# MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2021

LOS CAUQUENES

*Resort + Spa + Experiences*

# COMPROMISO SUSTENTABLE

En **Los Cauquenes + Resort + Spa + Experiences** asumimos la responsabilidad de implementar y mantener al día la Política de Turismo Sustentable, así como difundirla a todo el personal y clientes del establecimiento.

Cada año se revisan las políticas, objetivos e indicadores de seguimiento, para evaluar los resultados de la gestión y realizar las actualizaciones y correcciones que sean pertinentes. Tanto las prácticas de gestión como los indicadores de desempeño se encuentran publicados en esta Memoria de Sustentabilidad.

# MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

En **Los Cauquenes Resort + Spa + Experiences**, mantenemos una apuesta permanente por la sustentabilidad y por un modelo de gestión turística responsable, asumiendo también la responsabilidad de participar activamente en la sustentabilidad del destino Ushuaia y de involucrar a los clientes en el Sistema de Turismo Responsable.

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos de ofrecer a los visitantes servicios con los mayores estándares de calidad, garantizando al mismo tiempo un uso eficiente de los recursos naturales y preservando el entorno ambiental y cultural. Esto es, trabajando constantemente por desarrollar la actividad turística y hotelera de manera sustentable.

**Cristian Zaefferer**
President & CEO

**Natalia Tello**
Operations Manager

# NUESTRA POLÍTICA SUSTENTABLE

Conscientes de la necesidad de conservar el privilegiado entorno del que formamos parte y con el objetivo de generar experiencias que marquen un antes y un después en el concepto de lujo y servicio personalizado para nuestros visitantes, en Los Cauquenes Resort + Spa + Experiences trabajamos permanentemente para asegurar el máximo confort, calidad en el servicio y atención durante la estadía de cada uno de nuestros huéspedes, con el compromiso de proteger el ambiente, contribuir con el desarrollo sustentable y la preservación de los atractivos naturales e históricos del destino Ushuaia, y realizando siempre nuestras acciones de forma responsable, no sólo con nuestros visitantes, sino con nuestra comunidad.

En **Los Cauquenes Resort + Spa + Experiences** nos comprometemos a minimizar los impactos sobre el entorno apostando a la mejora continua, el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable y asumiendo los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible+20. Todo nuestro staff participa de una gestión responsable para garantizar una estadía inolvidable en el Fin del Mundo, no sólo para nuestros huéspedes de hoy, sino los de mañana.

# NUESTROS VALORES

- La predisposición, la amabilidad y la pasión en el servicio.
- La atención al cliente, procurando su satisfacción en todo momento.
- El trabajo en equipo, con responsabilidad, eficiencia y productividad.
- La profesionalidad, la honestidad y la lealtad a nuestras normas.
- El respeto y la tolerancia hacia nuestros huéspedes, supervisores y compañeros
- La preservación del medio ambiente y del entorno natural.
- El respeto hacia nuestra comunidad.

# NUESTROS LOGROS Y MEMBRESÍAS

Desde el año 2011 trabajamos para incluir los principios del Turismo sustentable en la visión de nuestra Compañía.

Además seguimos los más altos estándares de calidad en el turismo de lujo y somos miembros de Traveller Made, KIWI Collection, Remote Latinamerica, Climate Neutral Now y somos firmates de la Declaración de Gasglow para el turismo Sustentable.

Contamos con certificaciones de HMV nivel plata y TUV NORD.

Certificación BIOSPHERE HOTEL (2012-2015)

Pacto Global de Naciones Unidas (2017)

Programa ECO LÍDERES, de Tripadvisor (2015)

Certificación TUV NORD - Protocolo de Seguridad e Higiene (2020

Distinción Directrices de Accesibilidad, Directrices Ambientales, y de Calidad del SACT (Accesibilidad en 2012, SIGO y Gestión Ambiental en 2015 y Gestión Turística en Spa en 2016

Membresía Traveller Made (2017)

Ecoetiqueta Hoteles+Verdes (2016 -2021)

Membresía Remote (2017)

# NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Realizar acciones para el ahorro y uso eficiente de la energía.
2. Realizar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, y evitar su contaminación.
3. Identificar, reducir y gestionar integralmente los residuos sólidos.
4. Medir, mitigar y compensar las emisiones GEI para reducir el impacto en el cambio climático.
5. Colaborar activamente con actividades orientadas a la conservación y difusión del patrimonio cultural y natural de Tierra del Fuego.
6. Participar y promover acciones para el desarrollo local, la RSE, la diversidad, inclusión y cuidado de las personas.
7. Continuar realizando acciones de sensibilización, educación y comunicación de la gestión sustentable.
8. Promover la mejora continua del sistema de gestión del hotel.

En 2020, a raíz de la pandemia por COVID-19 y la necesidad de garantizar la seguridad del personal y de los huéspedes con protocolos de bioseguridad reconocidos, en **Los Cauquenes Resort + Spa + Experiences** se hizo un esfuerzo grande por mantener las acciones sustentables.

Pese a las limitaciones y al cese de actividades, el plan de acción tuvo que ser suspendido, teniendo el hotel cerrado durante 10 meses (Marzo a Diciembre 2020).

# PLAN DE ACCIÓN

ODS

**ENERGÍA**

El consumo promedio de electricidad por huésped fue de **6,61 kWh/noche** (20% menos que el año 2019) y el de gas fue de 10,65 m3/noche (51% menos que el año 2019). Continuando reemplazando las luminarias, colocando luces LED.

**7**
Energía asequible y no contaminante

**AGUA**

El consumo promedio de agua por huésped fue **de 0,35 m3/noche** (70% menos que el año 2019). El 100% de los lavamanos cuentan con ahorradores de agua y comenzó el plan de reemplazo de inodoros por los nuevos de doble descarga. Continuamos con el reemplazo de las mochilas de los inodoros por depósitos más eficientes con botones de doble descarga

**6**
Agua limpia y saneamiento

**RESIDUOS**

Se reciclaron **66 kg de papel**, **18,5 kg de tapitas** y **83 m3 de latas** de aluminio, que fueron donados a la Fundación del Hospital Garrahan. Además se separaron **45 m3 de cartón** y más de **30000 botellas de PET** y vidrio, para ser recicladas por el programa municipal.
Para reducir el consumo de botellas plásticas, se obsequian botellas de aluminio reutilizables en las excursiones

**12**
Producción y consumo responsable

# IMÁGENES

USHUAIA BY
LOS CAUQUENES

USHUAIA BY
LOS CAUQUENES

UNFORGETTABLE EXPERIENCES

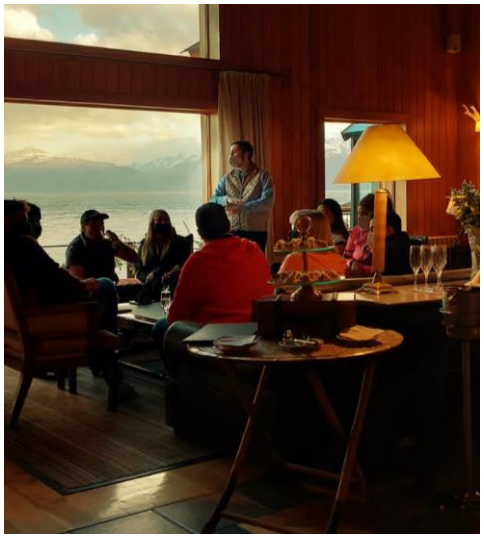
USHUAIA BY
EST
2003
LOS CAUQUENES
PATAGONIA ARGENTINA

PLÁSTICO
PAPEL

# PLAN DE ACCIÓN

| | | ODS |
|---|---|---|
| **HUELLA DE CARBONO** | La huella de carbono fue de **23,08 kg CO2/huésped-noche**.<br>Para compensar parte de esta huella, nos sumamos al proyecto Plantarg, con la donación de 120 árboles. Compramos bicicletas para promover la movilidad sustentable entre los huéspedes. | **13 Y 15**<br>Acción por el clima<br>Vida de ecosistemas terrestres |
| **CONSERVA-CIÓN Y DIFUSIÓN** | Brindamos **Shows de Tango** en vivo en las cenas de Fin de Año<br>Todos los jueves ofrecemos shows de música en vivo de artistas locales en las cenas.<br>Incorporamos **Sunset Meetings**: encuentros semanales con los huéspedes para dar a conocer nuestro ambiente natural y patrimonio cultural y cómo visitarlo de manera responsable. | **12, 14 y 15**<br>Producción y consumo responsables<br>Vida submarina<br>Vida de ecosistemas terrestres |
| **CONSERVA-CIÓN Y DESARROLLO LOCAL** | Donamos materiales para la obra de renovación de la plaza del barrio Bahía Cauquén. Se reemplazaron los juegos de madera por madera plástica más duradera. | **12, 14 y 15**<br>Producción y consumo responsables<br>Vida submarina<br>Vida de ecosistemas terrestres |

# IMÁGENES



# PLAN DE ACCIÓN

ODS

**COMPRAS RESPONSABLES**

El **63%** de nuestros proveedores son **locales** y el **78%** de proveedores críticos cuentan con algún tipo de **práctica sustentable** o certificación.
Reemplazamos el packaging de plástico de las viandas de excursiones y take away por materiales biodegradables.
Renovamos los deck del hotel y las escalera de acceso al Spa, reemplazando madera por madera plástica, un material más duradero, antideslizante, fabricado con plástico reciclado.

**8 Y 12**
Trabajo decente y crecimiento económico
Producción y consumo responsables

**DESARROLLO ECONÓMICO**

Ocupación total (**24.513 camas vendidas**)
En nuestro Shop tenemos a la venta productos elaborados por artesanos locales. Se obsequiaron las ovejas a los huéspedes como souvenirs en las cena de nochebuena.

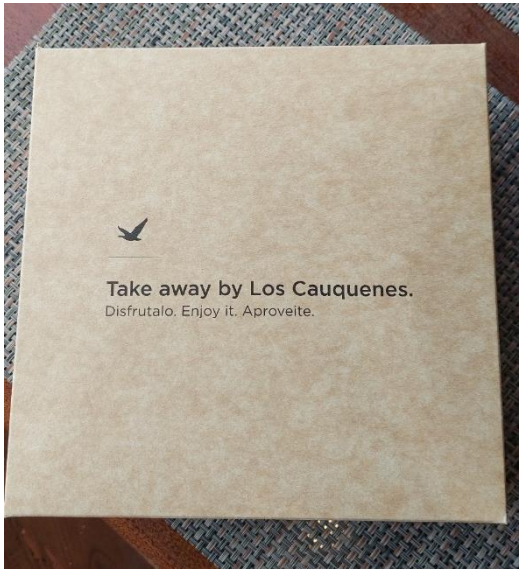
**8**
Trabajo decente y crecimiento económico

**CAPACITACIÓN**

Se dictaron 1155 horas de capacitación durante todo el año.

**4**
Educación de calidad

# IMÁGENES


Take away by Los Cauquenes.
Disfrutalo. Enjoy it. Aproveite.

Ushuaia

# PRÓXIMOS DESAFÍOS

Sabemos que todavía hay mucho camino por recorrer para continuar mejorando en el desempeño ambiental y compromiso social, pero estamos convencidos de que vamos por el buen camino, construyendo políticas y generando compromiso de nuestros empleados, lo cual constituye un elemento fundamental para el logro de nuevos objetivos.

Nos enfocamos en mantener nuestros lineamientos, continuar con nuestros objetivos, mantenerlos y tratar de cumplimentarlos.