



MEMORIA DE GESTION

XELENA HOTEL & SUITES

Categoría: 5 Estrellas.

- Capacidad: 100 habitaciones y 209 plazas.
- Servicios: Restaurantes, Spa, Salones.
- Personal: cuenta con 77 colaboradores en alta y 50 en baja (un 90 % son de la comunidad local)

INTRODUCCIÓN

Desde la dirección de Xelena Hotel & Suites, reafirmamos nuestro compromiso con la sustentabilidad al formar parte activa del programa de ecoetiqueta Hoteles más Verdes. En concordancia con los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20, nuestra misión es consolidarnos como un referente en la Patagonia Argentina mediante la implementación de tecnologías limpias y modelos de economía circular que aseguren una gestión responsable de los recursos.

Entendemos que la protección del entorno de El Calafate y el Parque Nacional Los Glaciares es una necesidad inmediata. Por ello, promovemos una responsabilidad medioambiental activa que incluye la separación de residuos en origen, el uso eficiente de la energía eléctrica y el gas, y el fomento del consumo de insumos regionales para fortalecer la economía social de nuestra comunidad.

Este compromiso involucra a todos los niveles de nuestra organización, desde el Directorio hasta cada colaborador, quienes aplican diariamente buenas prácticas ambientales en áreas clave como Housekeeping, Mantenimiento y Gastronomía. A través de la capacitación continua y el cumplimiento estricto de la legislación vigente, buscamos dejar una huella positiva y preservar la biodiversidad de la Provincia de Santa Cruz para las futuras generaciones.

El Comité de Sustentabilidad

El mismo no recae en una sola persona, sino en un equipo multidisciplinario que garantiza que la sustentabilidad atraviese todos los sectores del hotel.

De acuerdo con la estructura organizacional, el Comité de Sustentabilidad se integra de la siguiente manera:

- Líder del Comité (Controller): Es el responsable máximo de la sustentabilidad en el establecimiento, encargado de coordinar al equipo de colaboradores.
- Jefe de Mantenimiento: Responsable de ejecutar el plan de mantenimiento preventivo, ajustar la iluminación y calefacción según la estacionalidad y controlar el ahorro de agua.
- Encargado de Recursos Humanos: Responsable de la capacitación continua del personal en materia de sustentabilidad. Vela por el cumplimiento del Código de Conducta, gestiona la igualdad de oportunidades y asegura un ambiente libre de acoso y discriminación.



- **Jefe de Recepción:** Encargado de sensibilizar a los huéspedes sobre el uso responsable de agua y energía. Debe promover la información sobre el patrimonio cultural local (Parque Nacional Los Glaciares) y asegurar la reducción de papel mediante la digitalización y el reciclaje en el front desk.
- **Gobernanta (House keeping):** Encargada de supervisar que en las habitaciones se utilice la cantidad adecuada de productos de limpieza, se aproveche la luz natural y se realice la correcta separación de residuos.
- **Jefe de Alimentos y Bebidas (AyB):** Responsable de la gestión de residuos orgánicos, el tratamiento de aceites usados y la promoción de productos regionales en la carta.

Nuestro objetivo es llegar a ser un referente de calidad y servicio hotelero en una región donde se recibe a turistas de una amplia variedad cultural y distintas costumbres para lo cual debemos contar con los recursos humanos capacitados para entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

En Xelena Hotel & Suites, entendemos que la ética es el ingrediente de calidad para nuestro desarrollo profesional. Las actitudes, las costumbres o prácticas deben estar presididas por la ética profesional.

Los colaboradores de Xelena Hotel & Suites deben respetar y fomentar los valores profesionales de la empresa durante el ejercicio de sus tareas diarias, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual con el fin de demostrar un comportamiento ético. Este mismo comportamiento se traduce en el cumplimiento de las políticas y normas de funcionamiento establecidas, y transmitir siempre que se puedan conocimientos y experiencias.

La ética también implica ser dignos de confianza y competentes, y considerar y respetar en todo momento los intereses de nuestros compañeros, clientes, socios, prensa, comunidad en general y por lo tanto los de Xelena Hotel & Suites.

- **Socios:** tratamos la inversión de la compañía como si fuera nuestra.
- **Sobornos:** a los colaboradores de la empresa no les está permitido incurrir en el pago de sobornos u otras formas de corrupción que puedan perjudicar los intereses de la misma.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

- **MISIÓN:** En concordancia con los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20, nos proponemos superar las expectativas de nuestros huéspedes brindando un servicio cálido y personalizado en un entorno donde la naturaleza de la Provincia de Santa Cruz se manifiesta en su máxima expresión. Nuestra misión es imprimir en la memoria de quienes nos visitan recuerdos imborrables, dejando a su vez una huella positiva de responsabilidad ambiental y conciencia ecológica en cada uno de ellos.



- **VISIÓN:** Consolidarnos como el Referente Hotelero de la Provincia de Santa Cruz, distinguidos no solo por nuestra calidad de servicio y localización inigualable, sino por ser pioneros en la implementación de tecnologías limpias y modelos de economía circular en la Patagonia.

VALORES

Los valores que guían a diario la actividad de Xelena Hotel & Suites, tanto interna como externamente son los siguientes:

- **VOCACION POR EL SERVICIO:** Entendemos que la calidez humana y la atención al detalle son el complemento indispensable de nuestra capacidad técnica para exceder las expectativas del huésped.
- **LIDERAZGO:** Buscamos constantemente formas innovadoras de ser competitivos, optimizando el uso de recursos críticos como el gas y la energía eléctrica mediante tecnologías de bajo consumo y monitoreo constante.
- **COMPROMISO LEGAL Y ETICO:** Concebimos una gestión basada en conductas honestas y responsables. Nos comprometemos estrictamente al cumplimiento de las normas legales vigentes de Santa Cruz, incluyendo la seguridad sanitaria, la protección de la biodiversidad y el patrimonio cultural.
- **RESPECTO Y COPERACION:** Promovemos un trato digno hacia todas las personas y valoramos el esfuerzo colectivo como el motor para la mejora continua y el alcance de nuestros objetivos de sustentabilidad.
- **COOPERACIÓN:** El esfuerzo de todos es el motor que nos permitirá alcanzar los objetivos y mejorar continuamente en el tiempo.
- **RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL ACTIVA:** El cuidado del entorno es una necesidad inmediata. Por ello, nuestra gestión se compromete a:
 - **Gestión de Residuos:** Priorizar la separación en origen de reciclables (PET, latas, vidrio y cartón) y asegurar la trazabilidad de residuos especiales como el Aceite Vegetal Usado y desechos tecnológicos.
 - **Uso Responsable de Recursos:** Fomentar el ahorro de agua y la eficiencia en climatización, minimizando el impacto de nuestra huella de carbono.
 - **Consumo Local y Orgánico:** Promover el uso de insumos regionales y productos orgánicos que respeten los ciclos naturales y fortalezcan la economía social de nuestra comunidad.

En Xelena Hotel & Suites fomentamos el respeto integral a los derechos humanos y la dignidad de las personas, alineando nuestras políticas con los principios de sostenibilidad y ética global.

A continuación, detallamos los protocolos internos diseñados para combatir la explotación, el acoso y la discriminación dentro de la organización:

1. Protocolos contra la Discriminación y el Acoso



La empresa mantiene una política de tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación o acoso en el ámbito laboral.

- **Igualdad de Oportunidades:** Se asegura el trato igualitario en la contratación, formación y niveles salariales, independientemente del género, raza, religión, edad, orientación sexual o nacionalidad.
- **Definición de Acoso:** Se prohíbe explícitamente el acoso moral (mobbing), el acoso sexual (físico o verbal) y cualquier comportamiento que cree un ambiente hostil u ofensivo.
- **Canal de Denuncia:** Ante cualquier incidente, el colaborador afectado debe dirigirse a la oficina de Recursos Humanos, la Gerencia para comunicar el hecho de manera formal, utilice el canal habilitado Administracion2@xelena.com.ar, Buzon digital o físico para mayor confidencialidad.

2. Medidas contra la Explotación Laboral

El manual establece salvaguardas estrictas para garantizar un entorno de trabajo justo y legal:

- **Cumplimiento Legal:** La empresa se compromete al respeto escrupuloso de la legislación vigente en materia de seguridad, salud laboral y carga horaria.
- **Prevención de Explotación:** Se define la explotación como cualquier práctica que vulnere los derechos del trabajador o abuse de su necesidad, lo cual es considerado una infracción grave sujeta a sanciones.
- **Independencia y Transparencia:** Los colaboradores deben denunciar cualquier presión externa o conflicto de intereses que intente desvirtuar el ejercicio responsable de su actividad.

3. Régimen de Aplicación y Sanciones

Para garantizar la efectividad de estos protocolos, se aplican las siguientes directrices:

- **Corrección Inmediata:** Las acciones contrarias al código de conducta deben corregirse apenas son detectadas.
- **Protección al Denunciante:** Se garantiza que la denuncia de violaciones no conllevará consecuencias negativas para el informante, asegurando su anonimato siempre que sea posible.
- **Escala de Sanciones:** Según la gravedad de la falta, las medidas incluyen amonestaciones verbales o escritas, apercibimientos, suspensión de derechos o la desvinculación laboral definitiva.

Nota sobre Confidencialidad: La obligación de mantener el secreto profesional y la discreción sobre la información interna y de terceros tiene una duración indefinida, persistiendo incluso después de que el colaborador abandone la empresa.



INDICADORES DE GESTION

Se armó una estación de disposición final diferenciada en la entrada de proveedores.

El retiro de estos elementos lo realiza diariamente por la municipalidad.

En 2019 implementamos la separación en áreas operativas de varios elementos reciclables, botellas plásticas, papel, tetra briks y latas. Sumamos dos estaciones de reciclaje con 3 contenedores en un área común y a la entrada del hotel para sumar a los huéspedes en esta acción-

En 2019 colocamos dispensadores de shampoo y de acondicionador en todas las habitaciones, eliminando de ese modo los envases individuales de esos productos. Según nuestras mediciones logramos en cuatro meses reducir la generación de basura de 33833 botellines de plástico o 1692 kg. (27066 botellines o 1353 kg)

Evitamos tirar a la basura 21812 botellas plásticas o 473 kg en el período feb 2019-feb 2020 .

Desde 2019 Implementamos el uso de composteras y nos capacitamos en Compostaje con la asociación La Semilla Eco-Proyectos. Se incorporaron las lombrices a la compostera.

De octubre 2019 a febrero 2020 entregamos 1 bolsa diaria (6 kgs) de desperdicios alimenticios a la asociación protectora de animales TAMA.

Desde 2019 Hemos podido realizar el registro regular de residuos generados en el hotel para mejorar nuestra gestión.

Hemos logrado el acopio ordenado y la separación de residuos, incluidos los orgánicos. Llevamos registro.

También en agosto 2023 reemplazamos las botellas de agua plásticas de cortesía de las habitaciones, por botella de vidrio recargables, esta acción nos llevó a reducir el uso de botellas plásticas de 1703 unidades a 875 unidades (-51%). Además, en los puntos de venta eliminamos las botellas plásticas reemplazándolas por el sistema AQA, de agua micro filtrada en botellas de vidrio reutilizables.

Desde noviembre 2024 Se remplazaron todos los sorbetes plásticos, por sorbetes de trigos. Están hechos a partir del tallo del trigo, un subproducto agrícola que, en lugar de desecharse, se convierte en una alternativa ecológica al plástico de un solo uso. 100% compostables: En solo 60 días se descomponen al contacto con la tierra.

Desde marzo 2024, estamos utilizando resmas íntegramente Eco-sustentables porque sus hojas son 100% fibra de caña de azúcar, 0% fibra de árbol y 0% blanqueadores químicos. Además, cuenta con certificación Producto Yungas y Verificación de Huella de Carbono, en el periodo desde marzo 2024 hasta 31 de marzo 2026 se utilizaron 18 resmas.

En febrero 2025 se remplazaron el 100% de botellas plásticas de agua sin gas por agua envasada con materiales de origen vegetal, libre de BPA, 100% reciclable y con certificado FSC, desde la fecha de implementación se lograron evitar tirar 600 botellas plásticas o 13 kg de materiales.

Desde octubre 2025 se remplazaron el 100 % de las botellas plásticas de agua con gas, por latas de aluminios. Desde octubre 2025 hasta el 31 de marzo de 2026, se evitó utilizar 3874



botellas plásticas, por latas de aluminio, que pueden reciclarse infinitas veces sin perder resistencia, brillo o ligereza, de esta manera se evitó reciclar 55 kg de plástico

Objetivo No.: 2- Optimizar el uso de la energía eléctrica y reducir su consumo

En el 2018 hemos cumplido con el reemplazo del 100% de lámparas halógenas por led en todas las áreas comunes, del 100% en habitaciones y 100% en las áreas operativas. Se dividieron los circuitos de iluminación de los pasillos comunes de los 6 niveles. Según nuestros registros tuvimos una reducción del 10% en el consumo.

Se reemplazó la luminaria tradicional externa de las escaleras de emergencia por artefactos a energía solar el 2019

Respecto de la concientización y sensibilización de uso de este recurso hacia nuestros huéspedes, desde noviembre 2021 lo hemos incorporado en el speech del check in, y lo comunicamos digitalmente en el mensaje de bienvenida y cuando los huéspedes interactúan con toda la información de servicios a través del código Qr.

También lo estamos comunicando desde enero 2021, en nuestros servicios, y en la TV en área de acceso al hotel cercano a de Recepción

Se colocaron sensores de movimiento en el comedor del personal y en oficina de mantenimiento en junio 2022

En febrero 2026 se creó una estación sustentable, abastecido por kit solar y batería de largo ciclo.

Desde 2026 buscamos reducir el uso de pilas de 1 solo uso en la todas las cerraduras del hotel, por pilas recargables, durante el año 2025, se utilizaron 224 pilas AA. Esperamos cambiar las 100 cerraduras para el 2029.

3- Capacitar al personal en aspectos relacionados con la gestión sustentable e implementar acciones y registros para la mejora continua y realizar acciones de sensibilización para involucrar a huéspedes en la gestión sustentable

Se realizan capacitaciones sobre distintas temáticas en todas las áreas, registros en RRHH-

A principios de 2017 se modificó el reglamento interno agregando un apartado de sustentabilidad y de buenas prácticas para cada sector del hotel.

A finales de 2018 rediseñamos nuestra encuesta de satisfacción a los huéspedes, donde se incluyó una valoración de nuestra política sustentable y eliminamos la impresión de las mismas siendo ahora digitales. Nuestros huéspedes reciben al hacer el check out, una encuesta digital que es procesada por nuestro controller.

En 2019, 2023 y 2025, realizamos un simulacro de evacuación por incendio junto a los bomberos de la localidad.

En 20219, nos capacitamos en compostaje con el grupo La Semilla Eco-Proyectos.

Desde 2019, iniciamos la actividad limpieza de la bahía que replicamos todos los años cuando el agua se retira.



El 2020, para concientizar a los huéspedes publicamos en áreas públicas recomendaciones para un turista responsable.

Puesto que los exteriores del hotel ya tienen césped y plantas, en el 2020, creamos un jardín estepario con carteles identificatorios en los alrededores del hotel, para que nuestros huéspedes conozcan la flora local.

En el 2021, respecto de la actividad de resiembra de la huerta junto a los huéspedes la transformamos en la actividad Plantamos tus deseos, promovida en la cena de fin de año.

Desde el 2021, Hemos logrado una mejor comunicación con nuestros huéspedes a través del WhatsApp de Recepción. Hay comunicación las 24 hs, antes, durante y después de la estadía. Esto nos permite satisfacer todas sus necesidades y evacuar dudas. Además de que tiene el beneficio de no tener que estar imprimiendo vouchers u otras informaciones solicitadas por los huéspedes o agencias.

Adicionamos vinos orgánicos a la carta del Mora Restaurant y Pierro Lobby Bar el noviembre 2024 y capacitamos al personal para que estén informados sobre los beneficios de los mismos.

Objetivo No.: 4- Reforzar el Programa el Hotel abre sus puertas a la comunidad

2018, Realizamos una charla de cocina saludable en el salón Ambar abierta a la comunidad con nuestro chef Guillermo Vergara y Pablo Martín, como promoción de la semana gastronómica de El Calafate.

Desde 2018, continuamos con las pasantías del Ces en las carreras de Hotelería, Tecnicatura en Turismo y Gastronomía- Colaboramos como todos los años desde su inicio con el programa Turista por 1 día del Colegio secundario Padre Manuel Gonzalez.

2019, hemos cedido nuestro espacio para muestras de artistas /fotógrafos locales como Domitila Ruiz, Inés Mantilla, Catalina Sallies, Marina Bosi y, de Buenos Aires, Adriana Bourgeois. También para el grupo del Taller de Carla Svarka.

Desde el año 2019 cumplimos el proyecto Pascua de Integración, donde donamos huevos de pascua a jardines de infantes de la localidad.

Realizamos una nueva muestra en enero 2021 en marco de Covid, sin vernissage, pero abierto al huéspedes y público para su visita con aforo. Reedición de la muestra 2020 Dos miradas, fotografía y pinturas (Hugo Gardes)

En marzo 2023 Ines Mantilla presentó su muestra "Conclusión"

Pudimos realizar pasantías del Ces en HKP en marzo- abril 2022 y 2023.

Hacia fin del 2018 y 2024 nos visitaron los niños de 4to grado de la escuela primaria nº 89.

Desde 2020. seguimos con el Proyecto Huerta y Fuegos con la colaboración en el diseño y armado de los alumnos y el profesor de Huerta del Centro Educativo Joven Labrador de la localidad. Hoy continúan asesorándonos y realizando sus prácticas de huerta en el hotel.

Se realizaron distinto tipo de donaciones de objetos en desuso a Jardines de Infantes y Asilo de ancianos.



En el 2025, colaboramos como todos los años desde su inicio con el programa Turista por 1 día del Colegio secundario Padre Manuel Gonzalez.

Objetivo No.: 5- Optimizar el uso del agua y reducir su consumo

Estas son las acciones que realizamos al momento en materia de reducción del consumo de agua:

- Reutilización de aguas grises para riego de nuestro jardín (2006)
- Fomento entre nuestros huéspedes de la política de reutilización de las toallas. (2018)
- Fomento de buenas prácticas mediante cartelería en el uso del agua entre los colaboradores según su área (2019)
- Concientizamos a nuestros huéspedes, respecto del uso consciente de este recurso natural. (2018)
- Nuestra piscina no usa agua de red, sino que le proveemos agua de nuestra propia perforación con su respectivo control bromatológico de Laboratorio. (2019)
- Publicamos placas sensibilizadoras en la información digital de los servicios que reciben in house nuestros huéspedes. (2020)
- En Julio 2021 instalamos un medidor de agua, con el objetivo de poder controlar nuestro consumo.
- Disponemos de reductores de agua en todas las duchas de nuestras habitaciones. (2024)
- Se instalaron reductores de caudal interno aun asi conservando la presión del agua en los baños. (2024)
- Colocamos placas sensibilizadoras en las estaciones de recargas sobre el cuidado de agua (enero 2026)
- Colocamos caudalímetros en la salida del pozo, en la entrada del lavadero y el pozo de aguas grises para un mejor control del suministro (febrero 2026)

Objetivo No.: 6- Definir una estrategia para la Comunicación Externa de la gestión sustentable

Hemos mejorado nuestra comunicación externa ya sea dentro del hotel como en la web y redes sociales:

- Comenzamos a responder desde el 2018 las opiniones que nuestros huéspedes publican en Trip Advisor, Google maps y las principales OTAS como Booking y Despegar.
- Desde el 2019 contratamos community manager que se encarga de fomentar y concientizar sobre la importancia del cuidado ambiental, al igual que promover nuestras acciones sobre la gestión sustentable y del Programa Hoteles Mas Verdes.
- Desde el 2020, publicamos nuestra política sustentable en áreas comunes y en nuestra web.

Desde el 2020 se publican en la web informes anuales de nuestras acciones sustentables.

- Desde el 2021, tenemos mucha actividad de difusión en las redes sociales como Facebook e Instagram.



- A partir del 2022, incorporamos a nuestro procedimiento de site inspección la comunicación de la gestión sustentable y del Programa Hoteles Mas Verdes.

- En el 2024 comenzamos a trabajar con representantes en el extranjero, para que asistan a ferias y promuevan nuestro hotel, al igual que se informa sobre nuestras certificaciones y acciones. De esta manera no fue necesario tener que viajar a los diversos países y evitar viajes aerers.

Proveedores

Desde el año 2016 hemos comunicado a nuestros proveedores nuestro compromiso con una gestión sustentable.

Basada en un equilibrio entre calidad y precio, la política de compras de Xelena fomenta y prioriza:

- la compra a proveedores locales.
- la compra de productos locales.
- la compra de productos ambientalmente sostenibles.
- la compra a empresas que tengan buenas prácticas.

Colaboradores

Desde el 2018, porque consideramos que para ofrecer un servicio de calidad primero debemos comenzar por ocuparnos de nuestro cliente interno, y estamos convencidos que lograr un buen clima laboral es la clave para el buen servicio y satisfacción de nuestros huéspedes, es que disponemos de un programa de incentivos y beneficios.

- Torta de cumpleaños.
- Celebración día del trabajador, día del trabajador hotelero-gastronómico
- Celebración día de la madre y del padre
- Presente en el día de la mujer y hombre
- Canasta navideña y brindis
- En las fiestas patrias se les cocinas platos típicos
- Fiesta anual de fin de temporada con premios

Por otro lado, realizamos mensualmente reuniones con los colaboradores donde compartimos una merienda. El objetivo es generar un mayor vínculo entre los sectores y fomentar el sentido de pertenencia institucional y celebramos mensualmente los cumpleaños de los mismos.

La temática de estas reuniones se desarrolla en torno a:

- agradecimiento por la colaboración de todos en su tarea diaria
- información de las novedades del hotel
- la posición del hotel en los portales como Trip Advisor y Booking,



- lectura de algunos de los comentarios y agradecimientos de los huéspedes relacionados, sobre todo, con la atención cálida de nuestro personal,
- refuerzo de nuestra política sustentable
- comunicación de los cumpleaños de los colaboradores.