Revisado por:

Amaro Fabian

Febrero 2021

Revisado y Aprobado por:

Gerencia General

Febrero 2021

Contenido

1. Descripción de la organización, instalaciones y servicio	3
Hotel Panoramic Grand	3
Lobby.....	4
Bar Buena Vista.....	4
2. Política de gestión sustentable.....	4
3. Descripción del sistema de gestión sustentable.....	5
4. Resultados de los planes de acción realizados y objetivos de mejora vigentes.	9
Actualización 2021	13
5. Contribución del hotel al desarrollo sustentable del destino.....	16

1. Descripción de la organización, instalaciones y servicio

Nuestras unidades de negocio

Hotel Panoramic Grand

HCI S.A. obtuvo la concesión por 30 años del antiguo Hotel del Instituto de Previsión Social IPS y emprendió la recuperación de este emblemático e histórico edificio de Misiones, construido en la década del 40, que llevaba más de 20 años de abandono.

El Panoramic Grand posee 91 habitaciones, de las cuales 80 son Standard, 10 Jr

Suites y la majestuosa Panoramic Suite. Todas las habitaciones cuentan con TV pantalla 16 LCD, Video Cable, Mini bar, Teléfono con DDN y DDI, jacuzzi, cajas de seguridad e Internet WI FI, además de diferentes servicios para brindar al huésped una estadía memorable.

Restaurante Doña Flor

Distinguido restaurante donde se ofrece un variado menú basado en su reconocida parrilla, además de platos gourmet inspirados en la cocina internacional, fusionando en ellos elementos regionales que le otorgan una característica única.

Nuestra propuesta culinaria es el resultado de una combinación de sabores tradicionales con innovadores procesos de elaboración. Aquí revalorizamos las recetas de las pioneras con una impronta ecléctica. Incorporamos productos de estación elaborados en las chacras misioneras con ingredientes autóctonos de las tres fronteras.

Lobby

Se ofrece en este espacio una gran variedad de cocktails y cafés de alto nivel, también disponible como opción para un almuerzo descontracturado e informal.

Es el lugar perfecto para reunirse y disfrutar de un extenso menú con clásicos y modernos cócteles y snacks dentro de un cálido ambiente de grandes ventanales. También ofrece espacios al aire libre como la galería que forma parte de la fachada del Hotel en Iguazú y el balcón con vista a la piscina, a los jardines y al río.

Bar Buena Vista

Una de las joyas del hotel es el parque que lo rodea donde se encuentra la zona de piscinas con solárium. Dentro del mismo entorno natural está situado el bar Buena Vista, especial para compartir con otros huéspedes, lugareños, disfrutar de los más ricos snacks y tragos de autor y poder apreciar la más imponente puesta del sol sobre el Río Paraná.

2. Política de gestión sustentable.

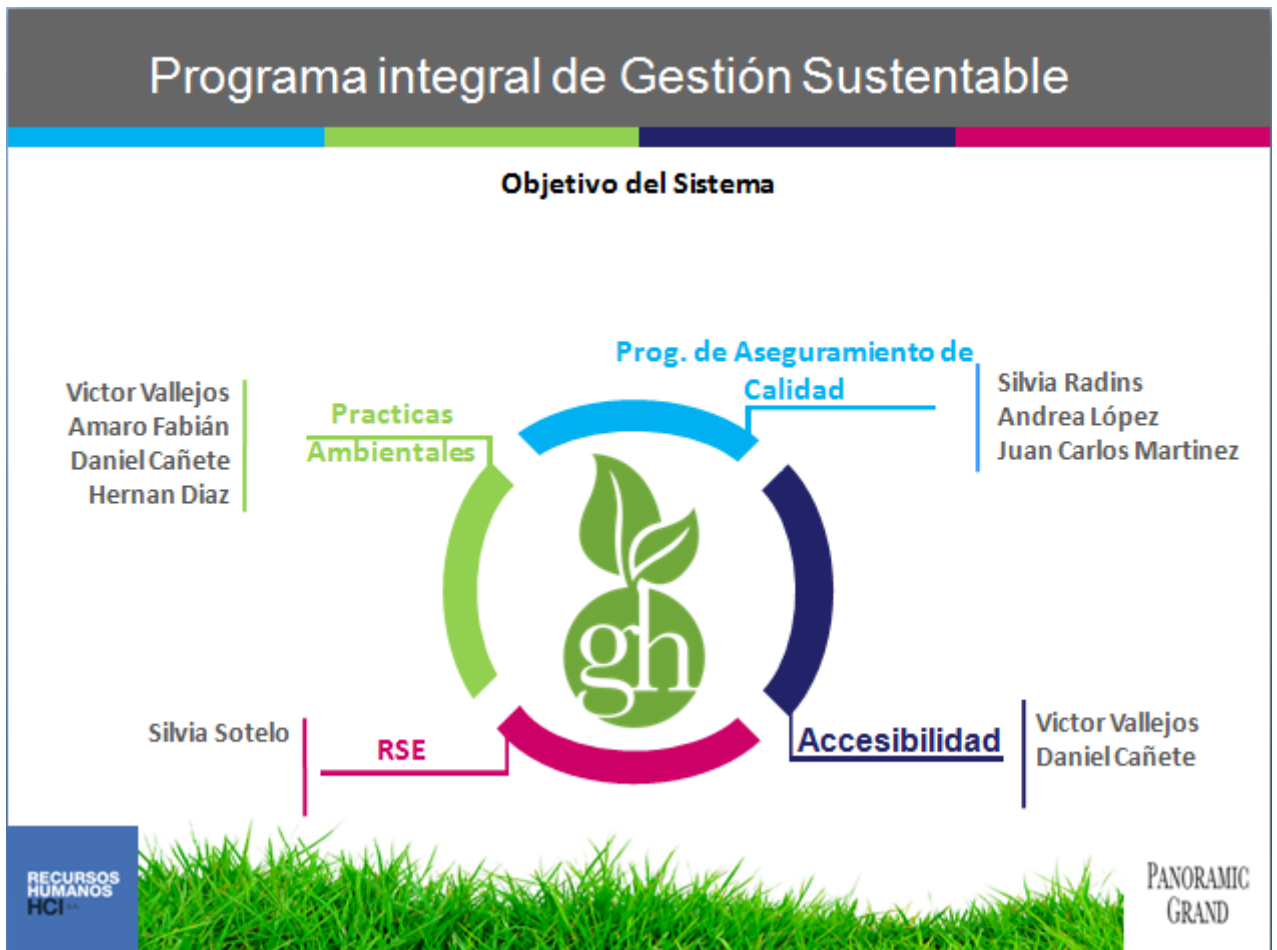
Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, alineados a los más altos estándares de calidad y respetando los principios de la sustentabilidad, que contribuyan a mejorar nuestras dimensiones sociales, económicas y ambientales.

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. Descripción del sistema de gestión sustentable

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

Nuestro sistema de gestión tiene la siguiente estructura:



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.

RSE: 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.
- 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 todo 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, 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. utilizara 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 tercerizados, dentro de la organización como así también fuera de esta 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.

En función a los planes de acción sustentable, a continuación se muestran los resultados obtenidos en la implementación de los mismos y las mejoras logradas.

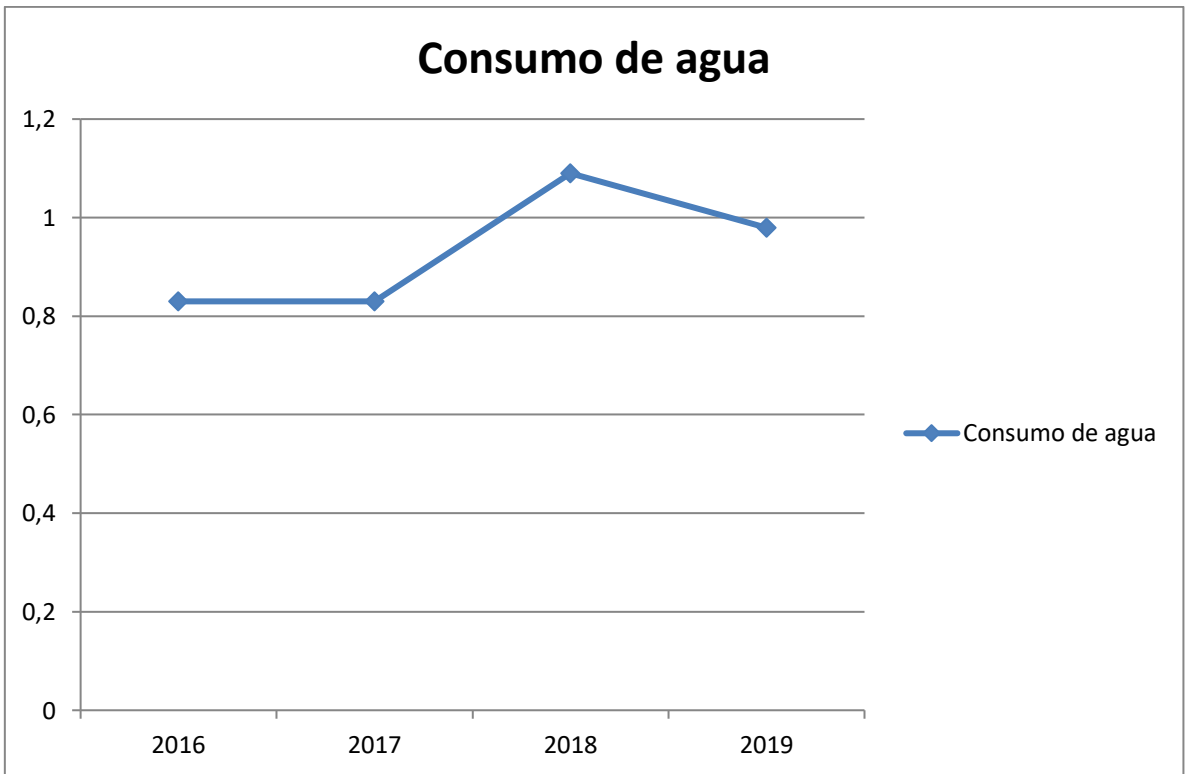
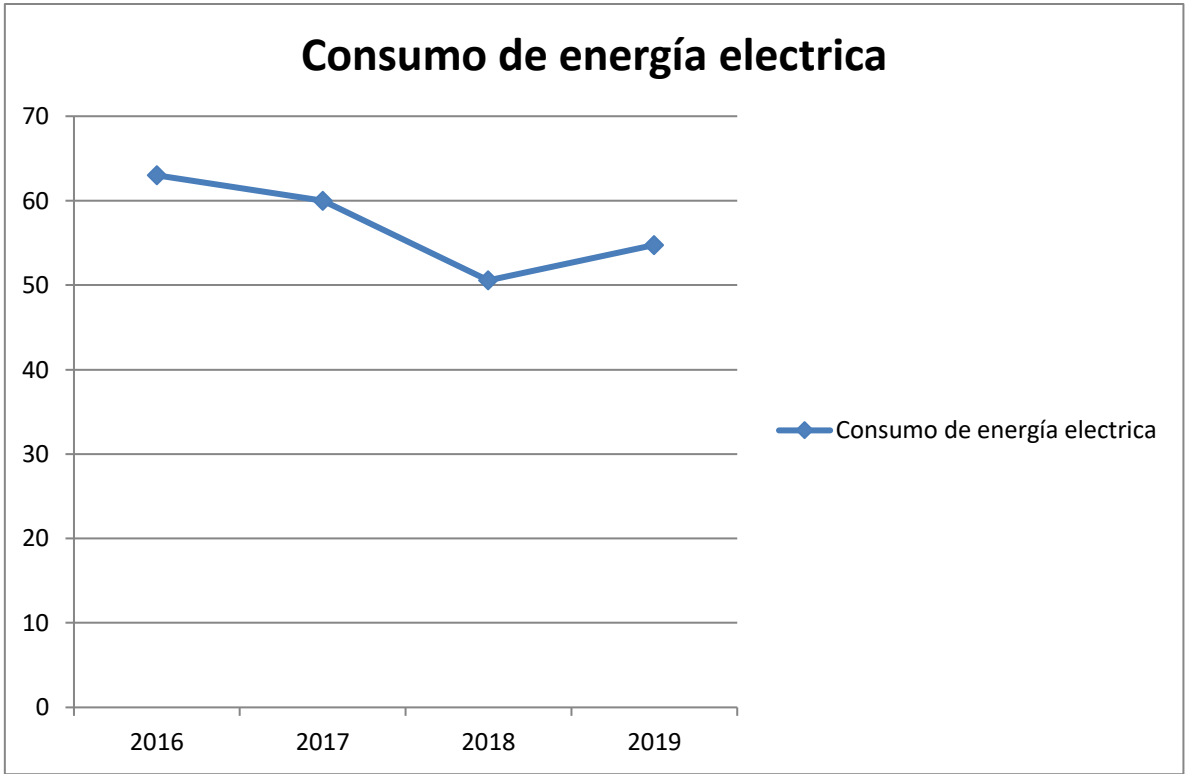
En el año 2017 se realiza el primer diagnostico sustentable del Hotel Panoramic, en esta instancia se realizo una evaluación de los principales Impactos Ambientales y Sociales de las instalaciones, actividades, productos y servicios, como así la evaluación de la eficiencia en el consumo de los recursos naturales y en la Gestión de desechos y residuos generados. A partir de esto se define un plan de acción a implementar en los próximos dos años, siendo en Agosto 2019 la siguiente evaluación.

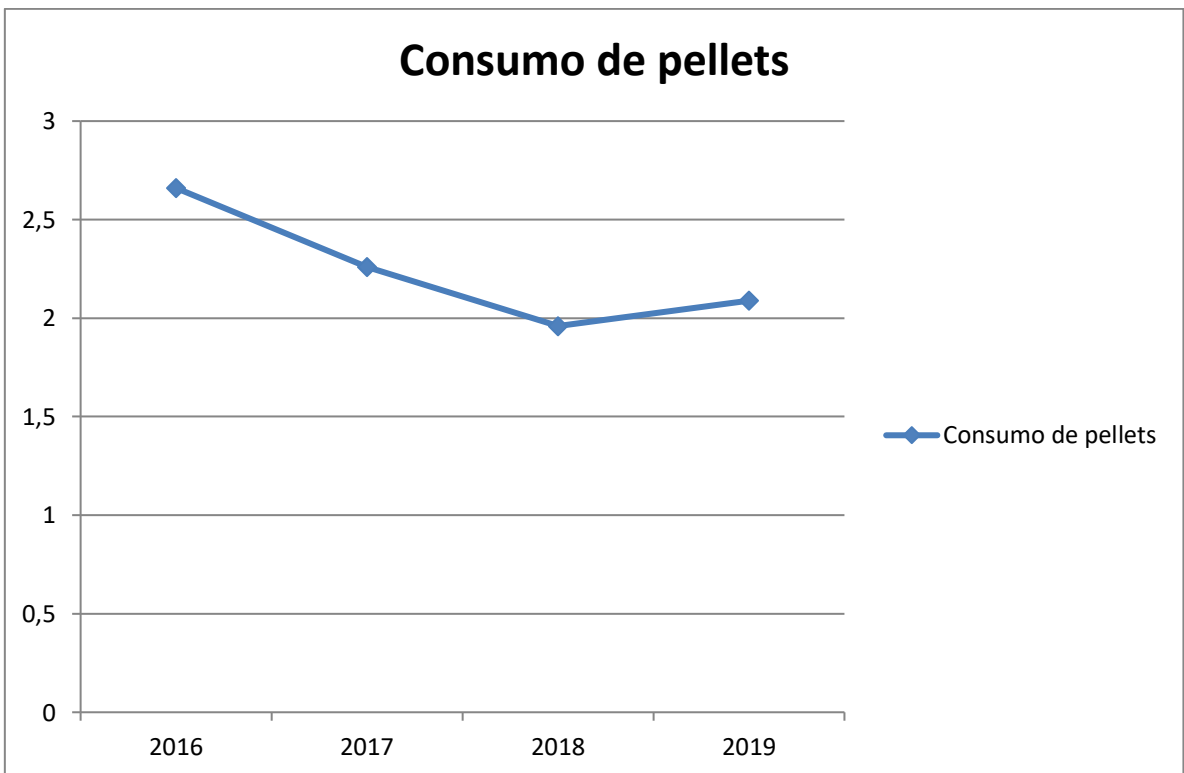
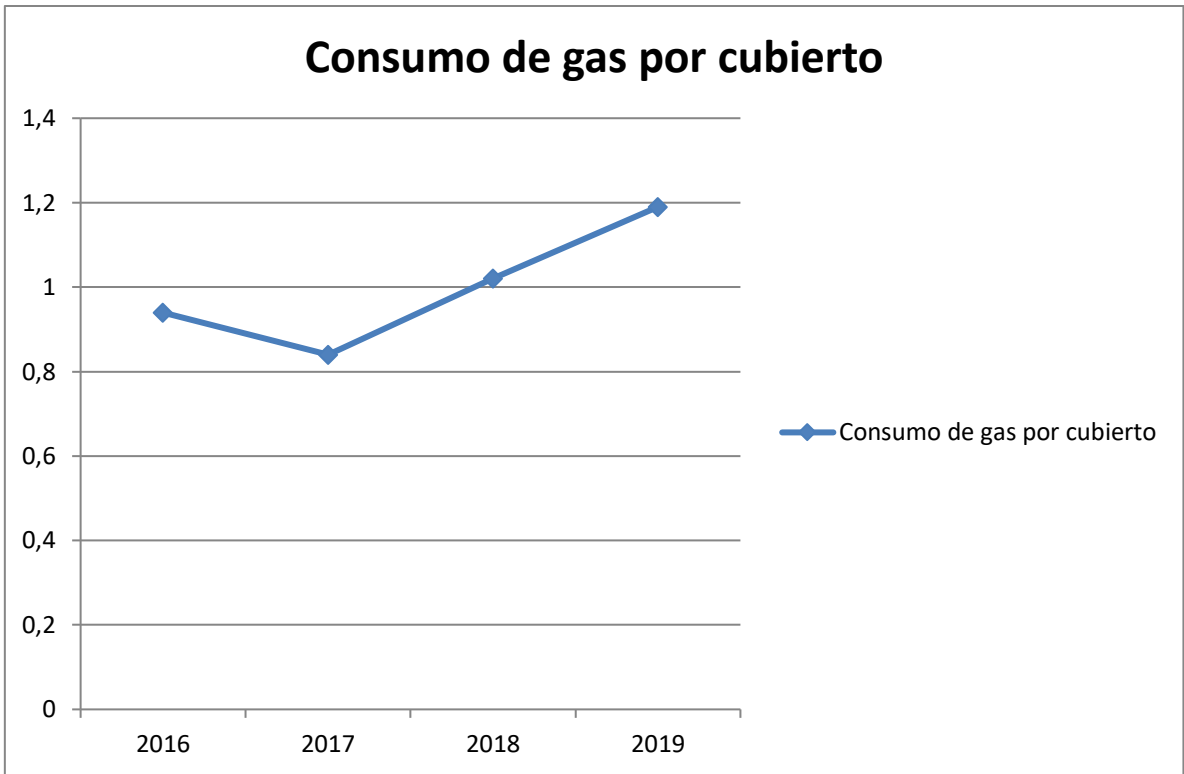
Para el año 2017 el enfoque fue puesto en cumplir con los 12 objetivos del Plan Sostenible diseñado para el año en donde se contemplaban Metas enfocadas al ahorro de consumos, separación de residuos, difusión del patrimonio cultural, conservación del medio ambiente, y acciones enfocadas a la lucha contra la trata de personas. De esta manera los objetivos estaban alineados y enfocados desde los ejes Sociales, Ambientales y Económicos.

En la evaluación de este plan, nos encontramos con que el hotel lleva cumplidos de forma parcial al menos 6 de los 12 objetivos propuestos, por lo que, se decide seguir trabajando alineados ahora a la nueva Política de la Calidad y la Gestión Sustentable de la Compañía. En el año 2018 en el compromiso con la sostenibilidad y la calidad, se establecen metas aun más ambiciosas, que sigan aportando especialmente al involucramiento tanto del personal, como huéspedes y clientes. En la evaluación anual se logra ver que el hotel ha alcanzado satisfactoriamente la mayor parte de los objetivos planteados y hasta en algunos casos superados otros pero todavía quedan objetivos pendientes por lo cual para el año 2019 se pretende cumplirlos y mantener los indicadores alcanzados anteriormente.

El plan de objetivos 2019 se crea después de que el hotel transita varios cambios organizativos, la señora Silvia Radins asume el cargo de gerencia y el señor Victor Vallejos el cargo de coordinador de mantenimiento, continúan trabajando en el plan de implementado logrando entre otras, crear una nueva huerta orgánica, reducir el consumo de energía, y mantener el compromiso social a través del programa de RSE.

En los siguientes gráficos se pueden observar el desarrollo de indicadores relacionados con el consumo de recursos principales como ser energías y agua.

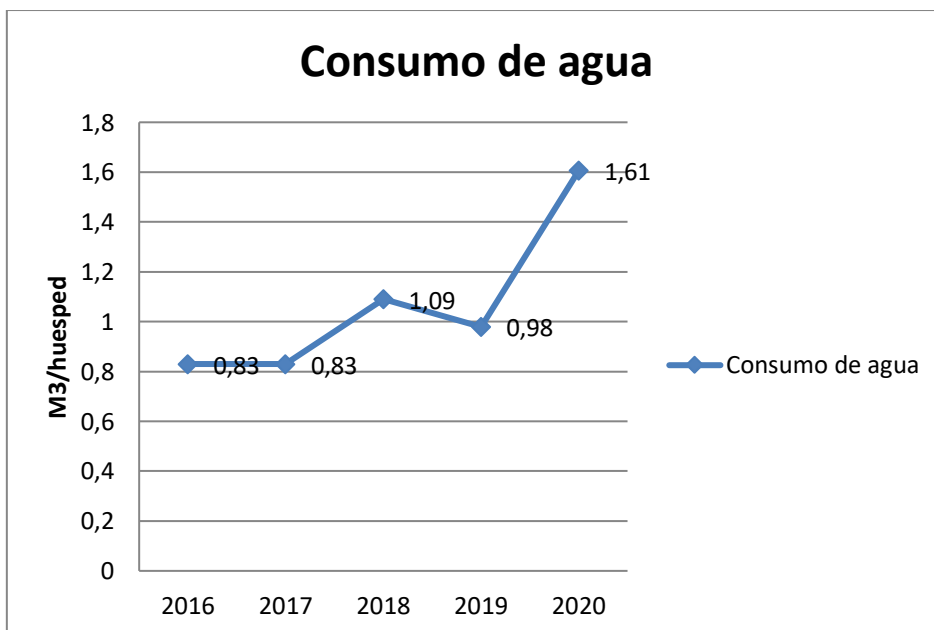
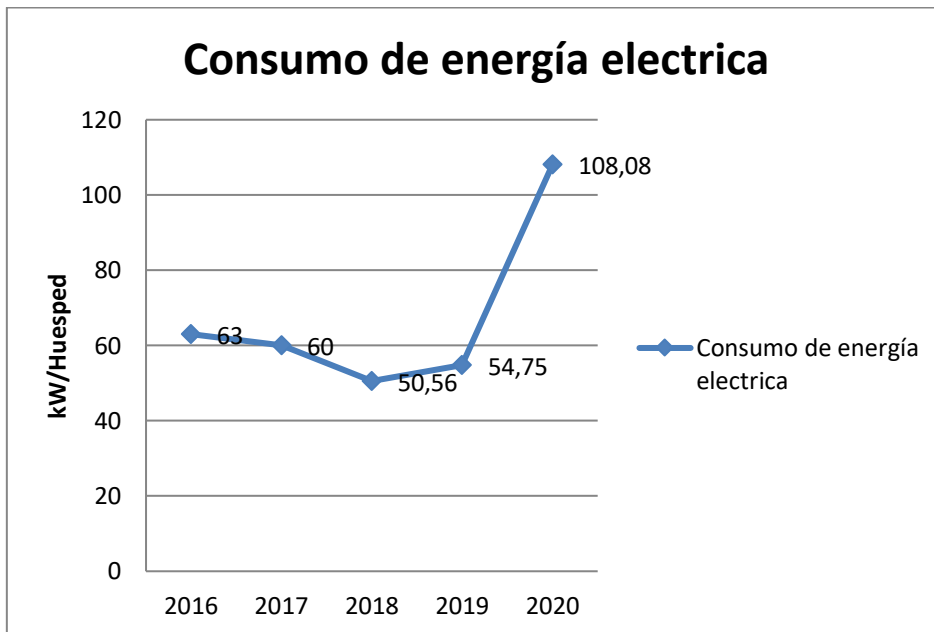


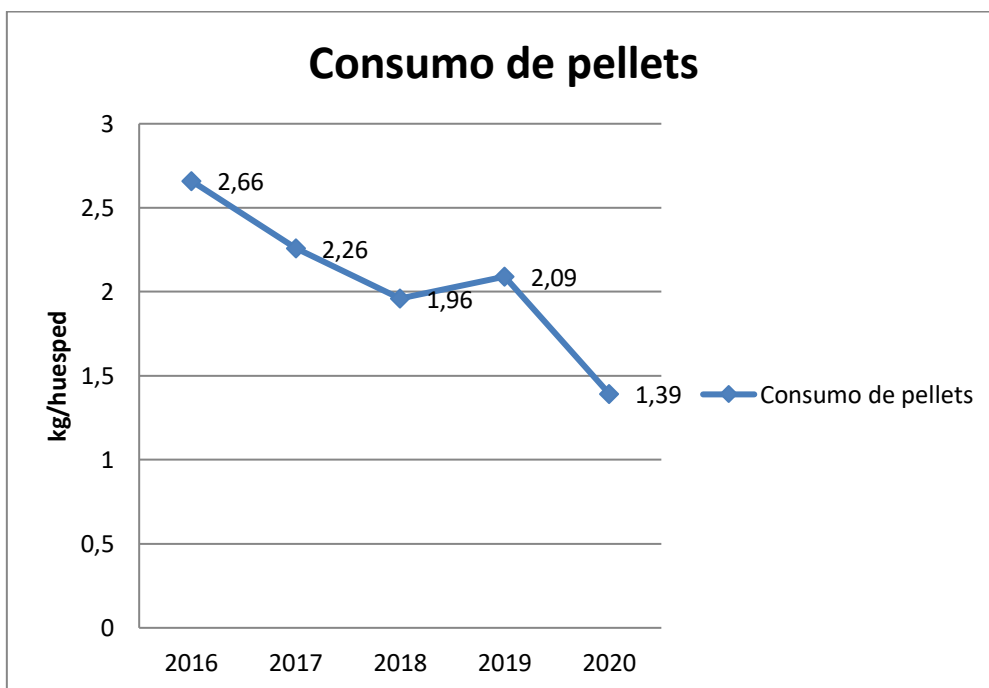
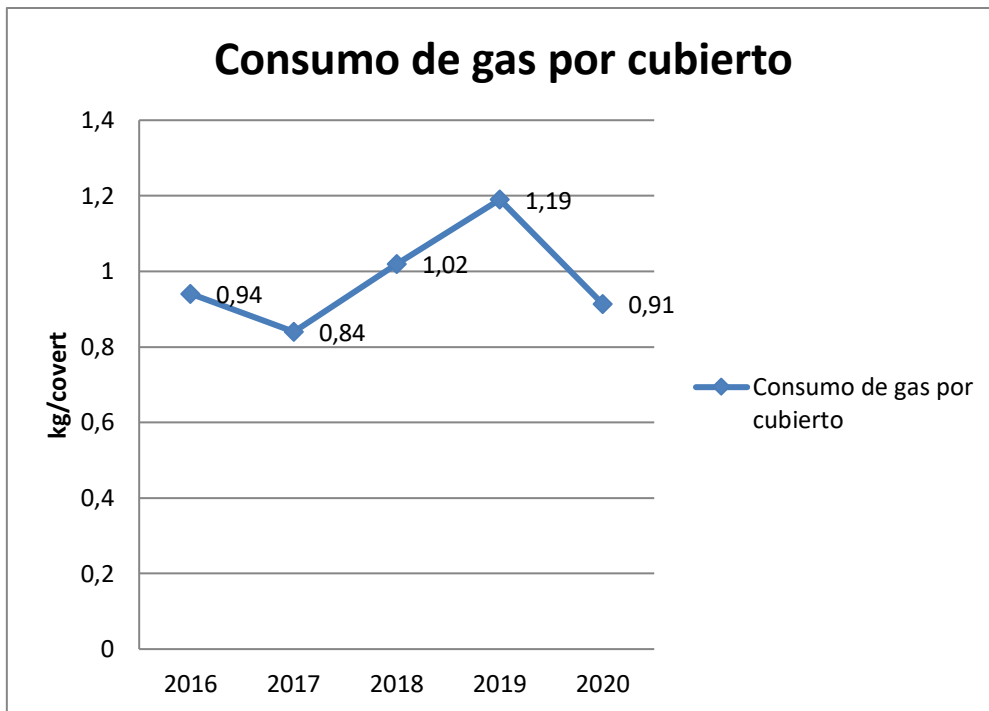


Actualización 2021

Durante el año 2020 el hotel pasa por la situación de pandemia a causa del coronavirus donde solamente estuvo abierto al público durante 4 meses Enero, Febrero parte de Marzo y Diciembre.

En febrero 2021 se realizan las revisiones de los principales indicadores de gestión sustentable observándose los siguientes gráficos en comparación con años anteriores.





Los objetivos e específicos para el año 2020 en su mayoría fueron suspendidos por pandemia, retomándose los mismos para el plan anual 2021. En la siguiente tabla se observan estos en forma resumida. Los datos completos se encuentran en el tablero de objetivos e indicadores 2021.

Áreas de aplicación	Objetivo	Acciones a implementar
Ambiental	Reducir el Consumo de energía eléctrica, llevándolo a 50,56 kw p/huésped	Reemplazar las Leeds faltantes en Habitaciones y Pasillos, Organizar Cierres Parciales de Alas en Baja Temporada, Capacitación en Buenas Prácticas a Colaboradores y Huéspedes
	Reducir el consumo de Gas Licuado en Cocina, llevándolo a 0,94 p/covert	Formación de Manual de Buenas Prácticas, Capacitación a Cocina y Servicio
	Reducir el consumo de agua, llevándolo a 0,83 m3 p/huésped noche	Formación de Manual de Buenas Prácticas, Capacitación a AAPP, Mucamas y mantenimiento
	Generar 800 kg de abono a través de la formación de compostes en el tratamiento de residuos orgánicos	Implementando el Programa de Gestión Total "SOS Orgánicos" de Panoramic Grand
	Generar 20 KG de confituras a través del correcto tratamiento de orgánicos	Implementando el Programa de Gestión Total "SOS Orgánicos" de Panoramic Grand
	Reciclaje y Reutilización del agua	El hotel deberá disponer de sistemas que faciliten el reciclaje o la reutilización de aguas de lluvia o aguas residuales para el riego de zonas verdes
	Residuos Peligrosos	La org. Deberá identificar todos los residuos tóxicos o peligrosos para el ambiente y la salud de las personas generados en el hotel
	Huella de Carbono	La organización debe tener implantado un sistema de cálculo de la huella de carbono de las estadias y eventos realizados en el hotel
	Medir cantidad de productos cosechados en la Huerta	Medir cantidad de productos cosechados en la Huerta
	Continuar con las 12 acciones de Sostenibilidad en el Parque Natural LHR	
Accesibilidad	Acciones con la Comunidad	Generar acciones a través de RSE relacionadas a la inclusión e igualdad con personas con discapacidad
Calidad	Desarrollar el 100% de los procedimientos del Hotel y el control de sus registros	Actualizar el 100% de los procedimientos teniendo en cuenta las nuevas normas de Bio-seguridad
	Lograr subir la reputación en Trip Advisor hasta el puesto 12	Respuesta y Medición de Satisfacción de clientes
	Manual de Calidad	Hacer entrega del Manual actualizado a cada sector del Hotel
	Información + Concientización a Huéspedes + Capacitación a colaboradores sobre temas de Gestión Sustentable	Informar y hacer partícipe a huéspedes en el ahorro energético mediante la implementación de medidas de ahorro. Cumplir con 15hs anuales de capacitación por colaborador.
RSE	Compartir con la comunidad un código ético de conducta hacia la población local para sus empleados	Hacer reunión con representantes de la comunidad y solicitar que firmen el documento
	Generar 15,000 KG de alimentos para cerdos colaborando con las granjas locales	Implementando el Programa de Gestión Total "SOS Orgánicos" de Panoramic Grand
	Fomentar y difundir la lucha contra la trata de personas	Realizar 2 charlas gratuitas con especialistas con una convocatoria meta en 100 personas cada una

5. Contribución del hotel al desarrollo sustentable del destino

En el marco de la responsabilidad social empresarial, el hotel Panoramic Grand contempla en su plan anual de gestión la colaboración con emprendedores locales para un desarrollo sustentable. Un ejemplo de estos es la colaboración con la entrega de alimentos que son entregados a granjas locales para alimentación de cerdos.

Con respecto a las compras, se priorizan a proveedores locales con el fin de evitar el transporte de largas distancias y así disminuir la huella de carbono.

Actualmente el Hotel Panoramic, apadrina el parque Honorio Rolón donde se preservan varias especies de árboles nativos y cuenta con senderos para visitantes.

En otras acciones, se comparte y se valida el código de conducta con la comunidad donde se pretende inculcar buenas prácticas sustentables a la hora de recorrer zonas turísticas dentro de la ciudad de las cataratas.