



MEMORIA SUSTENTABLE 2024



IMPACTO HOTEL SUSTENTABLE, COMPROMETIDOS CON EL TRIPLE IMPACTO

Sobre nosotros

SALTA es hospitalidad, es cordialidad y es su gente.

En Casa Real Hotel valoramos que nos elija. Ubicado en un punto estratégico, a pocos pasos del centro comercial y financiero, del casco histórico y del famoso paseo Balcarce. Aquí el bienestar y confort son nuestra prioridad. Negocio y placer se conjugan en un espacio moderno.

Durante la estadía descubra la calidad de nuestro servicio, desde el exquisito y completo desayuno, hasta nuestro SPA.

Casa Real Hotel, una empresa comprometida con el desarrollo sustentable, la cultura de la calidad y el compromiso hacia el cliente. Nuestros servicios cuentan con Certificados de Normas de Calidad ISO 9001 / 14001 y Nivel Plata de Hoteles Más Verdes.





Mensaje de la Dirección

Casa Real Hotel: comprometidos con el turismo sostenible

El Hotel Casa Real se compromete firmemente con el turismo sostenible y la preservación y cuidado del medio ambiente. Su prioridad es proteger el patrimonio natural y cultural de la región de Salta, contribuyendo tanto al desarrollo social como al económico local. El hotel trabaja activamente para garantizar una experiencia de calidad para los huéspedes, manteniendo un enfoque responsable en el cuidado del entorno, con el objetivo de minimizar los impactos negativos sobre la naturaleza.

El establecimiento sigue los principios del Turismo Sostenible, cumpliendo con la normativa ambiental y legal vigente, y promoviendo la mejora continua en todos sus procesos. Además, involucra a su equipo de colaboradores en una gestión ambientalmente responsable, asegurando que el desarrollo turístico sea beneficioso tanto para los visitantes actuales como para las futuras generaciones. El Hotel Casa Real invita a todos a sumarse a este esfuerzo, resaltando que el camino hacia la sostenibilidad es un proceso constante de cambio y mejora colaborativa.

Delia Torres

Gerente General



IMPACTO HOTEL SUSTENTABLE, COMPROMETIDOS CON EL MPMLE

Información general de la empresa

QUIÉNES SOMOS:

VISIÓN

**“Ser el Mejor Hotel
Cuatro Estrellas del
Norte Argentino”**

MISIÓN

**“Sobrepasar las expectativas
del huésped, brindando un
servicio de excelencia con
calidad, calidez y constancia.
Trabajando en equipo de
forma profesional con
respeto, vocación y
compromiso, alcanzando la
máxima rentabilidad”**

VALORES

- **Liderazgo**
- **Vocación de Servicio**
- **Integridad**
- **Innovación**
- **Sentido de Pertenencia**

Más que un hotel, un modelo de servicio



Servicios

En el Hotel Casa Real, priorizamos el bienestar y la comodidad de nuestros huéspedes, integrando la sostenibilidad en cada aspecto de su experiencia. Les ofrecemos un espacio moderno donde pueden disfrutar de un exquisito desayuno elaborados con productos locales y relajarse en nuestro SPA, siempre con un enfoque en el uso responsable de los recursos naturales. Cada estancia refleja nuestro compromiso con el turismo responsable y la conservación del medio ambiente.



Sustentabilidad

El compromiso sustentable de nuestro hotel se basa en implementar prácticas que minimicen el impacto ambiental, promuevan la conservación de los recursos naturales y favorezcan el bienestar de las comunidades locales. De esta forma, contribuir a la protección del entorno y a la mejora de la calidad de vida de la comunidad.



Calidad

Nuestro compromiso con la calidad se evidencia mediante las certificaciones de la Norma ISO 9001:2015., 14001:2015, del programa Hoteles Más Verdes y la adhesión a los diferentes sellos nacionales, provinciales y municipales.

Nuestros servicios

- 87 amplias habitaciones y suites.
- Habitaciones para personas con discapacidad.
- Ventanas con aislamiento acústico.
- Resto bar “Los Cebiles”.
- Confitería bar.
- Room service.
- Piscina cubierta y climatizada.
- Jacuzzi.
- Gimnasio.
- Sauna seco y baño de vapor.
- 3 salones de eventos. Business center.
- Desayuno buffet.
- Pet friendly.
- Lavandería y limpieza en seco.
- Seguridad las 24 hs.





NUESTRA POLITICA DE GESTIÓN



Política de Calidad, Medio Ambiente y Gestión Sustentable

Salta, Septiembre de 2022

Casa Real Hotel, Spa y Convention Center es una empresa que brinda servicios de alojamiento, gastronomía y eventos a las personas que visitan Salta en viaje de negocios o de placer.

Establecemos nuestro compromiso con la gestión de calidad, el Medio ambiente y la gestión sustentable en sus dimensiones: social, económica y ambiental. Dicho compromiso se apoya en nuestro equipo de profesionales con vocación de servicio y una infraestructura acorde. Los mismos se encuentran integrados con canales de comunicación sensibles que detectan oportunidades de mejora continua.

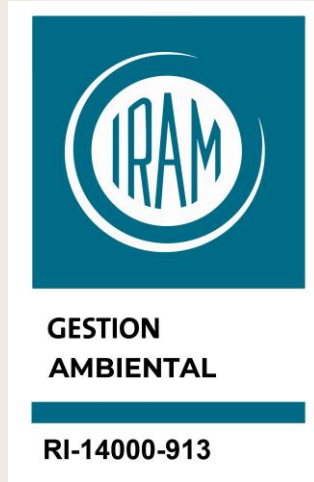
El Hotel establece esta Política asumiendo los siguientes compromisos:

- Satisfacer a nuestros huéspedes mediante la prestación de servicios adaptados a cada necesidad, ágiles y oportunos para lograr los niveles altos de excelencia en la atención al cliente.
- Manejar eficientemente los recursos, proteger el Medio ambiente previniendo la contaminación y minimizando los impactos negativos sobre el entorno.
- Mantener la infraestructura acorde a la gestión de los servicios.
- Realizar el seguimiento y control de los procesos para mantener estándares de calidad y su mejora continua según los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y de gestión sustentable.
- Desarrollar nuestras actividades mediante el trabajo en equipo en forma profesional.
- Cumplir los Principios del turismo sustentable.
- Cumplir los Requisitos Legales aplicables a la gestión sustentable, Medio ambiente y de calidad otros requisitos que se suscriban.

La Dirección asume su responsabilidad en el desarrollo de esta Política, en su comunicación y entendimiento a todos los niveles organizativos.

Delia Torres
Gerencia General
Rev. 04

Nuestro camino de mejora continua



NUESTROS PRINCIPALES OBJETIVOS

Con los huéspedes

Desarrollar procedimientos y capacitación permanente en todos los niveles

Garantizar a nuestros clientes y huéspedes excelencia, calidad y sustentabilidad

Con el Destino

Demostrar una gestión responsable con el medioambiente y socialmente con la comunidad y con el destino turístico en que se desarrolla nuestra actividad

Reducir los impactos negativos sobre el patrimonio cultural

Maximizar los beneficios sociales y económicos de la actividad hotelera

Promover el desarrollo sustentable del Destino Turístico Salta

Con los colaboradores

Involucrar a todos los niveles de la cadena de valores, colaboradores y proveedores

Generar un efecto multiplicador contagiando la conciencia por las buenas prácticas



IMPACT HOTEL SUSTENTABLE, COMPROMETIDOS CON EL TRIPLE

Nuestro Equipo



Delia Torres
Gerente General

Melisa Puerari
Analista de RRHH

Cesar Liendro
Jefe de Reservas y Ventas

Patricia Fabian
Gobernanta principal

Jorge Ortega
Jefe de mantenimiento

Ana Aban
Jefa de
Administración

Armando Guanica
Jefe de Almacén

Luis Deheza
Jefe de Recepción

**Cecilia Aguirre-
Claudio Rodo**
Jefes de AAYBB



ORGANIGRAMA



- 51. Colaboradores divididos en 7 áreas estratégicas para lograr lo que nos proponemos

Principales Funciones

1. Comunicar las políticas del hotel tanto Interna como Externamente



3. Dirigir los Programas de salud y familia

2. Dirigir y Coordinar las Actividades Internas y Externas del Hotel o en las que forma parte.



4. Gestionar el Código de Conducta recibiendo las diferentes denuncias y reclamos de los clientes como de los colaboradores



Capacitaciones 2024



+ 80 Talleres y Cursos



+ 1326 HH de Capacitaciones



Se trabaja en fortalecer la comunicación, la cultura organizacional y fortalecer las herramientas necesarias para mejorar



Fortalecimiento y Motivación



* Día del Trabajador

* Semana de la Dulzura

* 20 años del Hotel

* Día del niño

* Torneo Nacional de Chef



Nuestra Responsabilidad Empresaria

HOTEL SUSTENTABLE, COMPROMETIDOS CON EL TRIPLE IMPACTO



Principales acciones



***Accion solidaria junto a Manos Abiertas por un plato de comida**

*** Colecta de alimentos, correas, mantas, para los perritos del Centro de Adopciones**

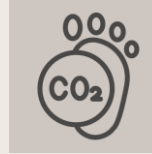
*** Campaña solidaria Casita de Belén**

*** Azaleas para el Hospital del Milagro**

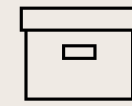
*** Octubre en tu Seno**



Resultados Ambientales 2024



282,5 toneladas, 65.5 menos que el 2023



628 kg. reciclados



10.970.300 kg.



360 kg reciclados



42.621 kg reciclados



210 kg reciclados



800 litros

MEJORAS REALIZADAS

1. CAMBIO DE CALDERA
2. CLIMATIZACION DE LA PILETA CON PANELES SOLARES
3. PILAS RECARGABLES PARA LA APERTURA DE PUERTAS
4. HUERTA PROPIA
5. BOLSAS DE TELA PARA LAVANDERIA



Indicadores ambientales



Energía Eléctrica

Anual 2024: 282.050.000 KW

Promedio mensual: 31.338,889 KW

Promedio mensual por pasajero
por noche: 14,315 KW



Agua

Anual 2024: 8.384,000 lt.

Promedio Mensual:
838.400 lt.



Gas

Anual 2024: 77.087,000 cc

Promedio Mensual:
8.56,222 cc



Combustible

Kangoo Anual 2024:
276,99 lt (21581 km)

Grupo electrógeno 2024:
47.341 lt.

Indicadores de satisfacción al cliente



Promedio 2024: 8,7



Promedio 2024: 9



Promedio 2024: 9



Promedio 2024: 9,016

Promedio 2024: 8,92

NUESTROS PRINCIPALES OBJETIVOS 2025

Ambientales

Desarrollar un sistema de recolección de agua de lluvia para un tanque de agua para el sector de lavandería

Desarrollar un sistema de recolección de agua para el riego de nuestros espacios naturales / huerta

Realizar de forma manual y con material reciclado las tarjetas para las habitaciones

Con el Destino

Lograr la cooperación entre el hotel y la minera con fines sociales y ambientales en nuestra ciudad.

Implementar acciones y buenas prácticas en conjunto con los colaboradores

Con los colaboradores

Fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores y las áreas

Implementar nuevos planes de incentivos y motivación para fortalecimiento institucional.

Gracias

