

PLAN ESTRATEGICO PARA SOSTENIBILIDAD

NUESTRA MISIÓN

Promover y contribuir al desarrollo turístico sostenible del Cantón de Turrialba y en específico de la zona de Santa Cruz.

NUESTRA VISIÓN

- *Una empresa ejemplar en el manejo de aspectos ambientales, culturales y de responsabilidad social.*
- *Un beneficio económico directo para la comunidad en la cual estamos ubicados.*

OBJETIVOS

1. Contribuir al desarrollo turístico sostenible del cantón y al desarrollo de opciones de turismo rural en la zona.
2. Proteger el medio ambiente natural de la zona y del país. Incentivar a clientes, empleados y a la comunidad a conocer y proteger los recursos naturales y la biodiversidad del país.
3. Rescatar y proteger el patrimonio cultural de la región y del país, su música, folklore, arte en general, costumbres, patrimonio arqueológico y arquitectónico, comidas, cultura democrática y el saber popular.

POLÍTICAS

1. Servicio al cliente: velando por su calidad, seguridad, respeto y veracidad de información.
2. Promoción del Eco-Turismo en la zona y en el país.
3. Apoyo a la protección del ambiente y del patrimonio cultural.
4. Uso responsable de recursos naturales.
5. Valorización, capacitación y apoyo recurso humano del hotel y de la zona.
6. Protección de la niñez, juventud y del anciano de la zona.
7. Igualdad de oportunidades y servicios para discapacitados.
8. Igualdad de oportunidades para diferentes géneros y etnias.
9. Rechazo al trabajo infantil y a la explotación de niños.

PLANES GENERALES – Indice

1. Instalaciones y servicios sostenibles.

- a) Recepción y atención al cliente.
- b) Servicios de restaurante y bar.
- b) Instalaciones de salas, restaurante y bar.
- c) Área de habitaciones.
- d) Jardines, parqueos y áreas verdes.
- e) Infraestructura sanitaria y de manejo de aguas.
- f) Infraestructura eléctrica.
- g) Servicios de internet.
- h) Servicios de difusión de CST.
- i) Seguridad ante eventos naturales o de otros orígenes.

2. Capacitación y valorización de recursos humanos.

- a) Capacitación formal y en servicio del personal permanente.
- b) Capacitación de personal eventual y estudiantes.
- c) Incentivos a empleados, estudiantes y colaboradores, valorización de sus labores y capacidades.
- d) Valorización del recurso humano local. Respeto a empleados. NO al hostigamiento sexual o moral. Derechos y deberes del trabajador.
- e) Apoyo a programas de capacitación de la comunidad.

3. Mercadeo – Promoción del hotel y del turismo sostenible en la zona.

- a) Mercadeo tradicional y electrónico de turismo sostenible.
- b) Mercadeo en cooperación con agencias de viaje y tour-operadores.
- c) Página web.
- d) Afiliación y cooperación con cámaras y asociaciones de eco-turismo.
- e) Apoyo a iniciativas de los medios de comunicación.
- f) Apoyo a iniciativas del ICT.

4. Protección del medio ambiente.

- a) Manejo de residuos sólidos.
- b) Manejo de residuos líquidos y aguas pluviales.
- c) Apoyo a iniciativas locales y nacionales de protección del medio ambiente.
- d) Apoyo a asociaciones ambientalistas
- e) Protección de fauna y flora – denuncias

5. Iniciativas sociales y socio-culturales.

- a) Apoyo a iniciativas de valorización social y cultural a nivel local.
- b) Apoyo a asociaciones y entidades con proyección social y cultural.
- c) Preservación, valorización y promoción de la cultura local y nacional.

6. Uso eficiente de recursos.

- a) Eficiencia en uso de aguas.
- b) Eficiencia en uso de energías.
- c) Reutilización y reciclaje.

7. Protección a la niñez, adolescencia y a ancianos.

- a) Acciones de prevención.
- b) Capacitación del personal para denunciar casos de posible abuso.
- c) Afiliación al Código de Conducta (The Code) y apoyo al PANI.

8. Igualdad de oportunidades para discapacitados.

- a) Mejoramiento de instalaciones para clientes discapacitados.
- b) Igualdad de oportunidades en la contratación de personal.

1. PLAN INSTALACIONES Y SERVICIOS SOSTENIBLES

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Se informará al cliente de nuestra MISION Y VISION y de nuestras políticas como un Eco-Lodge.	Personal de Recepción	PERMANENTE
Se informará al cliente de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el programa CST del ICT	Personal de Recepción	PERMANENTE
Se informará al cliente de las normas de comportamiento en el hotel y del uso responsable de los recursos naturales dentro y fuera del hotel.	Personal de Recepción	PERMANENTE
Se velará para que las habitaciones posean los habladores para ahorro de energía y agua y política de lavado de paños.	Recepción y Mucamas	PERMANENTE
Se velará para que los huéspedes posean la capacidad de reciclar ofreciendo la posibilidad de separar desechos, tanto en áreas comunes como en habitaciones.	Recepción y Mucamas	PERMANENTE
Las comidas incluirán recetas típicas e ingredientes tradicionales del país como opción diaria.	Recepción y cocina	PERMANENTE
Las salas dispondrán de iluminación y aireación natural.	Gerencia General	PERMANENTE
No se permitirá el fumado en áreas internas o habitaciones.	Recepción y Mucamas	PERMANENTE
Jardines tendrán una gran mayoría de especies autóctonas de Costa Rica.	Gerencia General y Jardinero.	PERMANENTE
Jardines evitarán especies invasoras.	Gerencia General y Jardinero.	PERMANENTE
Jardines evitarán uso de pesticidas y trabajarán con abonos orgánicos y compost.	Gerencia General y Jardinero.	PERMANENTE
Se dará información in situ sobre las especies en jardines y se ofrecerá un listado de especies en jardín.	Gerencia General, Recepción y Jardinero.	PERMANENTE
Se informará al cliente de que no debe alimentar aves o animales y no debe extraer plantas	Recepción y Jardinero.	PERMANENTE
Se velará para que el cliente posea información básica de cómo comportarse frente a un sismo, incendio u evento peligroso.	Recepción.	PERMANENTE

2. PLAN DE CAPACITACION Y VALORIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Se llevarán a cabo visitas a parques nacionales y áreas protegidas con los empleados, costeadas por el hotel.	Gerencia General	Al menos una vez por año
Se llevarán a cabo visitas a establecimientos que cooperen con el programa CST con los empleados, costeadas por el hotel	Gerencia General	Al menos una vez por año
Se llevarán a cabo reuniones y talleres sobre temas asociados a sostenibilidad, con empleados y con la comunidad.	Gerencia General y de Operaciones	Al menos una vez por semestre
Se llevarán a cabo capacitaciones en servicio o con instructores en temas específicos o para entrenar personal entrante o estudiantes.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se llevarán a cabo capacitaciones gratuitas ofrecidas a miembros de la comunidad	Gerencia General y de Operaciones	Al menos una vez por año.
Se apoyará al INA con alojamientos subsidiados y ofreciendo las instalaciones para cursos y talleres y promoviendo sus cursos a nivel local.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se atenderán y pondrán en práctica sugerencias de empleados y estudiantes valorizando sus contribuciones al hotel.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se informara al empleado sobre nuestras políticas de respeto a fauna y flora y a la arqueología del pais	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE

3. PLAN DE MERCADEO – PROMOCION DEL HOTEL Y DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA ZONA

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Se informará sobre acciones sostenibles y compromiso con CST en la página web del hotel.	Gerencia General	PERMANENTE
Se trabajará con el ICT, agencias de viaje y asociaciones tales como Cámara de Turismo de Turrialba, CANAECO, etc., para promover el turismo sostenible en la zona.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se cooperará con visitas de periodistas y de los medios en general para temas de sostenibilidad.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se promoverán visitas a parques nacionales y reservas naturales.	Recepción y Gerencia de Operaciones	PERMANENTE
Se promoverán visitas a fincas eco-turísticas y a talleres de artesanos de la zona.	Recepción y Gerencia de Operaciones	PERMANENTE
Se promoverá y apoyará los eventos culturales locales.	Recepción y Gerencia de Operaciones	PERMANENTE
Se informará al turista que no debe extraer plantas de reservas o parques nacionales, y que no debe capturar animales silvestres,	Recepción y Gerencia de Operaciones	PERMANENTE
Se informará al turista que no debe adquirir plantas silvestres extraídas de parques nacionales o reservas, ni debe comprar o recibir animales silvestres. Debe denunciar	Recepción y Gerencia de Operaciones	PERMANENTE

estos casos.		
--------------	--	--

4. PLAN DE PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Se hará un manejo responsable de residuos sólidos, reciclando y re-utilizando.	Personal de Cocina, Mantenimiento y Jardines – Gabriel Maroto	PERMANENTE
Los residuos de cocina se utilizarán para alimentación de animales –fuera del hotel- y para compostaje.	Gabriel Maroto	Diario
Se utilizarán de preferencia productos bio-degradables y sin componentes dañinos para el ambiente. Se minimizará el uso de cloro, pesticidas y productos dañinos al ambiente.	Gerencia de Operaciones – Proveeduría - Mucamas	PERMANENTE
Se hará un manejo responsable de residuos líquidos de los baños, incluyendo instalación de fosas biológicas, su mantenimiento con bacterias EM e instalación de cañerías de aguas servidas apropiadas.	Gerencia General - Personal de Mantenimiento	PERMANENTE
Manejo periódico de trampa de grasa para aguas de cocina, incluyendo limpieza y agregado de bacterias EM.	Mantenimiento - Alexis Maroto	Una vez al mes
Se apoyará a la Asociación Corredor Biológico Norte Santa Cruz-Guayabo que se reúne en Guayabo Lodge	Gerencia de Operaciones - Recepción	PERMANENTE
Se darán tarifas preferenciales a miembros del SINAC y del OVSICORI y de otros organismos nacionales.	Recepción	PERMANENTE
Se organizarán talleres sobre temas ambientales con invitación gratuita a la comunidad.	Gerencia General	Al menos una vez al año
Se apoyará y se participará en iniciativas de la zona para protección ambiental.	Gerencia de General y de Operaciones	PERMANENTE

Se hará una disposición apropiada de residuos peligrosos como baterías, aparatos eléctricos en desuso, etc.	Recepción, Mucamas, Gerencia	PERMANENTE
Se protegerá la fauna y flora nacional. No se alimentaran animales silvestres en forma artificial. Se denunciará a quienes venden plantas silvestres extraídas de parques o reservas,	Gerencia	Permanente
Se incentivara a los clientes a mitigar su huella de carbono y a participar en programas de mitigación de GEI	Recepcion	Diario

5. PLAN DE APOYO A INICIATIVAS SOCIALES Y SOCIO-CULTURALES

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Se participará como responsables de la secretaría del Comité Pro-EBAIS de Santa Cruz	Pedro Ferreira-Gerente de Operaciones	PERMANENTE
Se colaborará con escuelas y con la Parroquia de Santa Cruz en iniciativas de impacto social	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se colaborará con ECOLE Experience y sus iniciativas culturales en la zona mediante alojamientos gratuitos o subsidiados	Gerencia de Operaciones	Una vez al año
Se apoyarán y promoverán grupos de baile locales, artesanos y grupos de jóvenes guías locales.	Gerencia General y de Operaciones	PERMANENTE
Se colaborará con iniciativas locales como la carrera Eco-clásica entre volcanes que apoya obras sociales	Gerencia de Operaciones	ANUAL
Se colaborará con	Gerencia de Operaciones	PERMANENTE

Hogares Crea de Turrialba mediante donaciones		
Se darán donaciones de alojamientos gratuitos para Bingos o rifas para objetivos sociales a nivel de la zona o a nivel nacional	Gerencia de Operaciones	PERMANENTE

6. PLAN DE USO EFICIENTE DE RECURSOS

ACCION	RESPONSABLE	CUANDO
Apagado de luces internas y externas en la mañana	Recepción	Diario
Chequeo y mantenimiento de paneles solares y tanques de agua caliente.	Orlando - SwissSol	Trimestral o incidental
Chequeo y reemplazo de lámparas fluorescentes y solares externas.	Recepción, mucamas	Diario
Compra de aparatos eficientes en uso de energía y reemplazo de unidades antiguas.	Gerencia General	PERMANENTE
Detección de fugas de agua y corrección de problemas.	Mucamas, cocineras, mantenimiento, recepción.	Chequeo mensual y acción PERMANENTE
Compra de llaves de agua, cabezas de ducha e inodoros ahorradores. Colocación de piedras en tanques de inodoros viejos.	Gerencia y personal de mantenimiento.	PERMANENTE
Rechazo, reciclado y reutilización de bolsas plásticas.	Personal de cocina y proveeduría	Diario
Utilización de facturas electrónicas para evitar envíos por correo postal.	Recepción	Diario
Re-utilización de papel para impresoras y de	Recepción y proveeduría	Diario

cajas de cartón o plástico para transporte de mercaderías.		
Reutilización de desechos de construcción.	Gerencia y mantenimiento	PERMANENTE

7. PROTECCION DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y DE ANCIANOS

Se instruirá al personal para denunciar cualquier posible caso de abuso a menores, adolescentes o ancianos.	Gerencia	PERMANENTE Y PERIODICO
Se instruirá al personal sobre los peligros del turismo sexual y el abuso de menores.	Gerencia	PERMANENTE Y PERIODICO
El hotel apoyará las iniciativas del PANI en el marco de las acciones del Código de Conducta.	Gerencia	PERMANENTE Y PERIODICO
Se desplegará en recepción anuncios mostrando nuestra afiliación al Código de Conducta y nuestra determinación de denunciar cualquier caso de posible abuso.	Gerencia	PERMANENTE Y PERIODICO
Se apoyarán iniciativas de la zona en materia de protección de la niñez, adolescencia y apoyo al adulto mayor, en particular a través de la Parroquia, el PANI, el Comité Pro EBAIS.	Gerencia	PERMANENTE Y PERIODICO

8. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA DISCAPACITADOS

Se construirán y se dará mantenimiento a rampas de acceso, baños y habitaciones con facilidades para clientes discapacitados.	Gerencia y personal de mantenimiento.	PERMANENTE Y PERIODICO
Se dará igualdad de oportunidades a discapacitados a la hora de contratar nuevo personal en puestos apropiados a sus capacidades.	Gerencia	PERMANENTE
Se dará oportunidad a proveedores de productos o a artesanos discapacitados.	Gerencia	Permanente