

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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 compete 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.
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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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.

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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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.
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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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.
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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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.
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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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 40% para sus colaboradores.

68. El hotel manifiesta su deseo por facilitar transporte terrestre o personas de la comunidad en casos de emergencia.

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.

# POLITICAS GENERALES ARENAL VOLCANO INN

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.