



CÓDIGO DE ÉTICA IGUAZU JUNGLE LODGE PUERTO IGUAZU - MISIONES

I Presentación

El presente Código de Ética constituye el eje principal por medio del cual el Hotel Iguazú Jungle Lodge guía su accionar en la operación de sus actividades para con sus colaboradores, clientes, proveedores y el entorno que lo rodea. Este código se basa en los principios del Código Ético Mundial para el Turismo, de la Organización Mundial del Turismo, así como en la filosofía y visión que ha caracterizado a esta empresa desde el inicio de su operación como negocio. Por medio de los principios y valores éticos, así como las conductas que aquí se contemplan se pretende fomentar en cada colaborador de este hotel, el adecuado proceder en sus funciones, en sus relaciones con otras personas tanto dentro como fuera de la empresa y en diferentes situaciones que se le presenten. Por tanto, el Hotel **Iguazú Jungle Lodge** desarrolla sus actividades comerciales dentro del marco del turismo responsable por medio de:

I. Los principios que guían nuestras acciones

- I a.** La comprensión y el respeto mutuo entre seres humanos.
- I b.** El respeto a las diferentes razas, culturas y creencias religiosas, especialmente a nuestra cultura originaria.
- I c.** La comprensión y tolerancia hacia los valores éticos, las creencias religiosas, morales y filosóficas tanto de los turistas que nos visitan como de los colaboradores y las comunidades locales.
- I d.** El trato entre empleados, supervisores, gerentes, personal a cargo, huéspedes, proveedores y visitantes debe regirse por las normas de convivencia universales de respeto, cortesía y tolerancia.
- I e.** La actividad turística se realiza con respeto a las tradiciones, prácticas sociales y culturales de esta región y este país; en concordancia con sus leyes y costumbres.
- I f.** La empresa asume el compromiso de velar por la seguridad de los huéspedes y visitantes, de su protección sanitaria y de sus bienes. Con ese fin, facilita y difunde entre sus visitantes información, prevención, protección, y asistencia que correspondan a sus necesidades.
- I g.** Se establece el respeto absoluto para con las pertenencias de la empresa, de cada colaborador y de los huéspedes. Así también cada colaborador debe hacer un uso adecuado del equipo, herramienta y accesorios que la empresa pone a su disposición para beneficio personal o para el desempeño de sus labores diarias.

II. El desarrollo integral de las personas

- II a.** **Iguazú Jungle Lodge** se basa en los principios de la igualdad de género, por lo que se garantizan las mismas oportunidades para ambos géneros en las diferentes áreas de trabajo. La empresa NO TOLERA las actitudes misóginas ni los actos de violencia de género. Se respetan además las preferencias sexuales de las personas.
- II b.** La gestión empresarial promueve y fomenta los derechos humanos en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables especialmente de los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades y las minorías étnicas.
- II c.** Tenemos un principio de NO TOLERANCIA a la explotación de seres humanos especialmente la sexual en particular cuando afecta a los niños, niñas y adolescentes ya que este acto va en contra de los objetivos fundamentales del Turismo Responsable. En esta empresa no se facilita en modo alguno el turismo sexual.



II d. En las habitaciones solamente se permite la estancia de huéspedes registrados, si existe duda sobre un caso de prostitución o abuso sexual inmediatamente se aplica el procedimiento específico y posteriormente si correspondiere, se notifica a la autoridad competente.

II e. En esta empresa se rechaza de forma absoluta cualquier tipo de acoso, ya sea físico o verbal. Cualquier acto de acoso u hostigamiento sexual por parte de colaboradores, proveedores o huéspedes, se denuncia de inmediato al equipo de gerencia.

II f. La empresa se abstiene de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, plantas y productos y/o sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales; así como el promover cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar.

II g. Para garantizar el cumplimiento de estos principios dispone de Protocolos específicos de actuación para prevenir estas conductas de perjuicio social que nuestros colaboradores tienen la obligación de aplicar.

III. Contribución a la calidad de vida de los colaboradores y el respeto de sus derechos laborales

III a. En la empresa se garantizan especialmente los derechos fundamentales de los colaboradores; esta se rige por los aspectos contemplados en el Ley de contrato de trabajo 20744 y sus concordantes, vigente en la República Argentina. Como política, se evita en la mayor medida posible la contratación de colaboradores por estacionalidades.

III b. Se le otorga a cada colaborador el derecho de formación y capacitación para la adecuada ejecución de sus labores, así como su adecuado desarrollo personal y profesional.

III c. La meta de la empresa es contar con colaboradores felices, satisfechos, motivados y con un alto sentido de responsabilidad y lealtad a la empresa.

III d. Se fomenta como parte del clima de trabajo el compañerismo; cada colaborador adquiere el compromiso de colaborar con los otros, ya sea que trabajen en su mismo departamento o en otras áreas.

III e. La comunicación abierta es muy importante en **Iguazú Jungle Lodge**. Cada colaborador está en el derecho y la obligación de comunicar lo que consideren importante (sugerencias, problemas, inquietudes etc.) respetando las líneas de comunicación primaria. La gerencia siempre estará dispuesta a escuchar, atender y resolver los casos que se presenten.

III f. La empresa respeta los derechos de asociación de los trabajadores, reconociendo como ley al Convenio Colectivo de Trabajo del sector y obligándose a cumplir todos los beneficios laborales¹ allí acordados por las partes, especialmente en lo referido a los derechos de las trabajadoras embarazadas o en período de lactancia² y a las obligaciones referidas al salario³ y al pago de las contribuciones al Sistema de Seguridad Social.

IV. El respeto por la naturaleza, la vida silvestre y las culturas originarias

IV a. **Iguazu Jungle Lodge** vela por la protección y cuidado de los recursos naturales implementando prácticas amigables con el medio ambiente en la búsqueda del desarrollo sostenible que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

IV b. Se emplea la incentivación e implementación de prácticas y procedimientos que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y se busca la disposición responsable de los desechos que se producen como parte de la operación de la actividad hotelera.

IV c. Cada colaborador y huésped debe cuidar, tratar con cariño y respeto a todos los animales, insectos, árboles y plantas. En este hotel no se permite el maltrato a ningún animal, no se permite la extracción de flora y fauna de las

¹ Los beneficios laborales de l@s trabajador@s de la empresa se encuentran regulados por la Ley N°20.744, Ley de Contrato de Trabajo, y por el Convenio Colectivo de Trabajo N°389/04, debiéndose aplicar siempre las normas más beneficiosas para el/la trabajador/a, según lo definido por la jurisprudencia argentina.

² Los beneficios laborales para trabajadoras embarazadas o en período de lactancia se encuentran definidos en los artículos 177 a 183 de la Ley de Contrato de Trabajo N°20.744

³ Las obligaciones de la empresa referidas al salario se encuentran definidas en el Convenio Colectivo de Trabajo N°389/04 y sus respectivas negociaciones paritarias ulteriores.



instalaciones, las frutas que se producen dentro del hotel son exclusivas para los animales y las flores del jardín son para la reproducción de algunas especies y el disfrute de las personas que nos visitan.

IV d. Los animales silvestres que habitan en los alrededores deben seguir siendo libres, se prohíbe la alimentación artificial y el cautiverio para que no dependan de los seres humanos.

IV e. La empresa repudia en forma total el uso cualquier tipo de químico que sea perjudicial o dañino para el medio ambiente.

IV f. En el hotel se prefiere admirar la naturaleza de manera original y viva, por ello no se cortan las flores para decorar áreas públicas, habitaciones o el restaurante.

IV g. En el restaurante del hotel no comercializa ningún tipo de carnes o alimentos provenientes de animales o plantas exóticos o en peligro de extinción. Además, se respeta la ley de Veda para aquellos animales que cuentan con esta normativa de protección.

IV h. La empresa respeta la Ley ambiental la cual pretende asegurar que el comercio de flora y fauna silvestre no perjudique la supervivencia de las especies.

IV i. Iguazu Jungle Lodge respeta y promueve el respeto hacia nuestra cultura originaria. No practicamos ni permitimos conductas agresivas a las tradiciones locales, desprecio de la lengua guaraní, de las comidas, leyendas, costumbres y sus vestimentas. En cambio, hacemos hincapié sobre el orgullo de nuestros aborígenes y sus costumbres. En la medida que nos permitan y sin entorpecer sus actividades, buscamos acercarnos y brindarles nuestro apoyo y colaboración.

V. Beneficio socio económico y respeto de comunidades locales

V a. El desarrollo de la actividad turística se hace con respeto al patrimonio cultural, artístico y arqueológico; así como a las comunidades locales.

V b. Para el desarrollo de excursiones, contratación de servicios, así como la compra de productos, se emplean cuando es posible, proveedores locales que puedan obtener beneficios directos o indirectos de la actividad.

V c. El hotel organiza periódicamente actividades de modo que permita la supervivencia de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore.

V d. Se fomenta la visita a los atractivos culturales que existen en las cercanías como a las fiestas típicas de los pueblos y a las comunidades donde elaboran artesanías.

V e. El Lodge no tiene dentro de sus instalaciones ningún sitio de importancia histórica, cultural y espiritual que sea de interés para las poblaciones locales y asegura que los atractivos y experiencias turísticas que promueve se encuentran en la misma condición o, en caso que cuenten con un sitio de esas características, aseguran el libre acceso de los residentes locales a los mismos.

V f. El Lodge se asegura que sus operaciones no ponen en riesgo las provisiones de servicios básicos a las comunidades locales, para lo cual cumple con efectuar los estudios de impacto ambiental y los procesos de consulta pública correspondientes antes de cualquier obra u ampliación y requiere a los atractivos y experiencias turísticas que promueve la misma actitud y compromiso.

VI. Transparencia en las negociaciones

VI a. La empresa se compromete a facilitar a los turistas información objetiva y veraz sobre la propiedad, otros lugares de destino y las condiciones de viaje. Además, asegura la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes y proveedores, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se compromete a facilitar y/o contratar.

VI b. En Iguazu Jungle Lodge estamos comprometidos a conocer y hacer conocer entre nuestros Huéspedes, visitantes, empleados y proveedores los alcances de la ley 26.364 y sus concordantes y aplicar todos y cada uno de sus aspectos a fin de promover y participar en la lucha contra la Trata de personas.

VI c. Además, participamos activamente de la Campaña Internacional para la Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.



VII. Trata de personas

Se entiende por trata de personas la captación, el transporte y/o traslado —ya sea dentro del país, desde o hacia el exterior—, la acogida o la recepción de personas con fines de explotación, cuando mediare engaño, fraude, violencia, amenaza o cualquier medio de intimidación o coerción, abuso de autoridad o de una situación de vulnerabilidad, concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre la víctima, aun cuando existiere asentimiento de ésta. Entendemos que existe explotación en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando se redujere o mantuviere a una persona en condición de esclavitud o servidumbre o se la sometiere a prácticas análogas;
- b) Cuando se obligare a una persona a realizar trabajos o servicios sexuales forzados.
- c) Cuando se promoviere, facilitare, desarrollare o se obtuviere provecho de cualquier forma de comercio sexual;

VIII. Trabajo infantil

Iguazu Jungle Lodge esta adherida en su accionar y conducta empresarial de modo fehaciente e indeclinable a los convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que prohíben o imponen severas restricciones al empleo y el trabajo de los niños. Descartando y rechazando la posibilidad de incorporar niños y/o adolescentes a nuestro plantel de colaboradores, de tal modo a contribuir con nuestro proceder, a la abolición efectiva del trabajo infantil, puesto que confronta con los valores morales y éticos de todos los que integramos la empresa Iguazú Jungle Lodge y fundamentalmente de sus propietarios.

IX. Misoginia y Violencia de Género

Iguazú Jungle Lodge adhiere en su accionar y conducta empresarial a los principios y prescripciones establecidos en la Ley 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales”, entendiendo a la violencia de género como “toda conducta, acción u omisión que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, así como también su seguridad personal”, tal como lo define dicho cuerpo normativo. Asimismo, la empresa incluye en todo su sistema de gestión sostenible la perspectiva de género, capacitando y empoderando a su personal para actuar de manera preventiva y reactiva ante la ocurrencia de este tipo de situaciones, entendiendo la responsabilidad social que implica el despliegue de acciones contra este flagelo que daña a nuestra sociedad.

X. Discriminación

Iguazú Jungle Lodge aplica estrictamente los principios y prescripciones definidos en la Ley 23.592 y sus modificatorias, que definen como discriminador a “quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados.

A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.”

La empresa no permite la ocurrencia de actos discriminatorios dentro de su establecimiento y obliga a su personal a actuar conforme lo indica la Ley.

XI. Acoso

En Iguazú Jungle Lodge entendemos por acoso toda conducta que genere una incomodidad o disconformidad en el otro producida por hostigamiento, persecución o molestia. Asumimos un compromiso explícito para la prevención y erradicación de este tipo de conducta en nuestra empresa. Es por ello que contamos con Protocolos específicos contra



el acoso sexual, el acoso psicológico, el acoso cibernético y el acoso laboral y capacitamos a nuestr@s colaborador@s para que sepan identificar este tipo de conductas y se encuentren alertas para prevenirlas y erradicarlas.

XII. Denuncias al Código de Ética

Cualquier parte interesada de la empresa (colaborador@s, proveedor@s, client@s y tercer@s) puede realizar denuncias por incumplimiento a las medidas establecidas en este Código. Éstas puede cursarse por mail a mghione@iguazujunglelodge.com o a recursoshumanos@iguazujunglelodge.com o personalmente en la oficina de Recursos Humanos de la empresa los días lunes, miércoles y viernes de 15 a 16hs concertando entrevista previa con la persona responsable de dicha área comunicándose al (03757)42-0600.



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El marco de referencia específico y por ende guía para El Iguazu Jungle Lodge es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que surgió como iniciativa de compromiso ético, destinado a que las entidades de todos los países acogieran como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción contra la materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

(www.unglobalcompact.org) El compromiso con los 10 Principios supone su incorporación gradual en las operaciones y negocios de Iguazu Jungle Lodge.

Principio Uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio Dos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio Tres

Las empresas deben apoyar la necesidad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio Cuatro

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio Cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio Seis

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio Siete

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.

Principio Ocho

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nueve

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio Diez

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida extorsión y soborno.



MISION, VISION Y VALORES

Misión:

Nuestra Misión está orientada a la excelencia y el profesionalismo en la atención y el servicio. Basado en un sistema de entrenamiento constante, que genera la pasión y compromiso en el servicio personalizado y cordial a nuestros huéspedes y visitantes, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes más exigentes y lograr su fidelidad. Asimismo, la aplicación de una política de sostenibilidad y respeto por nuestra biodiversidad, la integración a nuestra cultura originaria, potenciando el sentido de pertenencia al destino cataratas del Iguazú.

Aportar valor a todos nuestros Grupos de Interés a través de la marca **Iguazú Jungle Lodge** posicionados como referentes del turismo responsable en los distintos segmentos de mercado, satisfaciendo la demanda de experiencias de nuestros clientes y desarrollando nuestro capital humano.

Visión:

Ser la primera referencia de liderazgo y calidad de servicio en hoteles similares de la provincia de Misiones y de Puerto Iguazú en particular, reconocida por la atención personalizada y profesional hacia nuestros clientes, proveedores, empleados y nuestra comunidad. Con estándares de calidad, ética e integridad y una infraestructura moderna y en constante innovación.

Ser líder y referente en turismo responsable, empleabilidad y rentabilidad, incrementando el valor de nuestra marca y potenciando desde el negocio hotelero el crecimiento de los negocios asociados como el turismo local, provincial y nacional.

Valores

- ❖ **Compromiso con la Calidad del servicio:** Nuestra meta es brindarles atención de excelencia a nuestros huéspedes superando sus expectativas.
- ❖ **Honestidad en las transacciones:** Garantizando transparencia en toda la cadena de prestación de servicio.
- ❖ **Respeto:** Constituye la base de nuestras relaciones humanas e implica la plena aceptación a la diversidad de razas, creencias, procedencia y religiones de cualquier parte del mundo.
- ❖ **Responsabilidad medioambiental:** Cuidamos y respetamos el medio ambiente en el ejercicio diario de nuestras actividades y servicios, minimizando el impacto ambiental en nuestro entorno.
- ❖ **Responsabilidad Socio / cultural:** Respeto por nuestros aborígenes guaraníes, su entorno, su lengua, sus costumbres, sus vestimentas, sus comidas típicas, sus danzas, sus canciones, promoviendo su integración e inclusión a la comunidad en general.