



## 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 laborales<sup>1</sup> allí acordados por las partes, especialmente en lo referido a los derechos de las trabajadoras embarazadas o en período de lactancia<sup>2</sup> y a las obligaciones referidas al salario<sup>3</sup> y al pago de las contribuciones al Sistema de Seguridad Social.

**III g.** Las personas trabajadoras migrantes que pudieran ser contratadas por la empresa contarán con los mismos derechos de igualdad de trato y oportunidades mencionados en el párrafo anterior y a lo largo de todo el presente documento. Su contratación se registrará por lo definido en la normativa nacional y contarán con el pleno derecho de libertad de circulación que se asegura a todas las personas que viven o se encuentran en la República Argentina y que están asegurados por nuestra Constitución Nacional.

**III h.** Las trabajadoras que, durante su vínculo laboral con la empresa, quedaran embarazadas o atravesaran el período de lactancia de su hijo o hija, gozarán de todos los derechos previstos en la normativa nacional e internacional a la que la Argentina haya adherido, recibiendo el mismo salario durante su licencia y gozando del derecho de alimentar a su persona recién nacida durante su período de lactancia de acuerdo con lo prescripto por la normativa local. Asimismo, durante todo el período de embarazo previo a su licencia y de lactancia de su hijo o hija, la empresa les asignará tareas que no las expongan a riesgos para su salud o su seguridad personal.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 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.



**III i.** La empresa asume el compromiso de no disfrazar relaciones laborales estables y permanentes por medio de ningún mecanismo de tercerización o precarización laboral o por la reiteración ilegal de contratos por tiempo determinado o estacionales. Asimismo, rechaza la contratación de cualquier persona menor de 17 años (edad mínima para la conclusión de los estudios obligatorios) en la Argentina y el trabajo infantil, así como cualquier tipo de esclavitud moderna.

**III j.** En ningún caso la empresa recurre a la retención de salarios, prestaciones, documentos personales o de títulos de propiedades para restringir la libertad de los trabajadores. Asimismo, tampoco se retendrá a las personas colaboradoras a quedarse en la empresa luego de finalizada su jornada laboral, salvo contraprestación reconocida a horas extras y siempre que su semana laboral no supera las 60hs semanales.

**III k.** La empresa respeta los derechos privados de las personas que integran el equipo de trabajo protegiendo los datos personales que releve con un estricto principio de confidencialidad, asegurando que no serán utilizados dentro de su relación laboral bajo ningún concepto por fuera de lo estrictamente permitido por la normativa vigente.

**III l.** La empresa reconoce el derecho de las personas trabajadoras a poner fin a su relación laboral, cumpliendo con la normativa de preaviso vigente en la Ley de Contrato de Trabajo y en el Convenio Colectivo de Trabajo del Sector.

#### **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 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 no realiza, ni facilita, ni promueve la compra, utilización y/o venta de productos, alimentos y/o recuerdos elaborados a partir de especies amenazadas o en peligro de extinción. Tampoco la captura, consumo, exhibición, venta o comercialización de especies silvestres en general.

**IV i.** La empresa utiliza sólo plantas autóctonas y endémicas obtenidas de fuentes sostenibles, evitando las especies exóticas e invasoras para actividades de paisajismo, decoración y restauración de ecosistemas.

**IV j.** 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.

**IV k.** La empresa asegura que las actividades propuestas por la empresa a sus clientes que se desarrollen en interacción con una comunidad originaria local ha contado con su consulta previa, libre e informada y se realiza de forma consensuada, respetuosa y culturalmente apropiada.



#### **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.

**V g.** Asegurar que las actividades turísticas no contribuyen a conflictos políticos, económicos, sociales y/o ambientales que pongan en peligro la paz y los medios de vida de la comunidad.

**V h.** Evitar cualquier desarrollo de infraestructuras y/o actividades que produzcan alteraciones en los sitios del patrimonio natural, histórico, arqueológico, cultural y/o sagrado, comprometiéndose a investigar previamente a realizar cualquier tipo de actividad o desarrollo de infraestructura.

**V i.** Respetar la confidencialidad y el anonimato de los defensores del ambiente y de los derechos humanos, los representantes sindicales, los denunciantes y los portavoces de la comunidad.

#### **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.** Prevenir todo tipo de soborno o corrupción comprometiéndose a no contar con fondos o activos no declarados ni registrados y a desarrollar mecanismos de transparencia para identificar, declarar y gestionar posibles conflictos de interés.

#### **VII. Trata de personas**

**VI a.** 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 b.** Además, participamos activamente de la Campaña Internacional para la Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes. 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 mediere 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:

- Cuando se redujere o mantuviere a una persona en condición de esclavitud o servidumbre o se la sometiere a prácticas análogas;
- Cuando se obligare a una persona a realizar trabajos o servicios sexuales forzados.



- Cuando se promoviere, facilitare, desarrollare o se obtuviere provecho de cualquier forma de comercio sexual;

### **VIII. Trabajo infantil**

Iguazu Jungle Lodge está 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@iguazujujunglelodge.com](mailto:mghione@iguazujujunglelodge.com) o a [recursoshumanos@iguazujujunglelodge.com](mailto:recursoshumanos@iguazujujunglelodge.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](http://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.