

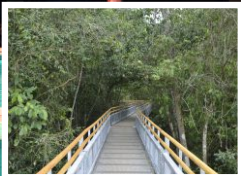


GRAN
AMÉRIAN

PORTAL DEL IGUAZÚ

Informe de
Gestión
Sustentable
2025 - 2026





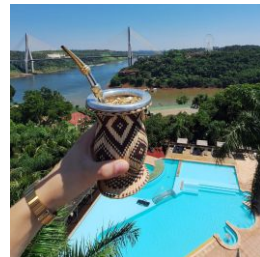
Desde sus inicios en 2008 Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel apunta a la mimesis con el entorno. De arquitectura moderna, caracterizada por una decoración con detalles autóctonos, por lo que en su recorrido observamos cestería Guaraní en las guardas de las columnas, en el decorado de habitaciones, cuadros y pinturas realizadas por artistas misioneros, así como plantas típicas güembé, orquídeas, yerba mate, entre otras.

En la operación se comienzan a tomar decisiones cada vez más inclinadas al concepto de turismo sustentable: partiendo de los tres ejes de la sustentabilidad, luego de generar diferentes acciones y estrategias se inicia una primera etapa de diagnóstico para establecer un primer programa de gestión sostenible.

A medida que se van implementando las buenas prácticas se inicia un programa de capacitaciones teóricas y prácticas dirigidas a todos los colaboradores, de esta manera se fueron involucrando todas las áreas en los protocolos de

Gestión Sustentable

Una vez comprometidas todas las áreas con las Buenas Prácticas se incorporan proveedores, clientes huéspedes y comunidad. Implicados todos los actores se impulsa la mejora continua para la gestión, a través del compromiso de todos los colaboradores.

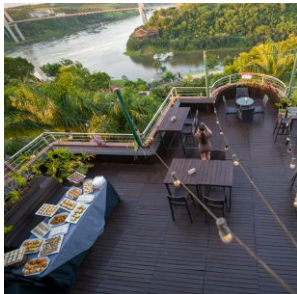


Desde sus inicios
en 2008
Gran Amérián
Portal del Iguazú
apunta a la mimesis
con el entorno



Visión

Queremos ser el Hotel reconocido, admirado y preferido en el ámbito en que actuamos y referente en Puerto Iguazú, desarrollando y haciendo perdurar en el tiempo nuestro negocio, prestando un servicio que agregue valor diferencial a nuestros huéspedes, accionistas, comunidad y colaboradores.



Misión

Nuestra misión es desarrollar un producto exclusivo de alta calidad, que conjugue los aspectos regionales y modernos que nos caracterizan, que satisfaga consistentemente las expectativas de los más exigentes huéspedes haciéndoles sentir verdaderamente agasajados. Involucrando a todos los colaboradores en su creación, venta y producción; haciendo que los Proveedores participen en la formación del mismo.

Aumentar la participación de mercado en el cual competimos, asegurando una rentabilidad adecuada, por-medio-de-la implementación-de-estrategias claras y sustentables en el tiempo.

Actuar como una empresa comunitariamente responsable, comprometidos a mantener los más altos estándares de seguridad, higiene y el respeto al medio ambiente en el desarrollo de nuestras actividades.

Valores



**EL CLIENTE ES PRIMERO**

Las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes son los criterios que nos guían en el diseño de los estándares de nuestros productos y servicios.

**COMPROMISO**

Debemos estar preparados, a través del entrenamiento y la capacitación, para tomar las decisiones que nos permitan lograr, en forma efectiva y eficiente, la satisfacción de nuestros clientes.

**INTEGRIDAD**

La honradez y la lealtad rigen nuestros actos, comenzando por el respeto mutuo. Cumplimos nuestras promesas, reconocemos nuestros errores.

**MEJORA CONTINUA**

Practicar la creatividad y la innovación a fin de mejorar continuamente la calidad de nuestros productos y servicios para liderar el mercado.

**COMPRENSIÓN**

Ponernos en el lugar del cliente, practicar la empatía.

**FAMILIARIDAD**

Atención sincera procurando que se sienta como en su casa, aplicando pequeñas dosis de familiaridad, haciendo sentir a gusto y confiado, sin presionar ni obtener más información de la que quiere dar el cliente.

**ACTITUD DE SERVICIO**

Estamos convencidos de que el conocimiento de nuestros clientes, el trato personalizado y nuestra velocidad de respuesta son y serán nuestras características distintivas. Atender para ayudar sinceramente es una decisión personal.

**AMBIENTE DE TRABAJO**

Promovemos un ambiente de trabajo donde se estimule la responsabilidad, la ejecutividad, el compromiso, los resultados, la lealtad, la honestidad, la buena comunicación y el trabajo en equipo.

**RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE**

Queremos preservar el incomparable entorno natural que nos rodea de las amenazas de su deterioro, mediante la correcta gestión de los recursos y el tratamiento eficaz de los desechos generados por la actividad hotelera.

**PROTECCIÓN Y DESARROLLO DEL DESTINO**

Nos involucramos con la protección y desarrollo sustentable del destino Iguazú, difundiendo entre nuestros clientes sus valores naturales y culturales incentivando y promocionando la economía local.



Eliminación de plásticos de un solo uso

Proporcionamos botellas de vidrio con agua durante el servicio.



Clasificación de Residuos

Separamos los residuos en todos los sectores y nos ocupamos de darle a cada categoría el destino final correspondiente.



Salinización del agua de las piscinas

Utilizamos la cloración salina en nuestras piscinas: un sistema que ofrece una alternativa más suave al cloro tradicional, eliminando olores fuertes y reduciendo la necesidad de químicos.

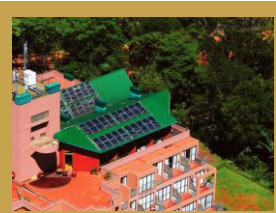
Beneficia a los bañistas evitando trastornos en vías respiratorias, piel, ojos, especialmente en piscinas climatizadas donde la concentración del vapor de cloro químico es tóxica.



Reciclado de Materiales

Los plásticos y vidrios utilizados en el hotel son destinados a manos de nuestros colaboradores y artistas regionales para ser convertidos en artesanías.

100% del aceite vegetal se entrega a una empresa para ser reciclado.



Reducción del Impacto Negativo

Reducimos el uso de gas natural mediante paneles solares y pellets de aserrín.

Desde su ubicación privilegiada en el Hito de las Tres Fronteras, el Gran Amérián Portal del Iguazú, ofrece a sus huéspedes un producto hotelero exclusivo y de alta calidad, una experiencia única en el entorno inigualable de las Cataratas del Iguazú, una de las maravillas del mundo.

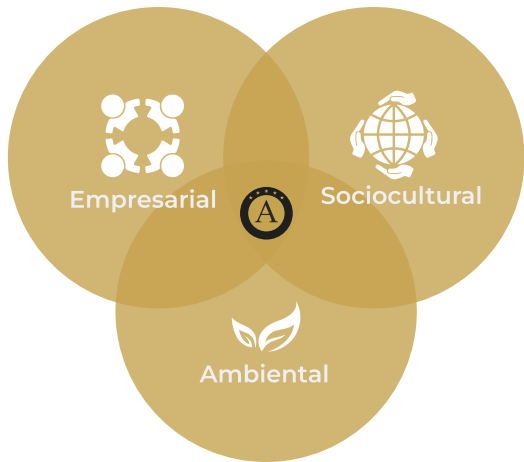
Conocedores de la importancia de preservar el entorno natural y cultural de la selva misionera para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad y del destino, asumimos como propios los principios que establecen las instituciones mundiales y nacionales para el turismo sustentable, involucrando en el mismo a nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

Queremos ser una empresa comunitariamente responsable, comprometida con los más altos estándares de calidad, seguridad e higiene y respeto al medio ambiente en el desarrollo de nuestra actividad turística y hotelera. Nos comprometemos así a prevenir el impacto en el entorno de nuestras instalaciones y actividades mediante la mejora continua de una gestión ambiental basada en el cumplimiento de la normativa y en la sensibilización de nuestro

personal para el uso eficiente de los recursos naturales.

Asegurando la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de la comunidad local para alentar y participar de su desarrollo sustentable, difundiendo entre nuestros huéspedes sus valores naturales y culturales.

“Asumimos como propios los principios que establecen las instituciones mundiales y nacionales para el turismo sustentable”



El Gran Amérián Portal del Iguazú se asegura de la implementación, cumplimiento y mantenimiento de las principales acciones de su política empresarial sostenible, aplicable en todas las áreas del Hotel, y que contempla los tres principios de la sostenibilidad (Económico, SocioCultural y Ambiental).

Así mismo se realizó un análisis inicial de los elementos fundamentales de su gestión sustentable. Se han evaluado todos los criterios internacionales observando el grado de cumplimiento de los mismos.

Los resultados de este análisis han sido documentados y sirvieron de marco de referencia para la definición de la política y sistema de gestión sustentable, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, y la determinación de los objetivos y metas de sustentabilidad.



Objetivos internacionales de desarrollo sostenible

<p>1 FIN DE LA POBREZA</p>  <p>Generación de empleo y productos realizados por Hogar de Día. Programa de entrenamiento de la Oficina de empleo.</p> <p>1</p>	<p>2 HAMBRE CERO</p>  <p>Programa Plato Guazú, Hogar de Día.</p> <p>2</p>	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>Programa un Jabón para la Esperanza, Hogar de Día.</p> <p>Medicina Laboral y asistencia médica a familiares.</p> <p>3</p>	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>Programa de educación, "Tu Escuela visita el Amérián".</p> <p>Programa de educación ambiental proveedores, clientes y colaboradores.</p> <p>4</p>	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>Código de ética. Política de recursos humanos. Política de respeto de la diversidad. Protocolo para los recepcionistas para evitar la explotación infantil.</p> <p>5</p>	<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>  <p>Análisis semestral del agua, recuperación de agua pluvial. Comunicación buenas prácticas a huéspedes colaboradores y comunidad. Concientización en uso de productos. Gestión de residuos. Reductores de caudal en habitaciones. Doble tecla en inodoros. Canillas presmatic en baños públicos y de colaboradores.</p> <p>6</p>	<p>7 ENERGÍA ASESIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <p>Uso de pellets, paneles fotovoltaicos, programa de equipos más eficientes, luces led, acondicionadores inverter. Bloqueo de habitaciones en temporada baja. Programa de encendido y apagado de acondicionadores y calefacción. Buenas prácticas, manuales para colaboradores y huéspedes.</p> <p>7</p>	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>Política de reclutamiento y selección de personal. Programa de incentivo de consumos locales. Plan de carrera. Entrenamiento y desarrollo de colaboradores.</p> <p>8</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>  <p>Programa de compra de equipos más eficientes y programa de inclusión de nuevas tecnologías.</p> <p>9</p>	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>  <p>Programa de gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Promoción y difusión del respeto por la diversidad.</p> <p>10</p>	<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>  <p>Protección de una hectárea de selva nativa, Parque Selva Viva. Reforestación de árboles nativos. Proyecto de vitrofusión de Principio a Fin. Separación de residuos. Impreso con recomendaciones de visita de Patrimonio.</p> <p>11</p>	<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  <p>Programa de compra aplicando las 3R. Evaluación anual de proveedores. Carta compromiso con los proveedores de buenas prácticas. Reducción de compra de amenities.</p> <p>12</p>	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <p>Capacitación para colaboradores sobre responsabilidad en el cambio climático. Promoción a través de redes sociales, cartelería, sitio web con mensajes de como responsabilizar con el cambio climático. Compensación de seudo productos de la operación.</p> <p>13</p>	<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>  <p>Donación para proyectos de protección de la selva paraense, Fundación Vida Silvestre. Programa de concientización "Tu comida me mata" en alianza con Parque Nacional. Programa de respeto por las especies nativas, venta de Bio Orquídeas.</p> <p>15</p>	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>Capacitación y formación sobre temas relacionados con prejuicios sociales. Código de ética. Reglamento interno de trabajo. Campaña interna de prevención de prejuicios sociales.</p> <p>16</p>	<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>  <p>Alianza con empresas certificadas por Rainforest Alliance, programa de proveedores sostenibles. Alianza con las diferentes asociaciones de Puerto Iguazú (ACATI, BURO, AHT,ETC)</p> <p>17</p>



Gran Amèrian Portal del Iguazú implementa prácticas y acciones socialmente responsables con sus empleados, con la comunidad local y otros grupos de interés como elemento fundamental para contribuir a un desarrollo sustentable, involucrándose activamente en iniciativas que promueven la legalidad y ética de las prácticas laborales la preservación de los valores culturales y el desarrollo socioeconómico de la comunidad local.



Contribución al desarrollo local

Objetivos

1

Brindar espacios para manifestaciones artísticas de artistas misioneros.

2

Contribuir activamente con Instituciones, fundaciones, eventos deportivos y/o campañas solidarias con fines sociales desarrolladas en el ámbito de la comunidad local.

3

Influir e incentivar a los colaboradores a participar en las diferentes acciones, de responsabilidad social y apoyo a instituciones.

4

Contribuir con la capacitación y formación de los miembros de la comunidad.

5

Promover y difundir a través de diferentes medios (Charlas, medios virtuales, cartelería) mensajes sobre trata de personas, respeto por la diversidad, no al trabajo infantil.



Exposición de los talleres de Silvana Kelm y Ernesto Engel

Tenemos el agrado de invitarle a la inauguración de
“El tiempo de la forma”,

una exposición que reúne las obras realizadas durante el año por los participantes de ambos talleres. La muestra propone un recorrido por los distintos ritmos creativos:

formas que crecen en el espacio y formas que se despliegan en el plano, cada una siguiendo su propio tiempo de revelación.

Hotel Amèrian - Puerto Iguazú
 29 de noviembre
 2023

Será un placer contar con su presencia.



Contribución al desarrollo local

Programas y acciones



Muestras de arte local

Brindamos espacio gratuito para la exposición de las obras más emblemáticas y representativas de artistas misioneros abiertas a huéspedes y público local.



Cataratas Rugby Club

Somos sponsors de las categorías infantiles. Con nuestro apoyo pueden acceder a las camisetas e insumos para entrenamientos y competencias.



Mujeres que Inspiran Iguazú

Recibimos el reconocimiento en este evento de la Municipalidad de Pto. Iguazú, que se realizó en nuestro Centro de Convenciones.



Iguazú Suená

Festival celebrado del 19 al 21 de agosto en Puerto Iguazú, reuniendo a 250 niños y jóvenes músicos de 16 localidades misioneras. El cierre fue en nuestro Centro de Eventos. El encuentro busca fortalecer la formación musical y la integración cultural a través de la convivencia artística en la provincia de Misiones.



124 Aniversario de Puerto Iguazú

Fuimos anfitriones de este evento donde se agasajó a familiares de pioneros de la ciudad.

Respeto a las culturas y tradiciones locales

Gran Amérián Portal del Iguazú garantiza el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales y sociales del destino Puerto Iguazú, a través de acciones que incluyen la promoción y difusión de la cultura y el respeto por las mismas, invitando a huéspedes y clientes a disfrutar de manifestaciones culturales, artesanía, además de la experiencia de los sabores.

Así mismo, se dispone de puntos de información sobre los recursos culturales y naturales de la zona que favorece su conocimiento y los sensibiliza para su comportamiento responsable en el destino.

Se entregan hojas informativas, folletería en el Check-In y carteles. Para promover el respeto de los visitantes al patrimonio cultural y natural. En la hoja informativa y carteles de buenas prácticas se presentan recomendaciones para las visitas de los huéspedes a los sitios de interés con el fin de minimizar los impactos negativos y maximizar la experiencia turística.

La folletería y cartelería incluyen:

Todos los espacios del Hotel áreas públicas, habitaciones y utensilios decorados con artesanía y cestería guaraní

El patrimonio histórico y cultural visitable

Aldeas y ubicación

Las costumbres, modos de vida, artesanía y gastronomía locales

Las posibilidades de excursiones, rutas, eventos y actividades culturales.



Violencia de Género

Concientización

Es compromiso de todos desnaturalizar las relaciones violentas.

Somos una empresa comprometida con la promoción y difusión de mensajes referidos a la desnaturalización de las relaciones violentas.

Entendemos que no es una situación aislada en un ámbito privado, sino que por lo contrario es una consecuencia de la forma de relacionarnos en lo social y cotidiano que lo termina convirtiendo en algo habitual y aceptado. Viéndolo de esta manera nos involucra a todos.

Por esto defendemos los principios de equidad, igualdad y dignidad humana. Y actuamos en la defensa y protección de personas vulnerables especialmente de mujeres, niños y adolescentes.

Fotógrafo: Leonardo Hariyo



Nuestra gente

El Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel, implementa políticas y programas de recursos humanos enfocados a la selección, capacitación, seguimiento, evaluación de desempeño y plan de carrera, que garantizan un clima laboral efectivo, el bienestar del equipo y la igualdad de oportunidades.

Asimismo, en el Hotel se efectúa inducción, se entregan manuales operativos y código de ética, para influir positivamente en los colaboradores para que hagan suya la Misión, la Visión y los valores, además de asegurar la implicación con el programa de gestión y buenas prácticas, así como el desempeño adecuado de sus funciones, tareas y cumplimiento de objetivos.



Nuestros servicios

 Business Center	 Piscina exterior con cascadas
 WiFi Gratis	 Piscina climatizada con hidromasaje
 Canchas de fútbol y tenis	 Room service (9 a 23hs)
 Spa	 Gimnasio
 Playground Wii Play Station	 Estacionamiento

Con el objetivo de garantizar la calidad de servicio, Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel, ha desarrollado e incorporado diferentes programas, acciones y sistemas de medición, que responden a la mejora continua y exigencias de huéspedes y clientes.

Plataforma para el análisis mensual de comentarios en las redes sociales, informes mensuales de calidad de atención My Hotel /Fidelity

Asesoría externa

Mystery Shopper

Manejo de queja. Capacitación continua, estudio de casos reales.

Auditorías Internas



Hotel accesible

Así mismo, para brindar servicio de calidad a todos los públicos, en el Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel se aseguran las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a personas con discapacidad, promoviendo la accesibilidad universal de sus instalaciones y servicios mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas.

Distinguidos como Hotel Accesible, por el Ministerio de Salud de la Nación. Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos. Sub-Secretaría de Servicios Asistenciales. Servicio Nacional de Rehabilitación SNR.

Acciones

Dos habitaciones adaptadas

Espacios accesibles.

Baños de áreas públicas adaptados.

Alarma sonora y lumínica en baños públicos y habitaciones.

Botonera de ascensores Braille.

Pisos antideslizantes.

90% de la superficie de Hotel es accesible

Gestión de la comunicación y educación para la sostenibilidad

Gran Amérián Portal del Iguazú ha establecido un procedimiento de promoción y difusión interno y externo con los procesos y acciones de la gestión sostenible, incluyendo canales de comunicación para la recepción de sugerencias de mejora por parte de los colaboradores, clientes, huéspedes y estudiantes de carreras afines al turismo.

El hotel informa a los huéspedes a su llegada de su política y acciones de gestión sustentable emprendidas. En áreas comunes y habitaciones se dispone de elementos de sensibilización dirigidos a los huéspedes que favorecen su implicación y participación en la gestión sustentable.

Comunicación Externa: huéspedes y clientes. (Marketing responsable)

Comunicación Institucional por medio de folletería y cartelería dentro del Hotel: habitaciones, lobby (Green Point) y área de recepción

Comunicación Institucional en avisos publicitarios, notas, informes, publicaciones en redes y plataformas de comentarios de huéspedes: Facebook, Instagram, Twitter, Trip Advisor

Comunicación Institucional en medios audiovisuales: notas periodísticas y publi-notas en revistas

Comunicación Interna para empleados y miembros del Hotel (Marketing Responsable).

Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel, consciente de la necesidad de preservar su entorno natural y la selva Misionera adopta acciones y proyectos que contribuyen a la conservación del medio ambiente, mediante una gestión adecuada de sus impactos ambientales, orientada a mejorar la eco- eficiencia en el uso de los recursos, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático. Por lo que ha establecido procedimientos y procesos para asegurar el uso sustentable de los recursos.

Prioriza el consumo de productos energéticos de tipo renovables que se origina a partir de materia orgánica biomasa, además de disponer de un plan de mantenimiento preventivo que asegura el correcto funcionamiento de los equipos de combustión para el control de sus emisiones atmosféricas.

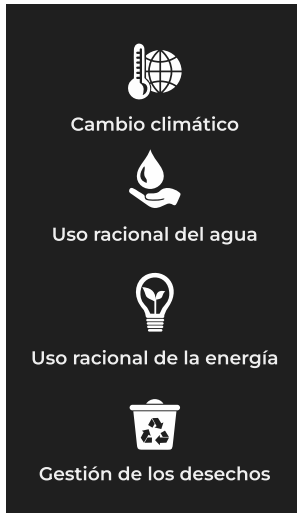
Dispone de un registro actualizado de los datos de consumos de Agua que permite su seguimiento, medición y evaluación para la mejora de la eficiencia en su uso.


Así mismo, Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel dispone de procedimientos y estándares de buenas prácticas por área destinadas al uso racional del agua en las tareas diarias.


El Hotel cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos consumidores de energía para evitar fallas y averías que supongan pérdidas energéticas.

Las reformas, modificaciones de las instalaciones y adquisición de nuevos equipos se realizan aplicando las mejores tecnologías disponibles y viables para optimizar los consumos energéticos, priorizando la adquisición de equipos y dispositivos que aseguren la máxima eficiencia energética.

En el Gran Amérián Portal del Iguazú Hotel se dispone de un plan de reducción y manejo de desechos sólidos, con procedimientos y pautas de trabajo de buenas prácticas.




Cambio climático


Uso racional del agua


Uso racional de la energía


Gestión de los desechos



Gestión de residuos



Elaboración de compost

- 100% del aceite vegetal se entrega a una empresa para ser reciclado.
- Los desechos peligrosos son acopiados y retirados por empresas que garantizan destino final
- Preservación de 1 hectárea de Selva. Construcción de cabañas para el proyecto ENTRE ARBOLES con reforestación de árboles nativos hecha por la comunidad mbya - guaraní de las 600 ha.
- Tapitas de plásticos se juntan para actividades, juegos y donación.
- Implementación de servilletas fabricadas con papel reciclado. Centros de mesa con frascos reciclados y hierbas del vivero del hotel.
- Servicio de equipos de impresión y fotocopiadora privado que garantiza destino final de toner, tintas.
- Totem digital con información de sustentabilidad, reemplazando directorio en papel. QRs en habitaciones para reemplazar directorio de servicios y menús de room service y spa.
- MyHotel Fidelity digitalización de encuesta reducción de papel.
- Colocación de Doorbells para eliminar marbetes de no molestar, reducción de papel
- Incorporación de dispensers en las habitaciones para champú, crema de enjuague y jabón, reducción de plástico. Jabón vegetal
- Cierre de pisos en temporadas bajas para disminuir consumos
- Paneles fotovoltaicos
- Paneles solares
- Caldera de pellets
- Recuperación de agua pluvial



Jabones ecológicos



Dispensers reutilizables



Vasos de Policarbonato
Sorbetes ecológicos



Huerta



Servilletas de papel reciclado



Cestos de Basura reciclados