



# PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

AÑO 2024







# PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

(Período 2024)

***Cada paso dado nos guía hacia un horizonte donde el desarrollo económico se entrelaza con la armonía entre las personas y de ellas con la naturaleza.***

El presente informe tiene como objetivo compartir el desempeño de Iguazú Argentina desde durante el año 2024, y además, contar los primeros pasos de cara al desafío de incorporar prácticas que acerquen a la organización a una gestión cada vez más sostenible.

Para elaborar este documento sirvieron de guía algunos de los principios y criterios metodológicos del Global Reporting Initiative (GRI), directrices globales que ayudan a las organizaciones a informar de forma transparente sobre su impacto en el medio ambiente, la sociedad y la economía.

## PRESENTACIÓN

Somos anfitriones de una de las experiencias más memorables del mundo.

Cuidamos uno de los patrimonios más importantes de la humanidad, en una estrecha colaboración público-privada.

Estamos convencidos que la sostenibilidad es el camino para acercarnos a nuestros visitantes, colaboradores, proveedores y a la comunidad de Puerto Iguazú.

Como empresa proveedora de servicios de un área protegida emblemática de Argentina, asumimos este desafío con mucho compromiso, para mejorar nuestro desempeño en lo económico, social y ambiental.

Sabemos que primero debemos pensar y actuar desde una perspectiva local, para poder ser instrumentos de transformación global.

Entendemos que la clave del éxito está en la mejora continua.

Por eso, en consonancia con nuestra misión, visión y valores, compartimos este Reporte de Sostenibilidad, con el objetivo de comunicar las numerosas acciones que implementamos a diario desde Iguazú Argentina para construir un futuro sostenible e inclusivo. Estas prácticas son la clave para avanzar, innovar y consolidar nuestro desempeño empresarial durante los próximos años.



Carol Da Rosa  
**Gerente General**

## 1. Introducción

Iguazú Argentina es la concesionaria del Área Cataratas en el Parque Nacional Iguazú, es la empresa a cargo de la construcción y el mantenimiento de la infraestructura del área, y también está a cargo de gestionar y garantizar los servicios para todos los visitantes.

En 1996 la Administración de Parques Nacionales, a través de una licitación pública nacional e internacional, otorgó la concesión a Iguazú Argentina, y fue en ese año que se inició la construcción de la nueva infraestructura. En ese sentido se destaca el nuevo Centro de Visitantes, que se desarrolló sobre la pista del viejo aeropuerto de Puerto Iguazú, para evitar que se siga utilizando un área ambientalmente frágil y para desarrollar todos los servicios necesarios que hacen a una visita agradable y responsable con el entorno. Iguazú Argentina reparquizó ese área con más de 200 especies autóctonas, con la asesoría del Centro de Investigaciones Ecológicas Subtropicales (CIES) y de la Administración de Parques Nacionales (APN). La naturaleza ganó así un espacio de dos kilómetros, que en la actualidad, ya recobró toda su vegetación original.



↑ Vistas de la construcción y reforestación de la Estación Central en 1998 (izq.) y una vista actual en 2024.

La moderna arquitectura, en armonía con su contexto natural, responde a la implementación de un modelo de turismo sostenible, con especial atención en el cuidado del medio ambiente. Esto se refleja en las inversiones: la organización destinó más de 25 millones de dólares en importantes obras de gestión del agua, cloacas, sistema de pasarelas, senderos, el Tren Ecológico de la Selva y un sistema eléctrico subterráneo para preservar la flora y la fauna.

### +25 millones de dólares invertidos en obras

- Gestión del agua
- Cloacas
- Sistema de pasarelas
- Senderos
- Tren Ecológico de la Selva
- Sistema eléctrico subterráneo

Alineada con los objetivos que plantean las directrices del turismo sostenible, Iguazú Argentina preserva el ambiente y protege la biodiversidad, principal valor para la promoción del destino. Con el compromiso que demuestra diariamente hace ya 28

años, esta organización permite que todas las personas del mundo disfruten a pleno y con seguridad de la maravilla natural más impactante del planeta.

## 1.1 Funciones y servicios

Las funciones principales de la concesión se estructuran en los siguientes ejes:

### ACCESO AL ÁREA CATARATAS

En el sector de ingreso al Área Cataratas se ubican las playas de estacionamiento, gestionadas por Iguazú Argentina S.A. Cuenta con una capacidad aproximada para 800 automóviles y 150 ómnibus o combis, además de servicios complementarios para choferes, como mecánica ligera, recarga de baterías, sanitarios, mesas y sillas.

Otro sector es el Portal de Acceso al parque, donde se encuentran las boleterías operadas por Iguazú Argentina S.A., los molinetes de control de acceso, los locales comerciales y sanitarios, además de la oficina de información turística y atención al visitante, también a cargo de la concesionaria. En este sector también funcionan las oficinas operativas de otras empresas dentro del parque como así también el Centro Operativo Cataratas (COC), base administrativa y técnica del personal del Parque Nacional Iguazú.

### ACCESO AL ÁREA CATARATAS

#### Centro de Recepción de Visitantes (CRV)

El Centro de Recepción de Visitantes (CRV) constituye el nodo central de servicios y distribución en el Área Cataratas. Este espacio se extiende desde el Portal de Acceso hasta la Estación Central del Tren Ecológico de la Selva, y funciona como la puerta de ingreso a la experiencia turística del Parque Nacional Iguazú.

Conforme al diseño previsto en el Pliego de la Licitación Pública Nacional e Internacional N° 4/95, el Centro de Visitantes fue concebido como la zona de recepción principal, destinada a brindar información, orientación y todos los servicios necesarios para la comprensión integral de la visita. Su partido arquitectónico adopta un diseño orgánico, estructurado en base a un conjunto de edificios y espacios abiertos de distintas jerarquías, enlazados entre sí por senderos peatonales apergolados que integran funcionalmente las áreas de circulación, descanso y servicios.

El CRV forma parte del espacio concesionado a Iguazú Argentina S.A., empresa responsable de su construcción, conservación, administración y explotación, para asegurar que los visitantes cuenten con instalaciones adecuadas y servicios de calidad.

Su diseño cumple una función estratégica de ordenamiento y distribución de flujos de visitantes, al concentrar en un mismo sector la infraestructura y el equipamiento necesarios para:

- Brindar servicios básicos y de apoyo.
- Orientar y organizar la visita.
- Ofrecer una propuesta comercial y gastronómica diversificada.

- Facilitar la transición hacia los circuitos principales a través del Tren Ecológico de la Selva y el Sendero Verde.

### **Dentro del Centro de Recepción de Visitantes, Iguazú Argentina gestiona:**

- **Atención al visitante:** presencia física de personal de Iguazú Argentina S.A. en los servicios concesionados, para brindar información básica sobre la visita, ordenar flujos, asistir en situaciones operativas y entregar tickets del Tren Ecológico de la Selva.
- **Locales gastronómicos y comerciales:** kioscos, cafeterías, restaurantes y tiendas de merchandising.
- **Servicios básicos:** estacionamiento, sanitarios, guarda equipaje, caniles, agua caliente, wifi, primeros auxilios, sillas de rueda gratuitas, traslado en caddy para personas con movilidad reducida y alquiler de coches de bebé.
- **Estación Central del Tren Ecológico de la Selva:** conecta con los circuitos principales.
- **Operación y mantenimiento diario:** incluye limpieza, seguridad operativa, mantenimiento edilicio, registro de actividades en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y cumplimiento de estándares ambientales.

Si bien dentro del área existen espacios puntuales gestionados por terceros, Iguazú Argentina S.A. asegura la provisión de los servicios antes mencionados.

### **TRANSPORTE INTERNO: TREN ECOLÓGICO DE LA SELVA**

El Tren Ecológico de la Selva es el principal medio de transporte interno en el Área Cataratas y constituye la columna vertebral de la visita, al conectar el Centro de Recepción de Visitantes con los circuitos y pasarelas principales. Fue fabricado especialmente en Inglaterra para el Parque Nacional Iguazú y concebido desde sus orígenes como un sistema de movilidad de bajo impacto ambiental, alternativo a los vehículos convencionales.

La organización del servicio se realiza mediante un sistema de tickets de control de capacidad, emitidos en dos puntos estratégicos:

- **Centro de Recepción de Visitantes (CRV):** punto principal de entrega de boletos, donde se distribuyen los turnos de salida hacia Estación Cataratas y Estación Garganta del Diablo.
- **Estación Cataratas:** punto de control intermedio, que regula el acceso a la Estación Garganta del Diablo.

### **PASARELAS**

Las pasarelas y el Sendero Verde forman parte de la infraestructura concesionada a Iguazú Argentina S.A. y constituyen el corazón de la experiencia turística en el Área Cataratas. Al inicio de la concesión, la empresa tuvo a su cargo la construcción de los mismos y, en la actualidad, se ocupa de su mantenimiento permanente, para garantizar la integridad estructural de los recorridos y la seguridad de los visitantes.

Las pasarelas metálicas elevadas corresponden a los Circuitos Superior, Inferior y Garganta del Diablo. Su diseño responde a la necesidad de garantizar el acceso seguro

y ordenado de los visitantes a los principales saltos, al mismo tiempo que minimiza el impacto sobre el ambiente, al evitar la erosión del suelo, permitir el escurrimiento natural del agua y facilitar la circulación de fauna bajo su estructura.

De acuerdo con las pautas establecidas en el Pliego de Licitación Pública Nacional e Internacional N° 4/95, las pasarelas fueron concebidas como estructuras elevadas al menos 50 cm del terreno natural, a fin de prevenir la erosión y compactación del suelo y mantener la continuidad ecológica del ambiente. Su diseño liviano y desmontable permite además una integración armónica con el paisaje, al emplear pisos metálicos permeables que facilitan el paso de la luz y reducen el impacto visual.

Presentan características técnicas homogéneas, tales como:

- Estructuras metálicas con 1,20 m de ancho en sectores de una sola vía y 1,80 m en sectores de doble circulación.
- Pendientes menores al 6 % para asegurar accesibilidad universal en gran parte del recorrido.
- Tramos rebatibles, que se desmontan en caso de crecidas extraordinarias del río Iguazú.

## **SENDERO VERDE**

El Sendero Verde es la alternativa peatonal al tren, con una extensión de 655 m. Une el Centro de Recepción de Visitantes con la Estación Cataratas. Atraviesa un sector de bañado y selva en galería. Su recorrido es plano, adoquinado y 100% accesible. Cuenta con cartelería interpretativa que enriquece la experiencia.

## **CIRCUITO SUPERIOR**

- Extensión: 1.700 m.
- Tiempo estimado: 1,5 a 2 horas.
- Dificultad: baja, accesibilidad plena.
- Recorrido: balcones y pasarelas que ofrecen vistas panorámicas desde la parte alta de los saltos, que destacan la magnitud y amplitud del sistema.
- Particularidad: permite apreciar la interacción del río Iguazú Superior con las islas y la selva circundante.

## **CIRCUITO INFERIOR**

- Extensión: 1.700 m.
- Tiempo estimado: 2 horas.
- Dificultad: media; el 70 % es accesible, incluye tramos con escaleras.
- Recorrido: pasarelas y senderos en contacto con la selva, que acercan al visitante al pie de saltos emblemáticos como Dos Hermanas y San Martín.
- Particularidad: mayor proximidad a la vegetación y fauna, entorno inmersivo.



## **PASARELAS A GARGANTA DEL DIABLO**

- Extensión: 1.100 m lineales, sin escaleras.
- Tiempo estimado: 1 hora (ida y vuelta).
- Dificultad: baja, accesibilidad universal.
- Recorrido: inicia en la Estación Garganta y continúa sobre el río Iguazú Superior, para culminar en el balcón frente al Salto Unión, conocido como Garganta del Diablo, el atractivo más emblemático del parque.
- Particularidad: constituye el punto culminante de la visita, ofrece una de las vistas más impactantes del área.

## **SERVICIOS GASTRONÓMICOS Y COMERCIALES**

Iguazú Argentina S.A. gestiona un total de 16 locales comerciales y gastronómicos en el Área Cataratas. La identidad de estos espacios está inspirada en la flora y fauna nativa de la Selva Paranaense, con el objetivo de reforzar el sentido de pertenencia al entorno natural en el que se desarrollan. Dentro de las opciones de locales comerciales se encuentran cafeterías, kioscos, locales gastronómicos y venta de souvenirs.

## **EXPERIENCIAS ESPECIALES: PASEO DE LUNA LLENA Y ATARDECER EN CATARATAS**

Además de los servicios convencionales diurnos, Iguazú Argentina S.A. ofrece propuestas especiales que diversifican la oferta y permiten vivir el Área Cataratas en horarios no tradicionales, en cumplimiento con la normativa legal vigente de la Administración de Parques Nacionales.

### **Paseo de Luna Llena**

Se realiza cinco noches al mes, coincidentes con el plenilunio. Incluye el traslado en el Tren Ecológico hasta la Estación Garganta, caminata guiada por la pasarela elevada y acceso al balcón de la Garganta del Diablo bajo la luz de la luna. La experiencia se complementa con la entrega de una bebida en un espacio de servicios.

Al inicio del recorrido, un guía profesional brinda una charla introductoria sobre aspectos naturales y culturales del área. Durante toda la actividad, el acompañamiento de guías habilitados es un requerimiento obligatorio, para garantizar seguridad y calidad interpretativa. Desde 2023, se suma la presentación de un coro mbya guaraní, que aporta un valor cultural y promueve ingresos justos para las comunidades locales.

La actividad cuenta con cupo limitado de hasta 120 visitantes por noche y se desarrolla bajo estrictos protocolos de seguridad, lo que la convierte en una de las propuestas más reconocidas y exclusivas del destino.

### **Atardecer en Cataratas**

Un paseo exclusivo, posterior al cierre de los circuitos en el Parque Nacional Iguazú que tiene fechas aleatorias y cupos limitados. El recorrido se da a través del Circuito Garganta del Diablo hasta llegar al balcón, para apreciar el espectáculo que brinda la transformación del paisaje durante la hora dorada, con la puesta de sol. La experiencia

se complementa con un servicio gastronómico que incluye bebida y degustación de sabores regionales típicos.

## Eventos privados

Iguazú Argentina S.A. brinda servicios de apoyo logístico y gastronómico para la realización de eventos privados y actividades especiales dentro del Área Cataratas. Estas instancias pueden incluir encuentros corporativos, sociales o institucionales, desarrollados en sectores habilitados, con propuestas gastronómicas específicas — como brindis, cócteles o coffee breaks— y traslados en tren privado hacia los principales escenarios naturales del parque. De acuerdo con las características del evento, es posible incorporar actividades culturales o musicales complementarias, tales como música instrumental en vivo o talleres. Estos acontecimientos suceden con la integración de identidad local y la garantía de una ejecución ordenada y respetuosa del entorno natural.

## INSTALACIONES INTERNAS Y SERVICIOS DE APOYO

Además de los servicios abiertos al público, Iguazú Argentina S.A. dispone de una serie de instalaciones internas que resultan fundamentales para garantizar el funcionamiento del Área Cataratas y sostener la operación concesionada. Estas áreas no son accesibles a los visitantes, pero conforman parte esencial del alcance de la operación.

- Planta potabilizadora de agua
- Planta de tratamiento de líquidos cloacales (PTLC)
- Talleres y depósitos
- Oficinas administrativas y técnicas

## SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS Y EMERGENCIAS MÉDICAS

El Área Cataratas cuenta con un sistema de **atención médica primaria y emergencias**, gestionado por Iguazú Argentina como parte de los servicios concesionados. Su objetivo es brindar una respuesta inmediata a incidentes de salud de visitantes y trabajadores dentro del Parque.

### Cobertura sanitaria en el Área Cataratas

- Centro de Recepción de Visitantes (CRV): sala de primeros auxilios equipada con servicio tercerizado por SAM S.R.L, con médico permanente y una ambulancia de alta complejidad, preparada para traslados de urgencia.
- Estación Cataratas: presencia permanente de enfermero, con botiquín según normativa y capacidad de atención inmediata. Ambulancia de menor complejidad, destinada a traslados rápidos hacia sala de primeros auxilios del CRV.
- Estación Garganta del Diablo: presencia permanente de enfermero, con botiquín según normativa y capacidad de atención inmediata hasta el arribo de la ambulancia.

### Características del servicio

- Personal de salud calificado (médicos, enfermeros y choferes especializados).



- Equipamiento para emergencias cardiovasculares, traumatológicas y respiratorias.
- Coordinación directa con hospitales y servicios de emergencia de Puerto Iguazú.
- Registro y seguimiento de incidentes de salud.

De esta manera, Iguazú Argentina garantiza un esquema de atención sanitaria escalonada, que cubre los puntos de mayor concentración de visitantes y permite actuar de manera rápida y eficaz ante cualquier eventualidad.

## 2. Visión y Estrategia

### 2.1. POLÍTICA DE GESTIÓN SOSTENIBLE

El objetivo de Iguazú Argentina es ser una organización que valora firmemente su patrimonio cultural y natural, que cuida sus recursos y se esfuerza en garantizar la satisfacción tanto de los visitantes y del público de interés, como así también de la comunidad local donde está inserta. El foco está puesto en la mejora continua, por eso ratifica el Sistema Integrado de Gestión año a año. La búsqueda se orienta a la eficiencia durante la prestación de cada servicio, con el propósito de ser referentes globales del desarrollo turístico sostenible.

### 2.2. COMPROMISOS SOSTENIBLES

#### COMPROMISO SOSTENIBLE EMPRESARIAL

- Garantizar la calidad de la experiencia del visitante.
- Impulsar la mejora continua.
- Asegurar prácticas laborales justas, equitativas y legales.
- Capacitar y motivar a los colaboradores.
- Priorizar la seguridad e higiene.
- Difundir el valor de la sostenibilidad entre los visitantes, colaboradores y comunidad.
- Comunicar de manera fluida y con transparencia las acciones de la organización, tanto a nivel interno como externo.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

## COMPROMISO SOSTENIBLE SOCIOCULTURAL

- Respetar el bienestar, el desarrollo y los derechos humanos de las personas.
- Promover la accesibilidad.
- Incluir las necesidades de la comunidad local en las agendas de la organización.
- Contribuir a la economía local a través de la generación de empleo y contratación de insumos y servicios.
- Respetar, valorar y potenciar la cultura local.
- Fomentar el desarrollo turístico sostenible del destino Iguazú.

## COMPROMISO SOSTENIBLE AMBIENTAL

- Prevenir y mitigar los impactos negativos en el ambiente y el clima.
- Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales.
- Reducir la generación de residuos desde el proceso de compra.
- Gestionar de forma responsable los residuos que genera la empresa.

## 2.3 MANIFIESTO

### MISIÓN

Somos anfitriones de una de las experiencias más memorables del mundo. Cuidamos uno de los Patrimonios más importantes de la Humanidad, en una estrecha colaboración público-privada.

Trabajamos para incorporar prácticas que nos acerquen a los movimientos globales de sostenibilidad. Desarrollamos un sistema integrado de gestión certificado (ISO 9001-ISO 14001). Cada turista que visita el Parque, recorre un espacio que crece y protege lo más valioso que tenemos: la biodiversidad.

### VISIÓN

Aspiramos a ser una organización que satisfaga las expectativas económicas y cumpla con las exigencias ambientales. Que logre presencia global a través de la integración del entorno natural, cultural y humano. Que garantice la mejora continua y la innovación, que favorezca la sostenibilidad y sea referente en la promoción de actividades turísticas responsables.

## VALORES

- **Integridad:** actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras acciones.
- **Innovación:** fomentamos la creatividad y buscamos evolucionar a partir de la mejora continua.
- **Responsabilidad:** nos comprometemos a cumplir con cada tarea y ser agentes de cambio positivo.
- **Calidad:** nos esforzamos por seguir un alto nivel de excelencia, manteniendo estándares de calidad en todos los servicios y productos
- **Sostenibilidad:** incorporamos prácticas responsables pensando en el futuro del destino.
- **Empatía y respeto:** comprendemos y cuidamos el universo personal, de creencias, identidad y elecciones de cada persona.
- **Equidad y armonía:** valoramos a las personas y propendemos a generar un ambiente de trabajo donde prime el diálogo y el trabajo en equipo.
- **Accesibilidad:** facilitamos el acceso de todos los visitantes por igual. Nos comprometemos a crear un entorno inclusivo donde todos puedan participar y contribuir plenamente.
- **Responsabilidad social:** nos comprometemos con el desarrollo local, a través de la generación de empleo, la contratación de bienes y servicios locales y la valoración de la comunidad como partícipe del desarrollo turístico sostenible.

## 3. CAPITAL HUMANO

Iguazú Argentina es una de las empresas que genera mayor empleo en Puerto Iguazú y pone esfuerzos en mejorar y hacer una gestión cada vez más efectiva. En este sentido, la organización promueve un ambiente de trabajo íntegro y diverso, para garantizar el bienestar de todos los colaboradores y honrar la confianza depositada en ellos. Otra iniciativa a destacar es el gran número de oportunidades de crecimiento y desarrollo que se ofrece a quienes eligen emplearse en Iguazú Argentina. Para ello, existe un departamento de Recursos Humanos que no solo se ocupa del reclutamiento y la selección, sino que articula capacitaciones y talleres destinados a lograr el bienestar de cada colaborador. El objetivo es potenciar una cultura organizacional de excelencia, con una gestión administrativa que aplique criterios innovadores y permanezca en constante evolución.



↑ Los equipos tienen capacitaciones periódicas.

### 3.1. BENEFICIOS QUE POSEEN LOS COLABORADORES:



Asistencia médica  
(enfermería).



Transporte.



Campañas de  
concientización en salud con  
múltiples abordajes: cáncer  
de mama, donación de  
sangre, prevención del  
dengue, campañas de  
vacunación, etc.



Festejos y  
reconocimientos  
en fechas  
especiales: Día del  
Niño, Día del  
Trabajador, fiesta  
de fin de año, etc.



Cumpleaños: obsequio  
y prioridad de franco.



Convenio de beneficios  
con comercios locales.



Apoyo educativo a través de  
cursos de especialización.



13 promociones internas



3 nuevos puestos estratégicos

 **353 horas**

de capacitaciones y entrenamientos

DOTACIÓN Y GÉNERO HOY		
MUJERES	REFERENCIA	HOMBRES
35%	Mano de obra %	65%
56,66%	Mandos medios y gerenciales en %	43,33%

### 3.3 METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025

Cada área mide su progreso y establece una dirección clara respecto a los temas que deben tratarse de manera prioritaria, para lograr cohesión y alinear los esfuerzos en pos de la efectividad de toda la organización. Por eso, Recursos Humanos estableció las siguientes metas para el 2025:

Desarrollar e implementar planes de capacitación y sensibilización para la sostenibilidad.

Realizar la primera encuesta de clima laboral.

Desarrollar el Código de Ética.

Desarrollar e implementar el Programa de Inclusión Laboral destinado a jóvenes.



↑ Equipo de Recursos Humanos.



## 4. Compras sostenibles

Iguazú Argentina contribuye al desarrollo local a través del programa de compras sostenibles, en este sentido, da prioridad a:

- La compra de bienes y suministros producidos localmente, así como empresas o proveedores de servicios de propiedad local.
- Suministros provenientes de envases reutilizables, retornables y/o reciclables.
- Productos biodegradables y de bajo impacto ambiental.
- Suministros y proveedores que cuenten con certificación en Sostenibilidad.
- Equipamiento que garantice eficiencia energética.



**955**

Proveedores  
en total



**593**

Radicados  
en Misiones



**71%**

Proveedores son  
de Misiones



Compras locales ➡ Mayor desarrollo local ➡ Menor huella de carbono

En las tiendas gastronómicas y de merchandising, Iguazú Argentina contribuye al desarrollo local porque incluye entre sus propuestas productos elaborados en la provincia de Misiones. Esto promueve la revalorización y visibilización de la cultura local, fortalece los lazos con la comunidad y permite que el visitante conozca el destino desde la mirada y costumbres del lugar.



↑ Fotos de distintos locales dentro del Área Cataratas.

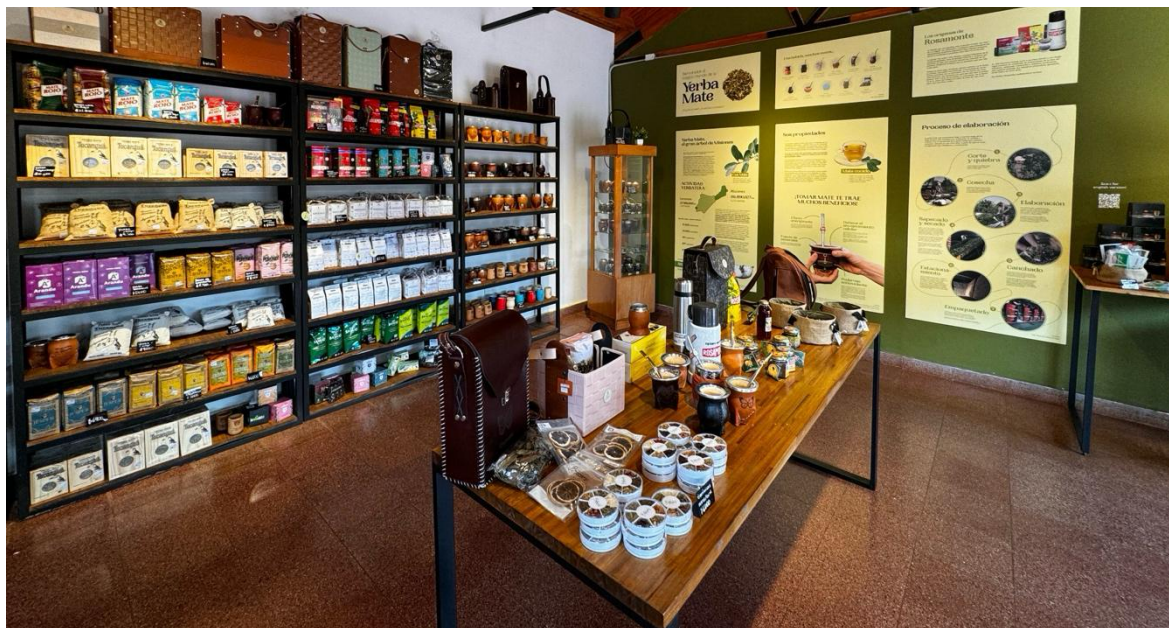
## 4.1. LOCAL DE PRODUCTOS REGIONALES: RINCÓN DE LA YERBA MATE

Las propuestas relacionadas al turismo gastronómico y productivo de Misiones también están presentes en Iguazú Argentina. La tienda Rincón de la Yerba Mate comercializa té, yacaratiá (madera comestible), derivados de frutas regionales como el maracuyá, mamón y, por supuesto, yerba mate.

Este local es una gran vidriera de proveedores locales, tanto de marcas reconocidas como también emprendimientos emergentes :

- **Yerba mate:** Rosamonte, Mate Rojo, Arandú, Arapegua, Jesper, Don Basilio, Tucanguá, Porongo.
- **Té:** Ruta del Té, Tucanguá, Jesper, KLM.
- **Derivados de la yerba mate:** Polaris (helado), KLM (yerba mate soluble, té soluble, granizados de estos productos), BOOCH (kombucha de yerba mate).
- **Conservas:** Granja Suiza, GyG, Yacaratiá Delicatessen, Flor de Jardín.

Algunas de estas marcas están asociadas a la *Cooperativa "La Abundancia"*, quien nuclea a pequeños productores misioneros y les facilita la inserción en el mercado.



↑ Interior del local Rincón de la Yerba Mate.



## 4.2. LOCALES DE MERCHANDISING EXCLUSIVOS: FUNGIBLE Y SILVESTRE

Iguazú Argentina cuenta con un Área de Soporte en Diseño y Comunicación que se encarga de desarrollar ideas creativas, las cuales aportan un sello de exclusividad al merchandising que se ofrece en Silvestre y Fungible. Remeras, cuadernos, buzos, gorras, abanicos y una infinidad de recuerdos exclusivos, realizados por proveedores que pasan instancias de verificación y evaluación, donde el área prioriza aquellos de origen local y que están comprometidos con el ambiente, sin descuidar la calidad de los productos.



↑ Productos con diseño exclusivos en Fungible y Silvestre.

Entre las principales marcas que ha incorporado la organización se encuentra MARTHA, destacada por elaborar su productos con un 80% de materiales reciclados.



↑ Fotos de las gorras producidas por Martha, personalizadas con diseños exclusivos para Fungible.

Este año también se sumaron los productos de *Bicho Canasto*, que fabrica juguetes de tela confeccionados con materia prima cuidada y segura para bebés y niños, además, es un emprendimiento comprometido a disminuir el impacto ambiental en cada uno de sus procesos.



↑ Fotos de peluches de Bicho Canasto, representan animales presentes en el Parque Nacional Iguazú.



## 4.3. OTROS PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Enriquecer la experiencia de cada visitante, dar a conocer la cultura local y promover la economía regional son, sin dudas, valores que Iguazú Argentina desea potenciar. En este sentido, Nuestra Tierra es un local que suma productores y artesanos locales, entre los que se encuentran varios artistas:

- **Agostina Corallo**, quien realiza pequeñas obras de arte de la fauna misionera.
- **Jazmín**, que recrea en porcelana fría animales de la selva misionera.
- **Judith Lorena Jacob**, que mediante una alianza estratégica provee a la tienda de artículos de vitrofusión y madera combinada, con diseños de la fauna y flora local.



↑ Vista del interior del local *Nuestra Tierra*, ubicado en la Plaza comercial.

Por otro lado, junto a la marca *Biotransito*, Iguazú Argentina desarrolló un kit de ecocubiertos y otro de cepillo de dientes, ambos elaborados a base de bambú y personalizados con la inscripción “Cataratas del Iguazú”.

Desde hace varios años, el sector comercial en conjunto con el departamento de compras, implementan la des-plastificación que prevé Parques Nacionales, y en base a ello, varios insumos descartables fueron reemplazados por alternativas menos contaminantes.

INSUMO	ANTES	AHORA	ESTADO
Vasos	Plástico o telgopor	Polipapel	Implementado
Sorbetes	Plástico	Polipapel	Implementado
Removedores de café	Plástico	Madera	Implementado
Tenedores	Plástico	Madera	Implementado
Cuchillos	Plástico	Madera	Implementado
Cucharas	Plástico	Madera	Implementado
Bolsas	Plástico o cartulina impreso full color	Papel kraft 1 color	Implementado



↑ Presentación en góndola de *Biocubiertos* de madera y vasos reutilizables dentro del local de souvenirs *Fungible*, ubicado en la Plaza comercial.

#### 4.4. METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025



Continuar con la implementación de alternativas alineadas a la desplastificación.



Seguir con la incorporación de bienes y servicios provenientes de empresas locales.



Generar estrategias de compras que permitan reducir la generación de residuos.



Adquirir productos y servicios que garanticen menor impacto ambiental.



↑ Vista parcial de la Plaza comercial, donde se sitúan locales de Iguazú Argentina.

## 5. Gestión de calidad

El principal compromiso de la organización es garantizar la satisfacción de los visitantes y público de interés, es por ello que ha obtenido la certificación de las normas ISO 9001, cuyos principales objetivos son:

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Establecer una cultura de prevención y mejora.
- Asegurar la consistencia de la calidad de los productos y servicios.
- Alcanzar la máxima calidad en los sistemas de gestión, organización y planificación internos.

Iguazú Argentina trabaja de forma constante en la mejora de la calidad del servicio a través de múltiples acciones e iniciativas:

- Actualización de manuales de procedimientos
- Entrenamiento y capacitación de los colaboradores
- Auditorías internas mensuales
- Encuestas de satisfacción a visitantes
- Mejoras automáticas según resultados de las encuestas

Sumado a esto, mantiene un contacto fluido y directo con todos los actores del Área Cataratas: las agencias de viajes, guías, fotógrafos, taxistas y sector público; a la vez que se mantiene en estrecha colaboración con la Administración de Parques Nacionales.

Estas acciones y modos de llevar adelante cada sector, se conjugan en la mejora continua de los servicios, los cuales son:



- Servicio Turístico de Transporte en el Tren Ecológico de la Selva.
- Servicio Turístico de Gastronomía en General, incluyendo eventos especiales.
- Servicio Turístico de Recepción y Atención al Visitante.
- Servicio turístico Paseo de Luna Llena.
- Proceso de Control de Acceso.
- Proceso de Mantenimiento de Pasarelas.



↑ Mantenimiento del sistema de pasarelas.

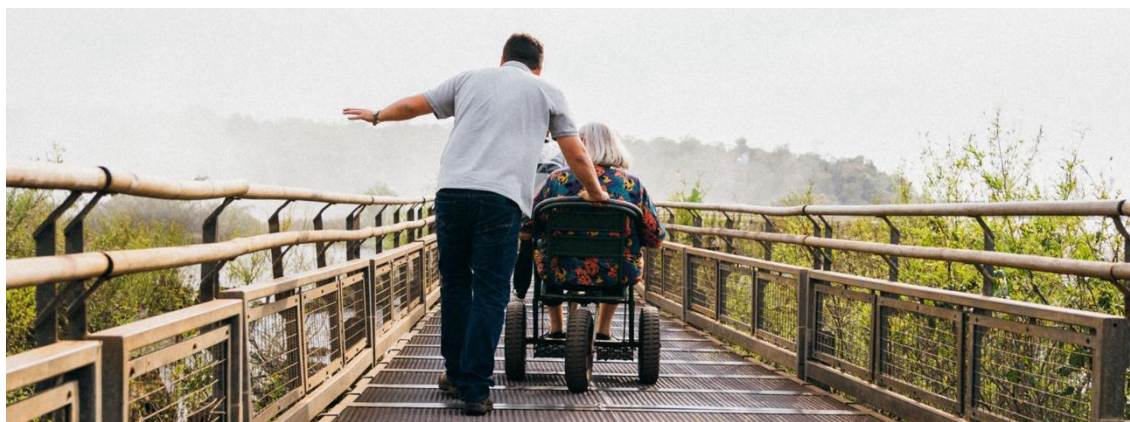
## 5.1. LA EXPERIENCIA DE NUESTROS VISITANTES

El Parque Nacional Iguazú es el área natural protegida que más visitantes recibe en Argentina, es uno de los mayores atractivos turísticos de proyección tanto nacional como internacional.

En el período detallado del informe, el Parque recibió **1.337.176 visitantes**. La premisa es optimizar los servicios y mejorar la experiencia para que cada persona protagonice un paseo que se convierta en la mejor anécdota. En este sentido, bajo la pregunta *¿cómo fue la experiencia en el parque?*, el área comercial mide la satisfacción del visitante a través de encuestas, que, en los resultados, arrojan una calificación promedio de 4,5 puntos donde 1 es malo y 5 es excelente.

## 5.3. ACCESIBILIDAD

Desarrollar un turismo inclusivo y accesible para todos es garantizar un derecho humano, todas las personas deben tener las mismas posibilidades. En base a los lineamientos de la ONU Turismo, Iguazú Argentina trabaja año a año para mejorar sus servicios en torno a la accesibilidad. Las pasarelas que conducen a los saltos del parque están adaptadas a sillas de rueda y cochecitos de bebé, como también están adaptados los vagones del Tren Ecológico de la Selva.



↑ Las pasarelas están diseñadas para facilitar el acceso a personas con discapacidad.

## 5.4. METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025



Ratificar las certificaciones obtenidas.



Mejorar, incorporar e innovar en servicios y su accesibilidad.



Reducir el uso de papel y migrar a versiones digitales.



↑ Iguazú Argentina ofrece un servicio gratuito de traslado en caddys para personas con movilidad reducida. (Desde el ingreso hasta la Estación Central).

## 6. Gestión Ambiental

Las Cataratas son Patrimonio Natural de la Humanidad desde 1984 y una de las 7 maravillas naturales del mundo desde 2011, el Parque Nacional Iguazú es el principal protagonista de la biodiversidad de Misiones. La provincia alberga el 52 por ciento de la diversidad biológica de Argentina, posee 1 millón de hectáreas de Selva Paranaense, el sitio más importante para la conservación en el país. El Parque posee una abundante vegetación y 275 saltos, entre ellos la Garganta del Diablo, cuyas aguas se precipitan a 82 metros de altura. Prestar servicios en este área natural requiere un compromiso constante y mucha responsabilidad, exige coherencias en las prácticas y demanda aplicar innovaciones constantes.

Una de ellas es el Tren Ecológico de la Selva, que atraviesa los distintos espacios del Parque hasta llegar a la entrada de los principales circuitos, y cuyo funcionamiento genera el mínimo impacto ambiental. Funciona con locomotoras eléctricas o a gas licuado de petróleo (GLP), lo que reduce su huella de carbono. Además, se desplaza a baja velocidad, no genera ruidos molestos y utiliza materiales biodegradables para su lubricación.



↑ Balcón del Circuito Garganta del Diablo



↑ Tren Ecológico de la Selva

Otra de las acciones que generaron un impacto positivo en el Parque sucedió en 2001. Con la premisa de proteger el ambiente y las áreas frágiles que rodean a los saltos, finalizaron ese año las obras de infraestructura que hoy favorecen una circulación fluida y respetuosa de los visitantes. Además, se reforestaron las áreas anteriormente degradadas con especies autóctonas, en base al proyecto de la Administración de Parques Nacionales, actividades que fueron supervisadas por la Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza.

En el Parque habita el felino más grande de América, el yagareté. Vuelan más de 418 especies de aves diferentes (la vista de los vencejos de cascada atravesando el manto de agua de Garganta del Diablo es inconfundible). Conviven con ellos peces, tortugas y monos caí, dueños de un hábitat con gigantes como el palo rosa y el palmito, un entorno natural de extrema riqueza.





↑ Coatíes, animales que se avistan con frecuencia dentro del Área Cataratas.

Como principal proveedor de servicios del Parque Nacional Iguazú, la organización asume día a día el compromiso de proteger el ambiente, cuya gestión ambiental, certificada con la Norma ISO 14001, demanda cumplir objetivos clave:

- Controlar el consumo de recursos, los residuos, los vertidos y las emisiones atmosféricas
- Mitigar el cambio climático
- Reducir el impacto ambiental
- Cumplir con los requisitos legales
- Demostrar el compromiso con un futuro sostenible

Iguazú Argentina transita una primera etapa en lo referente a desarrollos sostenibles, que incluye relevamiento y obtención de datos. Con los resultados obtenidos, trabaja para establecer los indicadores de gestión ambiental que son el punto de partida para la implementación de más y mejores estrategias para reducir la contaminación y proveer servicios amigables con el ambiente.

## **6.1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS:**

### **6.1.1. CONSUMOS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES**



## Agua

Consumo total anual

**121.231 litros**

Consumo promedio por visitante

**91 litros**



## Energía eléctrica

Consumo total anual

**410.773 kw/h**

Consumo promedio por visitante

**0,30 kw/h**

## 6.2. RESIDUOS:

Iguazú Argentina trabaja diariamente en la gestión de los residuos, es uno de los mayores desafíos que tiene como proveedora de servicios de uno de los destinos más importantes del mundo.

**Residuos Peligrosos:** teniendo en cuenta las normativas legales, se acopian y son retirados anualmente por la empresa Parino Group, de esta manera se garantiza un destino final seguro.

**Aceite Usado de Cocina:** en el último año, la organización entregó 1.081 litros a las empresas RBA Ambiental e Intacto Welty, para asegurar su reciclado y evitar que llegue a los cursos de agua. Un litro de ACU puede contaminar más de 1.000 litros de agua. Su acumulación en desagües, cloacales y pluviales, obstruye conductos y favorece la proliferación de roedores e insectos. Los aceites vegetales usados que llegan a los ríos, se acumulan en la superficie e impiden el paso de la luz solar y del oxígeno, y eso aumenta la mortandad de la flora y la fauna acuáticas.

### 6.2.1. Residuos sólidos generados en los últimos 12 meses



## Residuos orgánicos

Total anual

**397.142 kg**

Promedio por visitante

**297 gr**



## Residuos inorgánicos

Total anual

**445.280 kg**

Promedio por visitante

**333 gr/visitante**

Iguazú Argentina dispone de un procedimiento y de sistemas de contenedores adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados. También incluye su entrega a las autoridades municipales.



## 6.2.2. HUELLA DE CARBONO

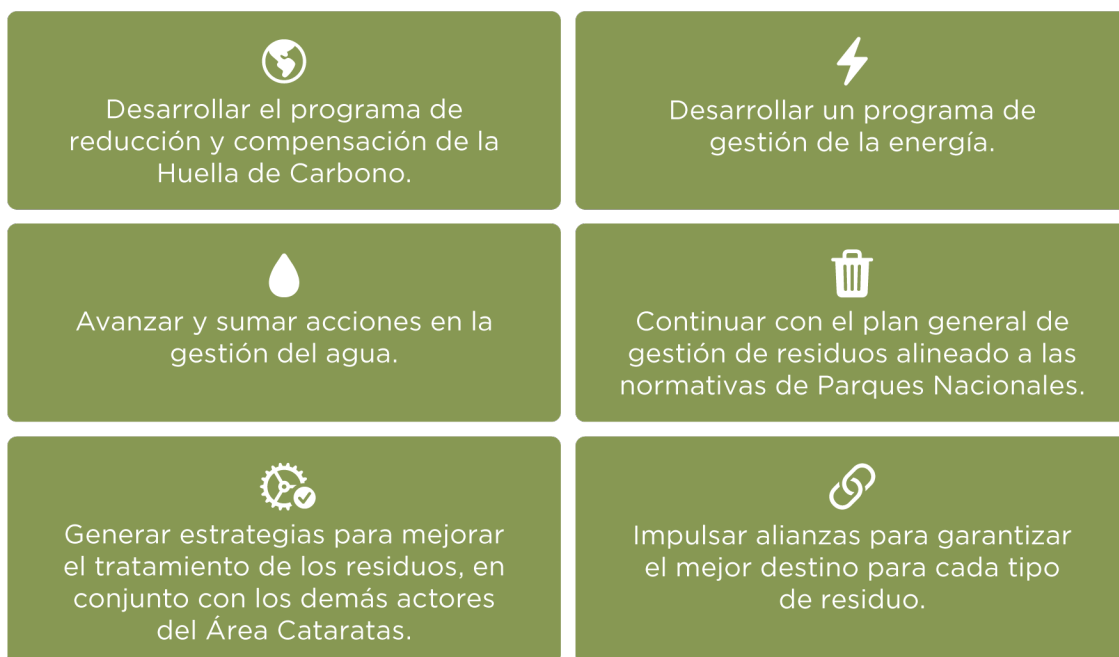
El cambio climático constituye una de las grandes amenazas que enfrenta la humanidad. Por ello, es necesario trabajar en acciones de mitigación y adaptación. Iguazú Argentina adoptó medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, tal como lo establece el Acuerdo de París.

Uno de los retos esenciales es el de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, las cuales constituyen la denominada Huella de Carbono, un indicador ambiental que calcula la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) que se emiten a la atmósfera. Trabajar en este sentido es radiografiar cada proceso dentro de la organización, es decir, identificar y relevar todas las fuentes de emisión para realizar un primer cálculo en conjunto a ALPA Servicios Ambientales, que dio como resultado:



↑ Resultado del cálculo de la emisión anual de CO<sub>2</sub>e.

## 6.3. METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025:



## 7. Responsabilidad social-empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades, los colaboradores y el entorno en el que

opera Iguazú Argentina. Desde esta perspectiva, la organización crea valor compartido, promueve el empoderamiento de las personas y comunidades con las que interactúa, y contribuye activamente en el desarrollo de un entorno social, económico y ambiental más justo y equitativo.

Actualmente, Iguazú Argentina realiza acciones con la comunidad que responden a convenios, colaboraciones y vínculos que pretenden convertirse a futuro en un círculo virtuoso que haga crecer a la comunidad y contribuya al entendimiento entre las personas y sociedades.

Colaboraciones vigentes:

- Guardería Marta Schwarz
- Hogar de Ancianos San Ramón
- Almuerzos para niños de escuelas públicas que visitan el Parque.
- Ingreso sin costo a los visitantes residentes en Puerto Iguazú.

A su vez, y tal como lo refleja este reporte en varios de sus enfoques, el objetivo principal es proteger el entorno y asegurar la supervivencia de las especies que lo habitan. En la actualidad, Iguazú Argentina lleva adelante alianzas con instituciones y proyectos de base científica y educativa, a través de las cuales fomenta la conservación del ambiente:

- Proyecto Yaguareté [www.proyectoyaguarete.org.ar](http://www.proyectoyaguarete.org.ar)
- Administración de Parques Nacionales  
[www.argentina.gob.ar/interior/parquesnacionales](http://www.argentina.gob.ar/interior/parquesnacionales)



↑ Territorio Yaguareté, centro de visitantes para la difusión y conservación del yaguareté emplazado en el Área Cataratas, con fácil acceso desde la plaza de servicios.

Comprender y promocionar el valor de la cultura autóctona es también uno de los principales caminos hacia un desarrollo sostenible. Iguazú Argentina considera que el

entendimiento y el respeto son indispensables cada día que el Parque abre sus puertas, y lo materializa a través de:

- Participación del Coro Guaraní en los Paseos de Luna Llena en la cual los visitantes pueden conectar y conocer sus cantos típicos y el significado de estos. Esta acción surge a través de la alianza con la Asociación Civil Mbya Turismo.
- Brindar espacio en colaboración con paquetes nacionales para venta de artesanías de las comunidades Mbya Guaraní de Puerto Iguazú.
- Local Rincón de la Yerba Mate, cuyo objetivo es acercar a los visitantes la bebida que es emblema cultural y social de los misioneros.

Iguazú Argentina es parte y colabora con distintas cámaras, organizaciones y agencias para potenciar el desarrollo turístico sostenible del destino:

- Cámara de Turismo.
- Iguazú Convention Bureau.
- Asociación Civil Atractivos Turísticos de Iguazú (ACATI).
- Colaboraciones con Fam Tour y Fam Press.
- Acciones en conjunto con el Ente de Turismo de Puerto Iguazú y el Ministerio de Turismo de la provincia.

## 7.1. METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025:



Colaborar estrechamente con los distintos actores que forman parte de la comunidad de Puerto Iguazú.



Sumar alianzas con organismos orientados a la protección de la Selva Paranaense.

## 8. Comunicación & Marketing

Iguazú Argentina S.A. expresa en su manifiesto que el compromiso está puesto en preservar el ambiente y proteger los recursos y servicios ecosistémicos que presta la naturaleza en el Parque Nacional Iguazú. Garantizar el cuidado ambiental permite brindar un servicio satisfactorio para cada uno de los visitantes. En este sentido, la comunicación y el marketing son un verdadero desafío, demandan creatividad e innovación constantes para promocionar el destino, mejorar la experiencia del turista y, a su vez, promover las prácticas sostenibles que preservan el entorno para las generaciones futuras.

La organización cuenta con un Área de Soporte especializado, integrado por diseñadores y comunicadores que no solo brindan asistencia a las distintas áreas, sino que elaboran estratégicamente las señaléticas, trabajan en el diseño de colecciones que se comercializan en los locales del Área Cataratas, y además, generan contenido creativo y tienen un contacto directo con los medios. El objetivo es fortalecer la posición del destino en el mapa turístico internacional.

## 8.1. METAS ESTRATÉGICAS PARA EL 2025



Incrementar la presencia en redes sociales.



Comunicar el contenido general de la política de sostenibilidad de la organización (web, redes sociales, comunicados de prensa).



Sostener y mejorar el vínculo con los medios locales, nacionales e internacionales.



Mejorar la estructura de comunicación interna.



Sumar elementos relacionados a la cartelería sobre accesibilidad.



Elaborar un programa formal de satisfacción al visitante junto a la Gerencia Comercial.



Desarrollar campañas sobre prácticas sostenibles junto a la Gerencia de Operaciones.



Incrementar las acciones de comunicación en general

## 9. Conclusiones

En el último año, Iguazú Argentina logró importantes avances en varias de las iniciativas de sostenibilidad, como asegurar la accesibilidad y llevar adelante el manejo responsable de los residuos que se generan en el área. Sin dudas, los parámetros que determinan una gestión de calidad y ambiental responsables proponen cada vez más desafíos, necesarios para integrar el turismo en la comunidad y comprender el valor más importante en la promoción turística: la cultura local y el patrimonio natural. Es por eso que, anualmente, el presente documento actualizará los objetivos y logros, como así también, sumará retos y comunicará el desarrollo de nuevas competencias.

El compromiso con la sostenibilidad se mantiene firme, con metas que contemplan el ahorro energético, la mejora de los procesos de reciclaje y la comunicación pública sobre prácticas amigables con el entorno. Iguazú Argentina agradece profundamente a los colaboradores, socios y a la comunidad por el apoyo continuo y el esfuerzo. Trabajar en unión, armonía y respeto es el pasaporte hacia un futuro más sostenible y equitativo.