

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD HOTEL ARENAL VOLCANO INN



Con el propósito de poder difundir la información concerniente a nuestra Política de Sostenibilidad entre los actores internos y externos de nuestra empresa, se redactó este documento que resume nuestro compromiso con el turismo sostenible y los esfuerzos que realizamos para abordar temas ambientales, sociales y culturales que impactan la comunidad y la zona en la que llevamos a cabo nuestra operación.

Documento redactado y editado en febrero de 2023
Por: Mariaclara López, Ecóloga (Auditora interna CST Hotel AVI)

INTRODUCCIÓN

Costa Rica alberga el 5% de las especies de fauna y flora del planeta en un territorio correspondiente a menos del 0,1% lo que lo hace un país megadiverso. Teniendo en cuenta el área de parques nacionales y reservas privadas, un 25% del territorio nacional se encuentra en conservación; aquí el turismo y el ecoturismo se han convertido en un renglón muy importante del Producto Interno Bruto - PIB anual al ser una fuente de divisas muy superior a los cultivos de exportación (p.e: piña, banano y café). Según el ICT el turismo representó para 2016 el 8,5% del PIB entre servicios directos e indirectos.

La conservación de la biodiversidad y la protección del medio ambiente acuático, atmosférico y terrestre es de vital importancia para que dicho renglón económico permanezca en el tiempo. Por esta razón el Hotel Arenal Volcano Inn - AVI se ha caracterizado por sus acciones en busca de la sostenibilidad disminuyendo los impactos negativos ambientales que su funcionamiento puede llegar a generar, también ha venido implementando y manteniendo una política de funcionamiento que ha garantizado su participación en el sector del turismo y la comunidad que habita desde hace 18 años de fundación.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestra política de sostenibilidad está basada en los siguientes principios y valores:

1. Respeto a la flora y fauna silvestre
2. Disminución del consumo de recursos especialmente energía eléctrica y agua
3. Reducción de los residuos sólidos generados
4. Control de la contaminación ambiental por vertimientos o residuos peligrosos generados
5. Mitigación al Cambio Climático mediante la compensación de nuestra huella ecológica de carbono a causa del transporte y el consumo de combustibles



En el Hotel AVI y Restaurante Que Rico Arenal cumplimos todos estos principios siempre manteniendo y ofreciendo servicios innovadores de alta calidad para el disfrute de nuestros clientes.



Para la implementación de nuestra política utilizamos un **Sistema de Gestión de la Sostenibilidad - SGS** basado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA. Mediante este sistema el Hotel se esmera en evaluar los impactos ambientales cuantificando las diferentes entradas y salidas del ciclo de vida de sus productos y servicios. A partir de este conocimiento nuestro Hotel AVI y restaurante Que Rico Arenal buscan Reducir, Reciclar, Reutilizar, Compensar o Mitigar todos los impactos negativos al ambiente y así mismo fortalecer aquellos impactos positivos que podamos generar.

De esta forma nuestra Política de Sostenibilidad se hace efectiva a través de los siguientes **Planes de acción** con cumplimiento al decenio 2020 - 2030 y **Programas** de cumplimiento a mediano plazo 2023 - 2025:

1. Plan de acción hacia la proveeduría sostenible
2. Plan de acción frente al cambio climático
 - 1.1 Programa para mitigación y adaptación al Cambio Climático
3. Plan de manejo integral de residuos sólidos
 - 2.1 Programa de manejo de residuos sólidos
4. Plan de manejo integral de las aguas
 - 3.1 Programa de uso eficiente y ahorro de agua
5. Plan de uso racional de la energía eléctrica
 - 4.1 Programa uso eficiente y ahorro energético
6. Plan de acción para la reducción y el control de la contaminación
 - 5.1 Programa para la reducción y el control de la contaminación
7. Programa de sensibilización ante la conservación de recursos naturales y patrimonio natural

Cada uno de estos planes y programas cuentan con objetivos, metas y una batería de indicadores con los cuales el Equipo de Sostenibilidad del Hotel tiene la capacidad de medir los avances en el cumplimiento de la presente política.



VISIÓN

Ser reconocidos como el Hotel más sostenible de La Fortuna con un servicio al cliente caracterizado por su limpieza, confort, atención personalizada y compromiso con el cuidado y la preservación del medio ambiente, manteniendo una estrecha y eficiente relación comercial con las agencias locales e internacionales, destacando por su flexibilidad, precios justos y trato solidario.

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.



OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

1. Disminuir los impactos negativos al medio ambiente provenientes del ciclo de vida de los productos y servicios del hotel.
2. Aumentar los impactos positivos al medio ambiente a través de planes de acción, programas y acciones de mejora.
3. Fortalecer la conciencia ambiental a nivel interno en el propio equipo de trabajo, nuestros clientes, aliados y proveedores.
4. Contribuir al bienestar de los empleados, así como la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el hotel.

ALCANCES ECONÓMICOS Y SOCIOCULTURALES DE LA POLÍTICA

Nuestra política de sostenibilidad se enfoca en el mantenimiento a través del tiempo de la cadena productiva necesaria para la oferta de productos y servicios de calidad, de esta forma busca involucrar tanto actores internos como externos clave para el correcto funcionamiento del Hotel. Así mismo, busca impactar positivamente a la comunidad local mediante la generación de empleo, otorgamiento de donaciones, alianzas y trabajo en equipo con empresas locales; ofrecer apoyo mediante bienes y servicios a escuelas y otras instituciones como albergues de adultos mayores; y la promoción de las riquezas naturales y patrimoniales de Costa Rica.

Para esto el Hotel AVI cuenta con los siguientes planes y programas a nivel externo:

1. Programa de desarrollo comunitario formación y apoyo técnico a comunidades aledañas
2. Programa de seguridad a terceros
3. Programa de equidad de género
4. Programa de apoyo a lugares indígenas, promoción y rescate de lugares culturales (prohibición de venta de patrimonio arqueológico y cultural)

A nivel interno a través de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad contamos con los siguientes:

1. Plan de emergencias
2. Plan de Salud Ocupacional
3. Plan de acción y capacitación en turismo accesible: Disfrute del turismo con discapacidad.
4. Programa de desarrollo personal para empleados

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.
- 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.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidades con los clientes

Trataremos a todos nuestros clientes con dignidad y respeto. Por lo tanto tenemos la responsabilidad de:

1. Proveer a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad, consistentes con sus requerimientos y necesidades

2. Tratar a nuestros clientes con justicia y respeto en todos los aspectos de nuestra relación.
3. Hacer los mayores esfuerzos para garantizar su satisfacción dentro y fuera de la empresa.
4. Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes con productos y servicios de alta calidad.

Responsabilidades con los colaboradores

Respetaremos la dignidad de cada colaborador y recibiremos sus intereses seriamente. Por lo tanto Arenal Volcano Inn tiene la responsabilidad de:

1. Proveer trabajos y compensaciones que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores.
2. Proveer condiciones de trabajo que respeten la salud, seguridad y dignidad de cada colaborador.
3. Ser honesto en las comunicaciones con los colaboradores y compartir toda la información que las limitaciones legales y competitivas lo permitan.
4. Escuchar las sugerencias, ideas, peticiones y quejas de los colaboradores.
5. Evitar toda práctica discriminatoria y garantizar igual tratamiento y oportunidades sin importar la raza, género, edad, religión, color político o cualquier otro sistema de creencias no contrario a la ley nacional o internacional
6. Proteger a los colaboradores de los riesgos de trabajo mediante la implementación de estándares de seguridad y planes de emergencia.
7. Propiciar y asistir a los colaboradores en el desarrollo y transferencia de competencias de conocimiento, relevantes para el negocio.
8. La empresa es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, inclusive en puestos gerenciales, a la vez que se abstiene de contratar niños y niñas.

MARCO LEGAL

Ley N° 6703 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.

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).

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 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

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).

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 registrará sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual y Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

El hotel se compromete a cumplir con el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes mediante la firma del contrato respectivo y el cumplimiento de los requisitos del mismo.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores. Propiciamos 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. Enfatizamos 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 a nuestros actores internos y externos, 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.

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).

Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo

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.

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.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

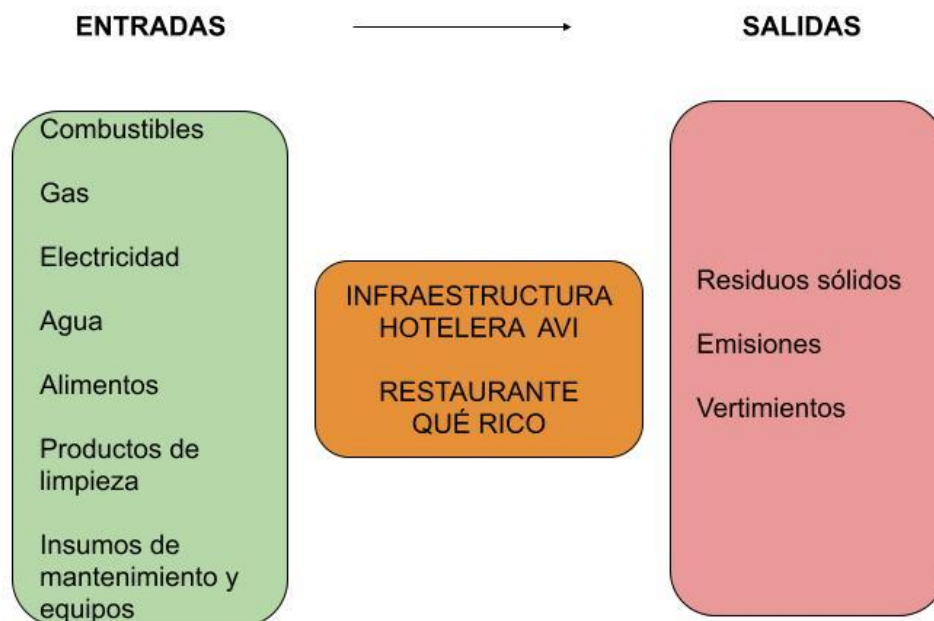
El Sistema de Gestión de la Sostenibilidad - SGS del Hotel AVI está fundamentado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Cumpliendo las diferentes fases de este ciclo desde la toma de métricas de consumos, el desarrollo de evaluaciones hasta la toma de medidas correctivas, el Hotel AVI está desarrollando actividades de mejora continua en sus aspectos de calidad,

medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. La ejecución del sistema busca el cumplimiento de los objetivos de la presente política de sostenibilidad.



Esquema 1. Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

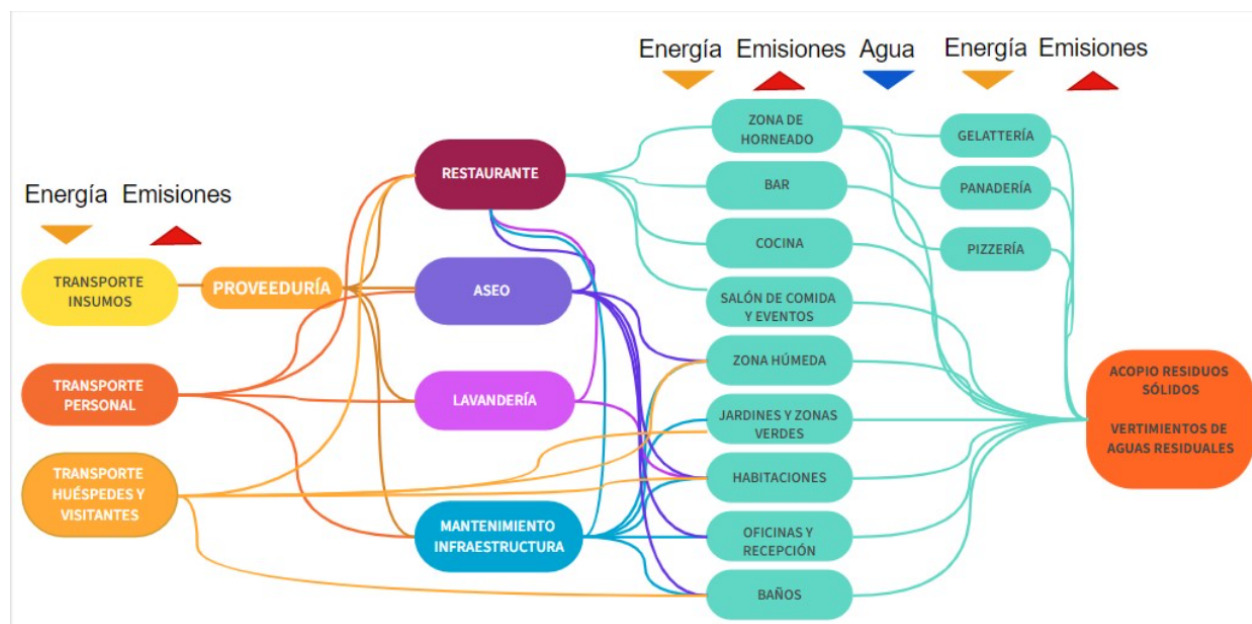
ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA



Esquema 2. Flujo de entradas y salidas Hotelería y Restaurante AVI

Para esta fase desde el punto de vista ambiental es necesario realizar análisis y toma de métricas en las entradas y salidas de los procesos productivos del Hotel AVI (Esquema 2); de igual forma para el Sistema de Gestión de Calidad, esta fase se enfoca en revisar cómo están sucediendo los procesos en todas las áreas del Hotel.

Desde el punto de vista ambiental a continuación se muestra todo el ciclo de vida de los bienes y servicios ofrecidos por el Hotel AVI, el cual incluye subprocesos como el Transporte, el Mantenimiento, el Aseo, el servicio de Restaurante, la Proveeduría y otros como los procesos administrativos (Esquema 3).



Esquema 3. Análisis de Ciclo de Vida servicios de Hotelería y Restaurante AVI.

A partir del ACV teniendo en cuenta todas sus entradas y salidas de energía y materia, el Hotel AVI realiza periódicamente [Evaluaciones de Impacto Ambiental - EIA](#), métricas y seguimiento a consumos de agua, energía y residuos que produce a partir de los cuales se han planteado planes, programas y en general

actividades de gestión dirigidas a disminuir impactos negativos y fortalecer los positivos.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL HOTEL AVI

Esta fase corresponde a la implementación de actividades de gestión planteadas en los planes y programas a partir de la priorización de impactos obtenidos en las EIA y el cumplimiento a las metas establecidas por el Comité de Sostenibilidad. Para el 2023 el Hotel AVI cuenta con los siguientes planes, programas y actividades de gestión:

PLAN DE ACCIÓN HACÍA LA PROVEEDURÍA SOSTENIBLE 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este Plan 2030 se enfoca en fortalecer los impactos positivos y reducir o eliminar los negativos relacionados con la compra de productos y contratación de servicios a otros proveedores en todas las actividades y procesos del Hotel AVI.

Objetivo:

1. Reducir la generación de emisiones y residuos sólidos provenientes de la proveeduría de insumos y servicios a la entidad
2. Hacer más eficientes los procesos de compra, control de inventarios y mantenimiento de stock.

ANÁLISIS DE ASPECTOS AMBIENTALES ASOCIADOS AL PROCESO DE PROVEEDURÍA

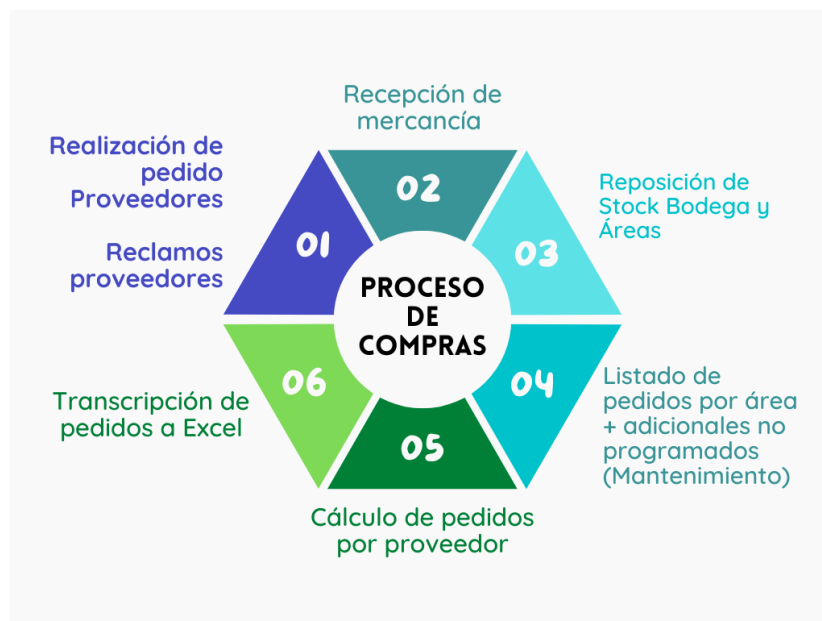
De acuerdo al Análisis de Ciclo de Vida - ACV y el cálculo de Huella de Carbono - HC de los procesos del Hotel AVI y Restaurante Qué Rico Arenal se evidencia que cerca del 95% de las emisiones generadas en su proceso productivo corresponde a la actividad de transporte que incluye transporte de insumos de hotelería, restaurante y transporte de personal a los que está directamente

relacionada la gestión de la proveeduría, en la cantidad de vehículos que ingresan a la entidad para abastecer.

De igual forma en el inventario de Residuos Sólidos generados en las actividades de la entidad, se observa que un aporte de los residuos no aprovechables, especiales y peligrosos se relacionan directamente con los tipos de productos y los proveedores de insumos escogidos por proveeduría. Por este motivo el Hotel AVI y Restaurante Que Rico Arenal creó la siguiente política de compras y selección de proveedores sostenibles, con el fin de ir reduciendo paulatinamente los impactos ambientales negativos que provienen del tipo de proveedores y productos ofrecidos por ellos.

POLÍTICA DE COMPRAS

Teniendo en cuenta los impactos descritos, la política de sostenibilidad y el proceso de compras que constantemente es realizado en la entidad (Esquema proceso de compras) para el Hotel AVI y el Restaurante Que Rico Arenal es fundamental conocer a profundidad las prácticas de sus proveedores y tener en cuenta ciertos requisitos en el momento de adquirir sus servicios.



Esquema 4. Proceso de compras y reposición de stock

Los siguientes serán los requisitos relacionados con las compras:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
UBICACIÓN	Se priorizarán los proveedores locales y nacionales más cercanos para evitar sobrecostos de transporte y reducir las emisiones atmosféricas por longitud del trayecto.
CALIDAD	Según las pruebas de producto realizadas (p.e: sabor, textura, composición, etc) se escogerán los productos más adecuados para surtir el stock y mantener una oferta de calidad del menú.
PRECIO	Se priorizará aquellos productos con una buena relación precio/calidad. También será un criterio el costo administrativo y de transporte asociado al costo de cada producto.
TIEMPO DE ENTREGA	Se priorizarán los proveedores con puntualidad y regularidad en sus entregas.
SERVICIO	Se priorizarán los proveedores con mayor calidad en servicio al cliente, facilidad de comunicación y amabilidad.
COMPROMISO AMBIENTAL	Se priorizarán las empresas grandes, medianas, pequeñas y proveedores independientes que presenten estrategias de Economía Circular y Sostenibilidad en sus procesos, siendo responsables con la correcta disposición de residuos generados posterior al uso de sus productos; también se tendrá en cuenta el tipo y calidad de material de sus empaques: en lo posible biodegradables, reciclables o reutilizables.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES SOSTENIBLES

Para la selección de los proveedores que demuestren compromiso ambiental, éstos deberán cumplir con algunos de los siguientes requisitos:

1. Cumplimiento de la Ley 9703 (Prohibición del poliestireno expandido) teniendo en cuenta las exoneración en casos industriales, maquinaria y otro tipo de embalajes.
2. Certificaciones en sostenibilidad ISO 14001 Sistema de Gestión de la Sostenibilidad; ISO 14000 Manejo eficiente de la energía.
3. Existencia de alianzas y asociaciones con ONG's o instituciones para la compensación de emisiones carbono (p.e: FONAFIFO)
4. Implementación de la Economía Circular y estrategias de disminución de impactos negativos en su producción, especialmente empresas que ofertan productos peligrosos.
5. En lo posible producción orgánica en el caso de productos vegetales y frutas; si es producción convencional se le pueden solicitar certificaciones de Buenas Prácticas Agrícolas.
6. Que los productos cuenten con embalajes o estén fabricados con los siguientes materiales:

6.1 Plásticos reciclables N° 1 a 5

1 PET	02 PEAD	03 PVC	04 PEBD	05 PP	06 PS	07 O
Tereftalato de polietileno	Poliétileno (alta densidad)	Cloruro de polivinilo	Poliétileno (baja densidad)	Polipropileno	Poliestireno	Bisfenol-A y otros
PET es comúnmente usado en botellas de condimentos o de bebidas como agua, refresco y energéticos.	PEAD es comúnmente usado en botellas de leche, jugo o champú, contenedores de detergente, bolsas de supermercado, y bolsas de cereal.	PVC puede ser flexible o rígido, y es usado para tuberías de drenaje, empaques para comida transparentes, plástico para envolver, juguetes de niños, manteles, pisos de vinilo, tapetes de juego para niños, y empaques de medicamentos en cápsula.	PEBD es usado para bolsas para lavandería, para pan, para periódico, para frutas y verduras, y para basura, así como para vasos de "papel" para bebidas y envases de "papel" para leche.	PP es usado para contenedores de yogurt, contenedores de comida de cafetería, muebles, maletas y aislamiento para ropa de invierno.	También llamado plumavit, unicel y más nombres, es usado para vasos, platos, contenedores para comida a domicilio, charolas para carne cruda, y material de relleno para envíos.	Cualquier artículo de plástico que no sea de los seis mencionados se pone en una misma categoría múltiple de plástico #7. Cosas como discos compactos, biberones de bebé, y faros de coche.
						

6.2 Embalajes de papel y cartón no encerado

6.3 Embalajes de aluminio

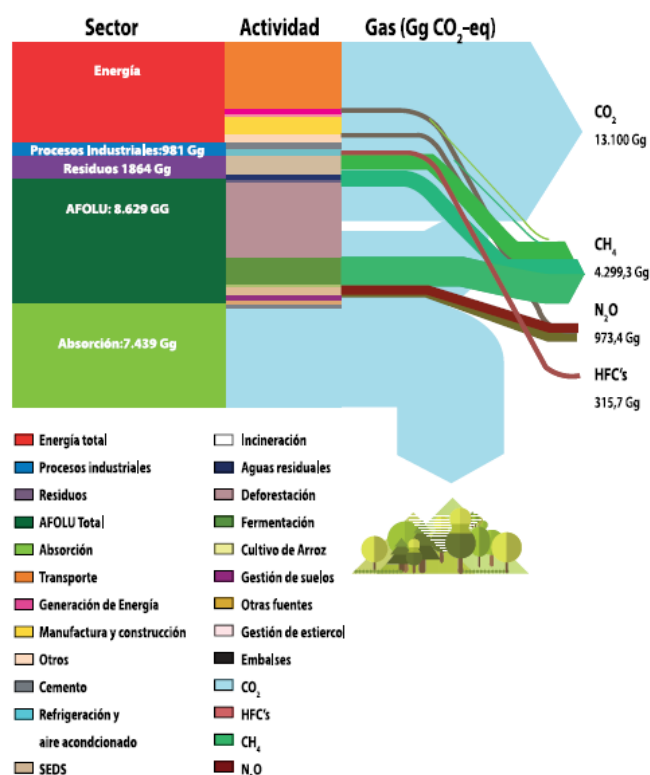
6.4 Embalajes biodegradables

Para el cumplimiento de este plan y su objetivo se ha estructurado el [PROGRAMA DE PROVEEDURÍA SOSTENIBLE](#) desde 2023 a 2025.

PLAN DE ACCIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO 2020 - 2030

Costa Rica se ha encaminado hacia el cumplimiento del Plan Nacional de Descarbonización, que plantea 2050 tener una economía con tasa neta 0 en emisiones de carbono. Esto está alineado al compromiso asumido en la COP de París en 2015 donde se proyectó al país como la primera nación capaz de transformar su economía totalmente hacia la descarbonización, y de esta forma aportar a la meta de mantener el aumento de la temperatura promedio mundial inferior a 1,5° C.

El Plan a 2015 en Costa Rica está dirigido principalmente a innovar y controlar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero - GEI del sector de transporte, el mayor aportante:



Fuente: Inventario nacional de GEI y Absorción de Carbono. (Plan Nacional de Descarbonización, 2018)

Para esto a nivel Nacional se proponen los siguientes ejes de descarbonización referentes al transporte:

1. Desarrollo de un sistema de movilidad basado en transporte público seguro, eficiente y renovable, y en esquemas de movilidad activa.
2. Transformación de la flota de vehículos ligeros a cero emisiones, nutrido de energía renovable, no de origen fósil.
3. Fomento de un transporte de carga que adopte modalidades, tecnologías y fuentes de energía cero emisiones o las más bajas posibles.

CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO HOTEL AVI

Teniendo en cuenta los ejes de descarbonización mencionados a nivel nacional, el Hotel AVI y el Restaurante Que Rico Arenal están comprometidos con su propio aporte a su cumplimiento en el marco de su Política de Sostenibilidad. Para esto se ha realizado una Evaluación de Impacto Ambiental y una calculadora de Huella de Carbono enfocadas a todas las actividades y procesos del Ciclo de Vida.

En total se calculó que **para el año 2022 se emitieron más de 700 Ton de CO2 Equivalente** en el Hotel AVI y el Restaurante Que Rico Arenal. Este proceso se hizo a través de una [CALCULADORA HUELLA DE CARBONO](#) obtenida del Análisis de Ciclo de vida de los productos y servicios generados por la empresa.

ESTRATEGIAS DE COMPENSACIÓN

Para la compensación de estas toneladas emitidas y calculadas anualmente, el Hotel AVI se encuentra para el año 2023 trabajando de la mano en forma de alianza con la Organización No Gubernamental “1 Millón de árboles” <https://millondearboles.com/index.php/donaciones/> ubicada en la Fortuna de San Carlos, la cual se encarga de ampliar corredores biológicos de cuerpos de agua y que son hábitat de especies como el oso perezoso (*Bradypus tridactylus* y *Choloepus hoffmanni*). Esta alianza consta de 3 procesos:

1. Donación para la siembra y mantenimiento de árboles en compensación por las emisiones generadas anualmente por el Hotel AVI y Restaurante Qué Rico Arenal.
2. Estrategia conjunta de mercadeo para invitar a los huéspedes a participar en la compensación de las emisiones generadas por su visita a través del aporte para la siembra y mantenimiento de árboles.
3. Oferta de tours privados a estos corredores biológicos, santuarios de fauna y flora donde los huéspedes podrán sembrar sus propios árboles y recibir charlas de sensibilización y educación ambiental.

AMENAZAS CLIMÁTICAS AL FUNCIONAMIENTO DEL AVI

Según la Política de Adaptación al Cambio Climático 2018 - 2030 de Costa Rica y las evaluaciones en vulnerabilidad realizados por la UICN y la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias - CNE uno de los sectores más vulnerables ante sus efectos es el Turismo.

Así mismo en el mismo documento el cantón de Alajuela se identificó una serie de consecuencias negativas especialmente relacionadas con la infraestructura, la habitabilidad humana y el acceso a servicios públicos que ha generado pérdidas económicas elevadas gubernamentales y de cooperación internacional para su recuperación representando para 2017 hasta un 5% del PIB de Costa Rica. Estas pérdidas han estado relacionadas a eventos como terremotos, vientos ciclónicos, inundaciones, mareas de tormenta y tsunamis. Consecuentemente el Hotel AVI ha estado afectado directamente en su funcionamiento por algunos eventos climáticos en los últimos 10 años como los siguientes:

1. Pérdida de infraestructura vial por inundaciones
2. Falla en servicios públicos como energía eléctrica por deslizamientos y derrumbes
3. Cancelación de reservación en temporada de huracanes.
4. Inundaciones por mal manejo de drenaje en la zona

GESTIÓN DEL RIESGO Y ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN



Teniendo en cuenta que el cantón de Alajuela y la vertiente Caribe se encuentran en la zona vulnerable a un aumento de temperatura de hasta 3°C a partir de 2025, en consecuencia un aumento de la precipitación media anual y por tanto más frecuentes eventos de inundaciones y pérdidas de infraestructura, las siguientes podrían ser estrategias

de adaptación del Hotel AVI ante el Cambio Climático, riesgos y emergencia:

1. Fortalecer el Plan de Emergencias ante eventos como terremotos, erupción volcánica, tormentas eléctricas e inundaciones en la infraestructura del Hotel AVI.
2. Crear un fondo para atención a emergencias, eventos de pérdida de infraestructura y pérdidas financieras ante bajas en temporada turística para el Hotel AVI y Restaurante Qué Rico Arenal.
3. Realizar mantenimiento y revisión constante del flujo hídrico (vallados, drenajes, alcantarillas, etc) para evitar saturación del suelo, erosión, desprendimientos e inundaciones.
4. Realizar mantenimiento y revisión constante de infraestructura y riesgos ante posibles eventos de desprendimiento de tierra, agrietamientos, caída de árboles o postes.

Para cumplir algunos de estos mecanismos de adaptación y compensación se ha estructurado [PROGRAMA PARA LA MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO](#) a 2 años para el cumplimiento del objetivo de la política y el presente plan.

PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este Plan 2030 se enfoca en fortalecer los impactos positivos y reducir o eliminar los negativos identificados relacionados con la generación de Residuos Sólidos en todas las actividades y procesos del Hotel AVI.

Objetivo:

1. Fortalecer el manejo de los residuos sólidos al interior del AVI.
2. Disminuir los impactos negativos derivados de la generación de residuos en los procesos del Hotel AVI.

Arenal Volcano Inn se compromete a realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante la reducción, reutilización y reciclaje lo cual esta descrito en el [PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS](#) de cada una de las areas del hotel.

De igual forma se establecen y sociacilizan en la empresa las [CARACTERÍSTICAS DE PUNTOS Y CENTRO DE ACOPIO](#)

Para el cumplimiento de los objetivos del plan, se ha planteado el [Programa de manejo integral de residuos sólidos](#) con sus metas a cumplirse en 2 años.



PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE LAS AGUAS 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este plan se enfoca en fortalecer los impactos positivos y reducir o eliminar los negativos identificados relacionados con el consumo de agua y la posterior generación de vertimientos de aguas residuales en todas las actividades y procesos del Hotel AVI.



Objetivo:

1. Hacer más eficiente el consumo de agua y el tratamiento de las aguas residuales.

Para cumplir este objetivo el Hotel AVI ha venido implementando los siguientes mecanismos:

MECANISMOS PARA EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA

1. Implementación de un sistema de medición independiente para el consumo de agua de las actividades y procesos del hotel y un sistema de monitoreo preventivo para detectar fugas y pérdidas.
2. Construcción de un programa de ahorro de agua para el hotel. Esto incluye instalar equipos de baja demanda de agua para los baños y cocina.
3. Establecimiento de un programa de monitoreo de calidad del agua potable para el hotel, controlando regularmente el contenido de cloro y otros químicos en el agua para asegurar su potabilidad, así como realizar pruebas para detectar la presencia de microorganismos nocivos.
4. Establecimiento de estrategias de sensibilización sobre el uso eficiente del agua informando a huéspedes y personal del hotel sobre los riesgos ambientales y el impacto económico del uso excesivo del agua.
5. Establecimiento de un sistema de indicadores con medición periódica para el hotel. Esto incluye informes sobre el uso y el consumo de agua, el tipo, calidad y cantidad de aguas servidas.
6. Implementación y monitoreo de la infraestructura de tratamiento de aguas residuales del hotel y sus actividades.

PLAN DE USO RACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este Plan 2030 busca dar cumplimiento y establecer lineamientos para los programas y proyectos que se deriven para su ejecución. Este plan se enfoca en fortalecer los impactos positivos y reducir o eliminar los negativos identificados relacionados con el consumo de energía eléctrica en todas las actividades y procesos del Hotel AVI.



Objetivo:

1. Hacer uso racional de la energía eléctrica en todos los procesos y operaciones del Hotel AVI.

ANÁLISIS DE CONSUMO E IMPACTOS AMBIENTALES

Teniendo en cuenta que el máximo histórico de consumo anual de energía eléctrica en condiciones normales de funcionamiento del sector turístico (pre y post pandemia) es de un aproximado de **20000 Kwh en el Hotel AVI**, se puede establecer este como un valor de consumo límite en un año de máxima ocupación del hotel y funcionamiento completo del restaurante.

De esta forma a 2030 se plantea reducir la demanda energética de cada proceso en el Hotel AVI y Restaurante Qué Rico para **mantener una suma mensual del consumo energético igual o menor a 20000 Kwh y un promedio mensual de 15000 Kwh** en su operación teniendo en cuenta temporadas de máxima ocupación del hotel y funcionamiento del restaurante.

Para el cumplimiento del objetivo y los límites de consumo establecidos en este plan se propone la ejecución de un programa de dos años entre 2023 a 2025: [PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO ENERGÉTICO](#)

MECANISMOS PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA



1. Realización de medición de consumos de energía eléctrica independientes por actividad productiva del hotel, con el objetivo de encontrar patrones de consumo y de esta forma determinar las áreas en las que se pueden lograr mayores ahorros.
2. Evaluaciones periódicas de circuitos y electrodomésticos existentes para determinar si están operando de manera eficiente. Esto incluye la instalación de equipos más eficientes y reemplazos para mejorar la eficiencia.
3. Implementación de una variedad de medidas de ahorro de energía en el hotel, como el uso de luces LED, la instalación de sensores de movimiento, la instalación de termostatos programables y el uso de energía solar.
4. Implementación de estrategias de sensibilización al ahorro energético para personal del hotel, visitantes y huéspedes.
5. Realización de evaluaciones periódicas para determinar si se han alcanzado los objetivos de ahorro de energía establecidos. Esto ayudará a identificar los ámbitos en los que se pueden lograr mayores ahorros.

PLAN DE ACCIÓN PARA LA REDUCCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este Plan de acción al año 2030 busca dar cumplimiento y establecer lineamientos para los programas y proyectos que se deriven para su ejecución. Este plan se enfoca en reducir los impactos negativos de la contaminación en todas las actividades y procesos del Hotel AVI.

Objetivo:

1. Reducir la contaminación en todas las fases y procesos del Hotel AVI y el Restaurante Qué Rico Arenal.

MECANISMOS PARA LA REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

1. Uso de productos con empaques reciclables y biodegradables.
2. Uso de tecnologías limpias como calentadores de agua solares.
3. Uso de productos de limpieza y detergentes ecológicos.
4. Establecimiento de un sistema eficiente de reciclaje de residuos y desperdicios de las actividades del hotel.
5. Instalación de sistemas de tratamiento de aguas residuales para prevenir la contaminación de las aguas.

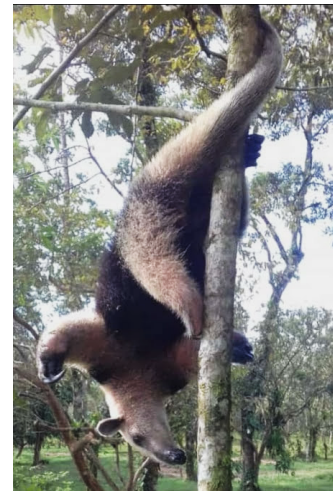


6. Establecimiento de mecanismos de compensación de carbono para las emisiones generadas por transporte de insumos, personal del hotel y uso de combustibles.

Para el cumplimiento de este plan y su objetivo se ha estructurado el [PROGRAMA PARA LA REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN](#)

PLAN DE ACCIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y EL PATRIMONIO NATURAL 2020 - 2030

Teniendo en cuenta la política de sostenibilidad del Hotel AVI y sus objetivos, este Plan 2030 se enfoca en fortalecer las acciones que el Hotel AVI pueda desarrollar para la protección de la fauna y flora silvestre, y los ecosistemas del país.



Objetivo:

1. Fortalecer el conocimiento y consciencia de los huéspedes y personal del hotel en la importancia y cuidado de los ecosistemas naturales.
2. Disminuir los impactos negativos que el ecosistema natural pueda recibir de las actividades y procesos del Hotel AVI.

LEY DE CONSERVACIÓN 7313

Teniendo en cuenta la Ley 7313 sobre Conservación de la vida silvestre. Se tendrá especial atención a que las actividades descritas en el artículo 14 no se desarrollen en el área protegida con la que cuenta el Hotel AVI.

PRINCIPIOS DE LA CONSERVACIÓN

Los siguientes son los principios del Hotel AVI enfocados a la conservación y protección de la naturaleza:

1. Promoción de la educación ambiental entre los huéspedes y personal del hotel a través de nuestro Punto Verde (versiones digitales y físicas).
2. Oposición total al uso de especies vedadas, amenazadas, a la extracción de especies de su hábitat natural y mantenimiento de animales en cautiverio.
3. Incentivos a programas de reforestación y compensación ambiental junto con la comunidad local o instituciones a nivel nacional. Esto ayudará a restaurar y a mantener los ecosistemas, además de proporcionar alojamiento para la fauna silvestre.
4. Sembrar únicamente especies nativas forestales en las zonas verdes y áreas de jardines y permitir el crecimiento de aquellas que brindan hábitat a especies silvestres y prioritarias en peligro de extinción.
5. El Hotel AVI ha establecido un área de protección de bosque ribereño, el cual corresponde a un porcentaje del 47% del área total del predio del hotel. Esta área protegida permite que la flora y la fauna silvestres se desarrollen libremente. De igual forma ofrece atractivos turísticos a los visitantes de manera espontánea y natural.
6. Control de la contaminación: Controlar la contaminación del aire, el agua y el suelo para evitar que los contaminantes afecten la salud de las plantas y los animales.
7. Compromiso de denunciar cualquier acto irregular que pueda afectar los ecosistemas naturales en la zona, así como la fauna y la flora silvestres.

Para el cumplimiento de la normativa y los principios se creó un [PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN ANTE LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y PATRIMONIO NATURAL](#)

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN

Los programas a mediano plazo 2023 a 2025 cuentan con una batería de indicadores y un cronograma de actividades que permite al AVI hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

ACCIONES CORRECTIVAS

A partir de los revisado en las métricas de consumo y los avances en los indicadores de seguimiento a las metas, el equipo de gestión de la sostenibilidad, denominado “Comité de Gestión CST” en el Hotel AVI ha implementado diferentes acciones correctivas para solucionar problemáticas como la generación de residuos sólidos, el mal manejo de los residuos peligrosos, el tratamiento a aguas residuales, entre otras. Por ejemplo, a la fecha se han realizado las siguientes acciones correctivas:

1. Construcción de trampa de grasas para tratamiento de aguas residuales grises en Cocina y lavandería.
2. Renovación del centro de acopio de reciclaje y generación de aliados para la disposición de residuos especiales como chatarra, aceite quemado, entre otros.
3. Coordinación para la debida disposición de residuos peligrosos.
4. Capacitaciones en manejo de residuos sólidos.
5. Promoción de estrategias de ahorro de agua y electricidad.
6. Uso de bolsas plásticas Oxobiodegradables con aditivos d2w
7. Separación de residuos especiales y peligrosos desde la fuente

Las anteriores acciones han disminuido significativamente los impactos negativos generados por el AVI, estas acciones se han implementado en diferentes periodos de tiempo desde el funcionamiento del hotel, pero actualmente son reconocidas por el Comité de gestión CST e implementadas continuamente como parte del ciclo PHVA.