



Plan de Sostenibilidad



Plan de Sostenibilidad

Contenido

PLAN DE SOSTENIBILIDAD HOTEL ARENAL VOLCANO INN	3
Nuestra visión	3
Nuestra misión	3
Código de Ética	4
Leyes y reglamentos	4
Medidas de ahorro	7
Medidas de ahorro de agua	7
Medidas de ahorro de energía	7
Medidas para la reducción de la contaminación	8
Políticas	9
Política de sostenibilidad	9
Política de compras	9
Políticas de los colaboradores	11
Otras políticas	11
Código de conducta que deben de seguir los visitantes de un Parque Nacional	13
Procedimientos para denunciar daños medioambientales	14
Lugares donde se pueden hacer denuncias de carácter ambiental o reportar situaciones de emergencias debidas a problemas ambientales	15
Instituciones	16
Regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental y social	16
Sitios web recomendados:	18

Plan de Sostenibilidad

PLAN DE SOSTENIBILIDAD HOTEL ARENAL VOLCANO INN

En la Conferencia de las Naciones Unidas de 1987 se definió desarrollo sostenible como aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para cubrir sus necesidades. Esto implica que las empresas turísticas deben implementar una serie de prácticas para evitar el agotamiento de los recursos naturales y reducir el impacto negativo sobre el ambiente.

Nuestra visión

Reconocidos como el Hotel en La Fortuna con un servicio al cliente caracterizado por limpieza, confort, atención personalizada y compromiso con un turismo sostenible, manteniendo una estrecha y eficiente relación comercial con las agencias locales e internacionales destacada por la flexibilidad, precios justos y posición solidaria.

Nuestra misión

Brindar alojamiento a clientes nacionales y extranjeros en un ambiente cálido y amigable basado en un concepto integral de servicio personalizado y una labor de equipo eficiente, siendo ejecutado dentro de un marco ético enfocado hacia la organización, el cliente, la naturaleza y las costumbres locales.

Nos comprometemos a aplicar continuamente buenas prácticas de manejo para la gestión hotelera sostenible, de acuerdo con los siguientes **objetivos**:

- Sensibilizar a los integrantes de la empresa en materia de desarrollo sostenible y hacerlos partícipes de la puesta en marcha de este plan de sostenibilidad de la empresa.
- Brindar un servicio de alta calidad a los turistas e invitarlos a participar de las acciones del hotel en favor de la protección de los recursos naturales.
- Poner en práctica las medidas descritas en este plan para el ahorro de agua y energía, y para disminuir la contaminación.
- Colaborar con la preservación de la identidad nacional, al favorecer a proveedores locales de bienes y servicios responsables, estimular la conservación de las tradiciones, así como fomentar los buenos valores que caracterizan la cultura costarricense.
- Crear un ambiente sano de trabajo para los colaboradores de la empresa.

Plan de Sostenibilidad

- Mejorar la competitividad y la imagen de la empresa mediante la protección del entorno natural y las iniciativas de ahorro de agua y energía.
- Informar a nuestros socios comerciales sobre nuestras políticas de sostenibilidad.

Código de Ética

Leyes y reglamentos

Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre:

Arenal Volcano Inn se autodefine como un fiel defensor del patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado (específicamente, indígenas anteriores o contemporáneas al establecimiento de la cultura hispánica en territorio nacional). Es por ello que procederá con vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico mediante tres acciones específicas:

- 1) Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley N° 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- 2) Divulgación de dicha Ley
- 3) Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencias de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato).

Sobre la Ley Orgánica del Ambiente:

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios

Plan de Sostenibilidad

internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo esté según lo establecido.

Arenal Volcano Inn garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística cuenta con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

Sobre la Ley de Biodiversidad

Comprendemos y defendemos el concepto de conservar la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos, así como distribuir en forma justa los beneficios y costos derivados. Es por ello que reconoceremos y apoyaremos a aquellos empresarios turísticos que muestren acciones enfocadas a fortalecer esta ley, apoyando a entidades relacionadas como el Sistema Nacional de Áreas para la Conservación (SINAC) en sus respectivas áreas de trabajo. De nuestra parte, mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley, de manera que podamos facilitar información general (colaboradores, clientes, proveedores, familias).

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil

Arenal Volcano Inn se declara defensor vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y

Plan de Sostenibilidad

adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores. Propiciaremos la creación de una cultura de “cero tolerancia” contra todas las formas de explotación de niñas, niños y adolescentes, para así modificar los arraigados patrones culturales que justifican al autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en el hecho de que el problema no es de única responsabilidad del Estado y mucho menos de las propias víctimas, de sus familias, o de sus entornos sociales inmediatos; por lo que se requiere del esfuerzo de toda la sociedad en su conjunto.

Seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes son explotados sexualmente muchos otros derechos también son violados (los derechos a la salud física y mental, a la educación, a la vida en familia, al juego, a la recreación) y por lo tanto, esos derechos también deben ser restituidos.

Seremos enfáticos en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos, por medio de comunicados escritos y formales, a ser parte del Código de Conducta, orientándolos -en caso de ser necesario- sobre los requisitos para su firma.

Sobre la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado

En cualquiera de los programas turísticos del Hotel Arenal Volcano Inn es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado.

Si se diera algún hecho similar se tomarán las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de funcionarios involucrados).

Plan de Sostenibilidad

Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia

La posición del Hotel Arenal Volcano Inn es que el hostigamiento sexual es una forma de conducta errónea que socava la integridad de la relación de empleo. Todos los colaboradores tienen derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, coerción o alteración, incluyendo el hostigamiento sexual. Cualquier persona que se comprometa en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a medidas disciplinarias que varían desde una advertencia hasta el despido.

Sobre la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Respetamos el principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, equiparando las oportunidades, ajustando el entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas con discapacidad.

Nos oponemos a cualquier acto discriminatorio donde en razón de la discapacidad, se le niegue a una persona participar en actividades culturales, deportivas y recreativas que promuevan o se realicen en nuestra empresa.

Medidas de ahorro

Medidas de ahorro de agua

- Cerrar las llaves de agua cuando no se utilicen; por ejemplo, al enjabonarse o al afeitarse. Informar a los huéspedes sobre cómo pueden colaborar para evitar el desperdicio.
- Utilizar dispositivos aireadores en grifos y duchas tales como aireadores o perlizadores. Éstos reducen el caudal que sale en grifos y cabezas de duchas. Esta medida puede ahorrar hasta un 50% del agua del baño.
- Emplear inodoros eficientes, los cuales usan menos agua por descarga.
- Realizar una revisión y un mantenimiento constante de las llaves de agua y de los inodoros, a fin de evitar fugas o goteos.
- Revisión de tubería externa con el fin de evitar fugas de agua.
- Usar lavadoras eficientes, con válvulas antirretorno, a fin de evitar que se pierda agua y detergente por el desagüe.

Plan de Sostenibilidad

- Hacer funcionar las lavadoras cuando tengan cargas completas.
- Sembrar plantas nativas en el jardín; éstas están adaptadas al clima local y no requieren que se les riegue de forma excesiva.

Se espera que la empresa mantenga la meta de consumir como máximo

600 m³ / mes.

Medidas de ahorro de energía

- Apagar las luces que no se utilicen. Recordar a los huéspedes que apaguen las luces cuando salen del cuarto.
- Utilizar dispositivos para activar y desactivar energía en las habitaciones, con el fin de fomentar el ahorro.
- Abrir persianas y cortinas para la entrada de la luz natural durante el día.
- Pintar las paredes de colores claros para que reflejen mejor la luz natural.
- Utilizar bombillos ahorradores de energía.
- Mantener los tubos fluorescentes encendidos si van a volver a ser utilizados en menos de cinco horas, ya que se consume mucha energía durante el encendido.
- Instalar sensores para el encendido y apagado automático de luces en lugares de uso común tales como el jardín, etc.
- Utilizar energías renovables (por ejemplo, la energía solar) siempre que sea posible.
- Aprovechar el calor del sol para secar la ropa de cama.
- Sembrar árboles cerca del hotel, ya que proporcionan sombra refrescante.
- Emplear más ventiladores que aparatos de aire acondicionado: consumen menos electricidad.
- Utilizar aparatos de aires acondicionados modernos y eficientes en el uso de energía.
- Revisar que las ventanas y las puertas tengan buen aislamiento, para evitar que los dormitorios se calienten demasiado en días cálidos o se enfríen mucho en días fríos.
- Mantener la refrigeradora bien cerrada; revisar que los empaques estén en buen estado.
- Desconectar los electrodomésticos que no estén en uso, ya que si están enchufados consumen energía.

Plan de Sostenibilidad

- Usar electrodomésticos modernos, ya que las tecnologías recientes son más eficientes en el uso de energía. Revisar la etiqueta con el fin de determinar cuánta energía gastan.
- Usar programas de lavado cortos. Emplear detergentes que funcionan bien con el agua fría.
- Invitar a los huéspedes a usar de nuevo aquellas toallas y sábanas limpias. Pedirles que dejen en el suelo aquellas que están sucias.
- Realizar un mantenimiento periódico de los electrodomésticos.
- Emplear los servicios de transportistas responsables que mantienen sus vehículos en buen estado.

Se espera que la empresa mantenga la meta de consumir como máximo

5000 KWH / mes.

Medidas para la reducción de la contaminación

- Reducir el uso de papel para imprimir; siempre que sea posible, comunicarse vía correo electrónico.
- Imprimir ambos lados de una hoja.
- Utilizar servilletas y toallas de papel en la cocina y el comedor.
- Reducir la producción de residuos, efectuando una clasificación de los desechos desde el origen para su posterior reciclaje. Informar al personal y a los huéspedes sobre la recolección selectiva de papel, plástico, vidrio, aluminio y desechos orgánicos.
- Contactar con centros de acopio o empresas que se dedican al reciclaje de materiales a fin de suministrarles los residuos clasificados.
- Comprar focos, cámaras y otros aparatos que pueden utilizar baterías recargables.
- Evitar el uso de vasos y cubiertos plásticos desechables. En vez de ello, comprar vajilla de loza u otro material duradero, de buena calidad.
- Ofrecer el café en tazas de cerámica en vez de vasos desechables.
- En el restaurante, utilizar envases producidos con materiales amigables con el ambiente.
- Consumir productos que vengan en envases retornables o reutilizables.
- Evitar los productos que vengan con gran cantidad de envolturas o empaques.

Plan de Sostenibilidad

- Reutilizar las bolsas plásticas; de ser posible, evitarlas.
- Donar restos de jabón y champú, ropa de cama usada y aparatos que la empresa ya no utilice.
- Instalar trampas de grasa en los fregaderos.
- Evitar desechar el aceite de cocina en el fregadero. En vez de ello, ponerlo en una botella plástica y donarlo para personas que lo usan como biocombustible, hacer con él jabón casero o desechar la botella.
- Mantener los vehículos en buen estado, para disminuir las emisiones tóxicas.

Políticas

Política de sostenibilidad

La empresa Hotel Volcano Inn se compromete a realizar su operación basada en criterios de sostenibilidad turística, promoviendo la salud del entorno natural, cultural y socio económico, haciendo un uso debido de los recursos del presente, salvaguardándolos para las nuevas generaciones.

Política de compras

- Adquirir bienes y servicios de proveedores responsables, de preferencia localizados en la misma comunidad donde está la empresa. De esta manera, no se consumen recursos para transportar los productos de ciudad a ciudad. Los proveedores deben ser respetuosos con el ambiente y con los valores sociales.
- Comprar vegetales orgánicos, en cuya producción no se hayan empleado plaguicidas ni fertilizantes químicos.
- No comprar agroquímicos para el jardín.
- Evitar en lo posible el uso de insecticidas.
- Revisar el envase de los productos, a fin de cerciorarse que tenga el símbolo que indique que es reciclable.
- Buscar el símbolo de reciclable en el papel higiénico, a fin de evitar que provengan totalmente de árboles enteros.
- Evitar la compra de productos que vengan fuertemente empacados. Comprar los que vienen en envases rellenables, retornables o reutilizables.

Plan de Sostenibilidad

- No utilizar detergentes que contengan cloro, fosfatos, fosfonatos ni tensoactivos, ya que dañan la capa de ozono.
- Comprar productos concentrados.
- Comprar electrodomésticos y aparatos modernos, con tecnologías eficientes en cuanto al consumo de energía.
- No comprar muebles u otros objetos hechos con maderas provenientes de especies en peligro de extinción.
- Comprar ropa de cama hecha con algodón orgánico; evitar los materiales sintéticos.
- Servicios de transporte que compensan, mitigan o reducen sus emisiones de GEI o su huella ecológica.
- Nos comprometemos a que las especies que se utilizan para preparar comidas no están en peligro de extinción, no son vulnerables, no están amenazadas ni ha irrespetado periodos de veda ni incumplen con los tamaños recomendados para la pesca.
- Todos los materiales impresos, promocionales y otros de la institución utilizarán materiales amigables al ambiente, de bajo impacto, así mismo se recomienda que el papel sea utilizado por ambas caras, para maximizar la vida útil del mismo.
- La compra de bienes desechables y de consumo es moderada y el negocio busca activamente formas de reducir su uso.

Políticas de los colaboradores

a) El personal está en la obligación y responsabilidad de cumplir con lo establecido en las políticas para la sostenibilidad de la Institución, así como modelar un comportamiento impecable.

b) El personal deberá respetar, cultivar los valores y creencias que fortalezcan la idiosincrasia costarricense, haciendo hincapié principalmente en las poblaciones específicas en las que opera.

c) El personal debe respetar las diferentes etnias, religiones y costumbres de los turistas, proveedores de servicios, personal de planta y demás personas y funcionarios.

Plan de Sostenibilidad

d) El personal deberá atender programas de capacitación y actualización que le permita comprometerse con la implementación de buenas prácticas que apoyan la sostenibilidad y su mejora continua en busca del beneficio social y ambiental.

e) El personal deberá velar por el cumplimiento de los manuales y procedimientos que se establezcan para el uso efectivo y eficiente de los recursos energéticos, hídricos, tratamiento de los desechos sólidos, así como de cualquier otro manual que fortalezca la prestación de servicios bajo criterios de sostenibilidad.

Políticas Generales

1. Hotel Arenal Volcano Inn se compromete diligentemente a realizar procesos de mejora continua en todos los aspectos operativos y funcionales de la empresa de forma sostenible.
2. Se compromete con el respeto a toda la legislación, local, nacionales e internacional que competa a la práctica del turismo.
3. Se cumplirá con la normativa nacional sobre emisiones y desechos de líquidos y gases.
4. Se denunciarán ante las autoridades que corresponda los casos de alteración ambiental de cualquier tipo (emisiones de gases, líquidos, sólidos, ruidos, olores y otros), que se conozcan.
5. Se estimulará el uso de material vegetal nativo en los jardines, bosque de galería y plantas en maceta del hotel.
6. Se estimulará la convivencia natural entre el cliente y el medio.
7. Se desincentiva el uso de químicos para el mantenimiento de áreas verdes evitando el uso de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas.
8. Se propone colaborar en la protección del ambiente natural, así como el respeto y aprecio por la existencia de las áreas silvestres protegidas del país y la región, además la herencia cultural de Costa Rica.
9. Se promoverá la no extracción y la comercialización de productos y especies silvestres.
10. No se mantendrán animales silvestres en cautiverio.

Plan de Sostenibilidad

11. Contribuye a conservar a la flora y la fauna, los ecosistemas y los paisajes de Costa Rica, además se informará a los clientes sobre las regulaciones que rigen en las áreas silvestres protegidas del país y la región.
12. La operación y manejo de la infraestructura y planta turística se dará siguiendo los criterios del manejo sostenible especificados para aspectos específicos de la norma CST.
13. Se estimulará el ahorro y uso eficiente de los recursos agua y energía que son la base de la producción.
14. Desea practicar regularmente el uso inteligente de los recursos naturales de base (agua, suelo, energía y biodiversidad) así como promoción en todas nuestras operaciones del uso eficiente de estos recursos, incluyendo el reciclaje, la reutilización, la biodegradación y el uso racional de los materiales e insumos.
15. El hotel Arenal Volcano Inn tiene como política de compra la cual se basará en el precio, servicio de distribución, la calidad del producto, la velocidad y el tiempo de entrega, el origen geográfico y social, así como promoverá el consumo de productos que no sean tóxicos e incentivar el consumo de productos locales. El hotel en condiciones iguales favorecerá a los proveedores que puedan aportar certificación de su compromiso con la sostenibilidad y la de sus productos. La disminución en la cantidad de desechos, la reducción de impactos provocados por la contaminación, impulsar las tecnologías limpias y proveedores que reúsen o intercambien envases.
16. La empresa se compromete al uso de envases rellenables para servir comidas tales como: mantequilla, mermelada, miel, salsas entre otros que se consideren. Además, en la cocina y bar utilizará menaje y accesorios de uso prolongado evitando aquellos que sean desechables como vajillas de cartón, plástico, aluminio y otros.
17. En la empresa no se adquirirán, utilizarán o venderán sustancias o productos que tengan contraindicaciones ambientales o sociales, asimismo promoverá el uso de productos para la limpieza que sean en empaques biodegradables, reciclables o reciclables, sin componentes corrosivos o fosfatos. Asimismo, los detergentes adquiridos para vajillas, lavadoras no contendrán fosfatos ni abrillantadores o blanqueadores.
18. La empresa se compromete a separar la basura cuando el cliente no lo hace, esto con el equipo de limpieza de habitaciones y áreas públicas.
19. El hotel participará en programas de acopio para su respectivo reciclaje nacional o local, enviando los desechos debidamente clasificados.

Plan de Sostenibilidad

20. La empresa mantendrá una práctica de reuniones de motivación del personal, con la periodicidad que sea posible y documentando cada uno de los eventos.
21. Desea compartir con clientes, empleados y proveedores la información de nuestras actividades que puedan contribuir al desarrollo y estímulo del manejo sostenible del turismo, asimismo comunica nuestro progreso en la implementación de nuestros compromisos ante clientes y proveedores.
22. Se compromete a perseguir con diligencia la más alta categoría que otorga el programa de CST del ICT.
23. Se compromete a estimular a sus clientes a respetar la forma de vida local.
24. En el Hotel todas las habitaciones son libres de humo en cumplimiento con la Ley 9028
25. Se incentiva el retardo para el cambio de toallas y ropa de cama, mediante rotulaciones en las habitaciones.
26. La empresa Arenal Volcano Inn siguiendo la legislación nacional, precisamente la Ley 9028, se prohíbe el fumado dentro de todas las instalaciones del hotel, incluyendo jardines, parqueos, piscina, bar y terrazas.
27. A nuestros clientes se les debe dar información adecuada y oportuna sobre su seguridad personal mientras visita a nuestro país o nuestra comunidad. Asimismo, se les debe orientar sobre la actividad conservacionista pública y privada que se da en el mismo.
28. Se medirá de un modo continuo, mediante la aplicación de instrumentos adecuados y confiables, el grado de satisfacción de los clientes del Hotel, además las opiniones criterios y recomendaciones de los clientes se deberán ser cuidadosamente analizadas, objetivamente valoradas y razonablemente atendidas dentro de las posibilidades de la empresa.
29. Nuestros clientes deberán estar adecuadamente cubiertos por el espectro de pólizas de vida y responsabilidad civil que se consideren apropiadas y suficientes.
30. En la medida de lo posible, el nombramiento de personal obedecerá a los criterios de idoneidad laboral del oferente, condiciones personales, lugar de residencia o procedencia (preferiblemente de la localidad) y de atención a las oportunidades de capacitación y formación ofrecidas por la empresa.

Plan de Sostenibilidad

31. La empresa contribuirá y apoyará la formación de recursos humanos para actividades complementarias al turismo.
32. La contratación del personal siempre será respetando en todos sus extremos la legislación laboral existente en el país.
33. El Hotel Volcano Inn manifiesta su deseo de que en los productos finales que ofrece la empresa, exista la participación de tantas personas, actividades y productos de las comunidades locales como las circunstancias lo permitan.
34. Anualmente se diseñará y promocionará la oferta de productos dirigidos exclusivamente al segmento de consumidores del mercado nacional del país.
35. Se buscará de un modo permanente favorecer las relaciones empresariales con micro, pequeñas y medianas empresas que oferten los servicios de los que depende el Hotel Arenal Volcano Inn.
36. En la medida de lo posible, se favorecerán para su adquisición los equipos que contengan al menos un componente de origen nacional.
37. El uso de atractivos de carácter sociocultural se considera no solo factible sino también deseable, siempre que ocurra en el marco del respeto a las costumbres e idiosincrasia de las comunidades locales.
38. Se apoyarán dentro de lo posible, con espacio físico y otras facilidades, las actividades culturales, deportivas o ambientales que practiquen los grupos locales afines a los valores e intereses de la empresa.
39. Se apoyará de un modo permanente y por los medios disponibles, la protección efectiva del patrimonio cultural del lugar en que se opera.
40. Los proveedores de la empresa deberán de cumplir con las normas ambientales y sociales establecidas en este manual.
41. Se dará el apoyo que sea posible a la operación y mejora de la seguridad turística.
42. Se dará apoyo a las campañas CCSS, Ministerio de Salud, entre otros medios que apoyen a la salud pública de la comunidad.
43. Se compromete en la aportación económica o en especie en el desarrollo de infraestructura local o en las actividades para ese fin.
44. La empresa trabajara en tener un plan de emergencias y en mejorarlo continuamente.

Plan de Sostenibilidad

45. La empresa se compromete en mantener un lugar para la separación de los desechos sólidos y ordinarios, así como el mantenimiento de un lugar seguro, limpio y libre de malos olores.
46. La empresa se compromete en divulgar información socio cultural de La Fortuna y alrededores. Promoviendo el conocimiento a sus huéspedes y visitantes.
47. El cambio de la ropa de cama en las habitaciones de huéspedes, que se hospeden por varias noches, el cambio de ropa de cama se hará cada 3 noches.
48. La empresa se compromete en cumplir con los lineamientos de la Ley 9028 que promueve un ambiente libre de humo de tabaco.
49. Hotel Volcano Inn promueve el turismo nacional, manteniendo una oferta anual en el portal nacional Vamos a Turistear <http://www.vamosaturistear.com/contenido/arenal-volcano-inn/> y por medio de convenios turísticos con empresas privadas y del sector público.
50. La empresa está comprometida en capacitar al personal y visitantes con recomendaciones sobre como disminuir los impactos negativos cuando visitan la comunidad y lugares vecinos.
51. Hotel Volcano Inn demuestra su compromiso para evitar y denunciar la comercialización de objetos arqueológicos e históricos y cuenta con un protocolo para formalizar denuncias.
52. Hotel Volcano Inn en su organización tiene como objetivo mitigar su huella ecológica, manteniendo vigilancia sobre los consumos de energía, combustible y dando seguimiento al plan específico de Mitigación de Huella de Carbono
53. La empresa con el fin de fomentar los encadenamientos responsables utilizara en la medida de lo posible servicios de proveedores certificados en carbono neutralidad o que realizan proyectos de mitigación o compensación.
54. Hotel Volcano Inn transmitirá su determinación sostenible para educar sobre los efectos de cambio climático e involucrar a sus visitantes a participar en el plan de mitigación.
55. Hotel Volcano Inn se compromete en mantener a mano material didáctico y recurso humano que brinde de manera continua capacitación en temas sociales, desarrollo profesional, inducción general, atención a personas con discapacidad, Ley 7600 y Código de Conducta.

Plan de Sostenibilidad

56. La empresa por medio de la política #10 da fe de que no se utilizan especies en peligro de extinción, vulnerable o amenazado, peces en periodo de veda en la preparación de las comidas.
57. La empresa está comprometida en brindar condiciones saludables al colaborador permitiendo el uso de los servicios del hotel para sus necesidades físicas. Además, en el comedor de empleados se cuenta con un área de ducha y lugar para cambios de ropa.
58. Las áreas de almacenaje como bodegas, lavandería y cocina deberán mantenerse ordenadas y limpias.
59. La empresa mantiene un manual de puestos que determinan las medidas de seguridad necesarias para cada tarea que realizan los colaboradores, así como señalización específica para las áreas de riesgos.
60. No se contratará personal de forma ilegal o por debajo del mínimo de condiciones que exige la ley costarricense.
61. La empresa tiene como objetivo cooperar con la comunidad y sus habitantes, razón por la cual promueve el uso de actividades en la localidad, no sin olvidar que las mismas pueden provocar un impacto social, razón por la cual se lucha por minimizarlos dando pautas a los visitantes sobre formas de comportarse.
62. El Hotel Arenal Volcano Inn manifiesta su interés de que en los productos finales que ofrece la empresa, exista la participación de tantas personas, actividades y productos de las comunidades locales como las circunstancias lo permitan.
63. En la tienda del hotel se incentivará la venta de artesanías y productos característicos de la zona, los cuales sean fabricados por personas o empresas locales.
64. Se buscará de forma permanente favorecer las relaciones empresariales con micro, pequeñas y medianas empresas que brinden servicios de los que depende el Hotel Arenal Volcano Inn.
65. En la medida de lo posible, se favorecerán para su adquisición los equipos que contengan al menos un componente de origen nacional.
66. El hotel ofrece servicio de transporte gratuito para sus colaboradores.
67. El restaurante Que Rico mantiene un descuento especial del 50% para sus colaboradores.
68. El hotel manifiesta su deseo por facilitar transporte terrestre o personas de la comunidad en casos de emergencia.

Plan de Sostenibilidad

69. Se apoyará de un modo permanente y por los medios disponibles, la protección efectiva del patrimonio cultural del lugar en que se opera.
70. Arenal Volcano Inn integrará en el material de promoción elementos culturales de la región y de las comunidades locales e incentivará las manifestaciones y las actividades culturales.
71. Se apoyarán con espacio físico y otros, las actividades culturales, deportivas o ambientales que practiquen los grupos locales afines a los valores e intereses de la empresa. Además, se facilitará el uso de las instalaciones para reuniones o encuentros comunales los cuales traten sobre asuntos de importancia para la comunidad.
72. Se alentará por todos los medios posibles la igualdad de oportunidades sin discriminación por razón alguna y se desalentará cualquier forma de comercio o explotación sexual, así como el comercio de drogas
73. Se trabajará estrechamente con otras empresas, gobiernos municipales, el gobierno nacional y las organizaciones nacionales o extranjeras, que persigan el desarrollo del turismo responsable
74. Se brindará el apoyo que sea posible a la operación y mejora de la seguridad turística.
75. Se practica un código de ética en beneficio de la moral y la seguridad de la empresa y de quienes laboran en ella.

Código de conducta que deben de seguir los visitantes de un Parque Nacional

- Disfrute la naturaleza sin dañarla.
- Atienda las instrucciones de su guía.
- Planifique las caminatas para grupos pequeños, de 10 personas o menos, si es posible.
- Permanezca siempre dentro de los senderos.
- Respete los sentidos de circulación de los senderos.
- No extraiga vegetación, rocas ni animales del parque.
- Haga el menor ruido posible para no alterar a los animales silvestres.

Plan de Sostenibilidad

- No persiga ni se acerque a los animales silvestres.
- No toque a los animales silvestres.
- No alimente a los animales.
- No lleve mascotas a los parques nacionales.
- No rompa ramas ni flores.
- No compre artesanías elaboradas con partes de animales nativos, corales o plantas en peligro de extinción.
- Evite a toda costa introducir especies exóticas al área que va a visitar.
- Deje las rocas, las plantas y otros seres de la naturaleza tal como los encuentra.
- No arroje basura en el parque.
- Lleve de vuelta al hotel botellas y latas vacías. Lleve bolsas para recoger su basura.
- Demuestre siempre su respeto por la naturaleza y contribuya a explicar las normas de conducta a los demás.

Procedimientos para denunciar daños medioambientales

Para denunciar todo tipo de cualquier daño ambiental en los alrededores de la empresa, existe una página web del MINAE (Ministerio de Ambiente y Energía), la cual está hecha para el Sistema Integrado de Denuncias Ambientales, el cual es un sistema integrado de atención y tramite de denuncias ambientales, donde se le comunica a las personas si requiere asesoría para interponer o ingresar una denuncia llamando al teléfono 1192 para que le apoyen o para realizar la denuncia con el soporte de nuestra plataforma de servicio. Así mismo en el sitio web http://www.minae.go.cr/denuncias-publico/ingreso_denuncias.aspx, se puede ingresar la demanda de todo tipo de daño ambiental como explotación minera, forestal, viabilidad ambiental, explotación geotérmica, pesca marítima, recurso hídrico, contaminación del aire, contaminación por residuos sólidos, biodiversidad, arqueológico, combustibles derivados del petróleo, pago de

Plan de Sostenibilidad

servicio ambiental, pesca continental, suelos y otros. En cada uno de los tipos de denuncia se pueden ingresar otros datos como tipo de infracción, localidad afectada, entidad denunciada, dirección de infracción, descripción de infracción y para ingresar pruebas. Si la persona que pone la denuncia lo desea puede conservar su información personal de manera confidencial.

Registro de denuncias ambientales

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCION Y TRAMITE DE DENUNCIAS AMBIENTALES. LE COMUNICAMOS QUE SI REQUIERE ASESORIA PARA INTERPONER O INGRESAR SU DENUNCIA PUEDE LLAMAR AL TELEFONO 1192 PARA QUE LE APOYEN O REALICE SU DENUNCIA CON EL SOPORTE DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIO.

Tipo de Denuncia	<input type="text" value="Explotación Minera"/>
Tipo de Infracción	<input type="text" value="Uso de materiales explosivo sin autorización"/>
Localidad Afectada	<input type="text"/> 
Entidad Denunciada	<input type="text"/>
Dirección de Infracción	<input type="text"/>
Descripción de Infracción	<input type="text"/>
Adjuntar Archivos	<input type="checkbox"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="✕ Remover"/>
	<input type="button" value="+ Archivos"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

Nombre del Denunciante	<input type="text"/>
No. Identificación	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Datos Personales Confidenciales
<p>SI REQUIERE QUE SU INFORMACIÓN PERSONAL SEA TRATADA COMO CONFIDENCIAL, SELECCIONE EL RECUADRO DE DATOS PERSONALES CONFIDENCIALES</p>	
<input type="button" value="Denunciar"/>	

Plan de Sostenibilidad

Lugares donde se pueden hacer denuncias de carácter ambiental o reportar situaciones de emergencias debidas a problemas ambientales

Nombre	Información de contacto
Contraloría ambiental del MINAE y dependencias relacionadas para hacer denuncias ambientales	Teléfono: 2258-3553 Fax: 2258-2553 contraloriaambiental@minae.go.cr
Tribunal ambiental del MINAE	Teléfonos: 2222-4798, 2222-4814
Teléfono Verde/ICE	192
Emergencias	911
Defensoría de los habitantes	Teléfono: 2258-8585

Instituciones Regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental y social

Lista de organizaciones		
Nombre	Actividad	Información de contacto
Apreflofas	Emprenden actividades diversas contra la deforestación y el tráfico ilegal de madera, la cacería furtiva y el tráfico de animales silvestres y la contaminación de los ríos. Cuentan con un programa de rescate y reubicación de animales silvestres. La base de la organización es un grupo de guardaparques voluntarios.	Telfax: 2240-6087 apreflofas@preserveplanet.org http://www.preserveplanet.org
ASEPALECO	Protegen los ecosistemas naturales de Paquera, Lepanto y Cóbano en la Península de Nicoya. Cuentan con programas de manejo de desechos sólidos, protección	Teléfono: 2650 0607 asepalec@racsa.co.cr http://www.asepaleco.com

Plan de Sostenibilidad

	<p>de cuencas hidrográficas, construcción de puentes para el paso de vida silvestre y conservación de bosques. Además, tienen un programa de educación ambiental para la comunidad y programas de mini reservas ecológicas en las escuelas de la zona.</p>	
Bosque Lluvioso Río Costa Rica	<p>Es una estación científica que además tiene alianzas con el INBio para el inventario de los organismos silvestres.</p>	<p>http://www.bosque-u.com/Donate.htm</p>
Centro Científico Tropical	<p>Administran la Reserva Biológica Bosque Nuboso de Monteverde. Se dedican a investigación y conservación de los recursos naturales; por ejemplo, para la protección del hábitat de la lapa verde y para buscar la forma de mitigar las emisiones de carbono.</p>	<p>Teléfono: 2253-3267 cct@cct.or.cr http://www.cct.or.cr/</p>
Fundación Neotrópica	<p>Trabaja con comunidades rurales en zonas ubicadas alrededor de las áreas silvestres protegidas o zonas de amortiguamiento, corredores biológicos y cuencas hidrográficas para la protección de esas áreas. Cuenta con programas de adopción de microcuencas.</p>	<p>Teléfonos: 2253-2130, 2253-4210 info@neotropica.org http://www.neotropica.org</p>

Plan de Sostenibilidad

FUNDECOR	Promueve la protección de las áreas silvestres, principalmente del Área de Conservación Cordillera Volcánica Central, a través de programas de educación ambiental e investigación científica.	Teléfonos: 2290-8818, 2766-6147 info@fundecor.org http://www.fundecor.org
INBio	Realiza inventarios e investigaciones sobre la biodiversidad nacional para su uso sostenible. En el INBioparque se ofrecen recorridos guiados y programas de educación ambiental.	Teléfono: 2507-8100 http://www.inbio.ac.cr/
PRETOMA	Lucha por la restauración de las tortugas marinas y otros organismos que habitan en el océano. Cuenta con un programa de “adopción” de tortugas marinas.	Teléfono: 2241-52-27 info@tortugamarina.org http://www.tortugamarina.org
VIDA, Asociación Ambiental	Promueve la educación ambiental y el voluntariado en áreas silvestres protegidas.	Teléfono: 2221-8367 http://www.vida.org

Sitios web recomendados:

1. Instituto Costarricense de Turismo (ICT): www.visitcostarica.com
2. Certificación de Sostenibilidad Turística (CST): www.turismo-sostenible.co.cr
3. Ministerio del Medio Ambiente: www.minae.go.cr
4. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.ministrabajo.go.cr
5. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial: www.cnree.go.cr
6. Instituto Nacional de la Mujer (INAMU): www.inamu.go.cr

