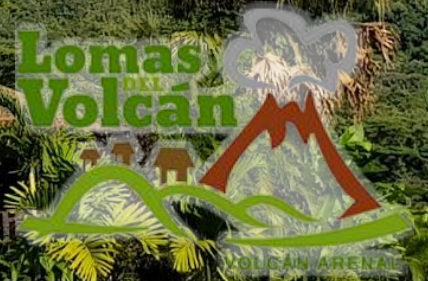


# MANUAL DE POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

Hotel Lomas del Volcán  
2018



**Manual de políticas  
para la sostenibilidad  
Hotel Lomas del Volcán**

Versión 1

Elaborado por: Karina Solano Murillo

Revisado por: Jocelyn Mena Mora, Fabricio Murillo Jiménez y Roberto Muñoz López

Autorizado por: Rodney Murillo Villegas

Emisión: 20 de julio de 2018

Aprobación: 27 de julio de 2018

# Tabla de contenidos

<b>Presentación</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivo</b> .....	<b>4</b>
<b>Alcance</b> .....	<b>4</b>
<b>Uso</b> .....	<b>4</b>
<b>Vigencia</b> .....	<b>4</b>
<b>Hotel Lomas del Volcán</b> .....	<b>5</b>
Misión.....	<b>6</b>
Visión.....	<b>6</b>
Objetivos estratégicos.....	<b>6</b>
Organigrama.....	<b>7</b>
<b>Política para la sostenibilidad</b> .....	<b>8</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>14</b>
Anexo 1. Legislación aplicable.....	<b>14</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>16</b>



## Presentación

El turismo sostenible es aquel “que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, s.f, parra.1). En Hotel Lomas del Volcán hoy reconocemos la importancia de trabajar en la sostenibilidad de nuestra empresa y por ello presentamos el siguiente manual

En este manual se plasman las políticas para la sostenibilidad del Hotel Lomas del Volcán con el fin de que nuestro trabajo sea siempre coherente con los principios de sostenibilidad y nuestros objetivos estratégicos. Todas nuestras políticas tienen como base la norma para la obtención del Certificado de Sostenibilidad Turística establecida por el ICT, pues se trata de una norma completa, que abarca los puntos que definen la sostenibilidad.

En el Hotel entendemos las políticas como una norma que se aplica a todas las situaciones similares y una orientación clara hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo. En el Manual abarcamos aspectos básicos de la sostenibilidad.

## Objetivo

Establecer lineamientos de trabajo para la operación de turismo sostenible en Hotel Lomas del Volcán.

## Uso

Las políticas de sostenibilidad del Hotel Lomas del Volcán sirven como base para sus operaciones y se utilizarán cotidianamente para la atención del cliente, toma de decisiones y demás aspectos que sean abarcados en este Manual.

## Alcance

Este manual aplica para todas las actividades realizadas por Hotel Lomas del Volcán y debe ser respetado por todos y todas las colaboradoras de la empresa, clientes, proveedores y demás personas relacionadas con nuestra operación.

## Vigencia

Rige a partir del momento de su aprobación y durante los dos años siguientes, cuando será revisado, actualizado y aprobado nuevamente.

## Hotel Lomas del Volcán

Somos un hotel de montaña fundado en el año 2000. Nuestra familia vio una necesidad en el mercado turístico de La Fortuna donde, en nuestra finca ganadera de 150 hectáreas, existía un sitio ideal para ofrecer un producto diferenciado y en armonía con el entorno natural.

Contamos con 58 habitaciones, de las cuales 51 son bungalows y 6 habitaciones standard, restaurante, bar, área de recepción, piscina, jacuzzi, parqueos, caminos internos 100% adoquinados, aceras de acceso, lavandería, bodega, área de proveeduría.

Además del servicio de hospedaje, alimentos y bebidas, el Hotel también ofrece la reservación de tours, transporte local a sus clientes y transfers privados a sus huéspedes desde y hacia el hotel a los diferentes puntos de interés turístico en el país.

Hoy reconocemos la importancia de desarrollar turismo sostenible y por ello, trabajamos, con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Comisión Nacional de Acreditación, por el Certificado de Sostenibilidad Turística.



## Misión

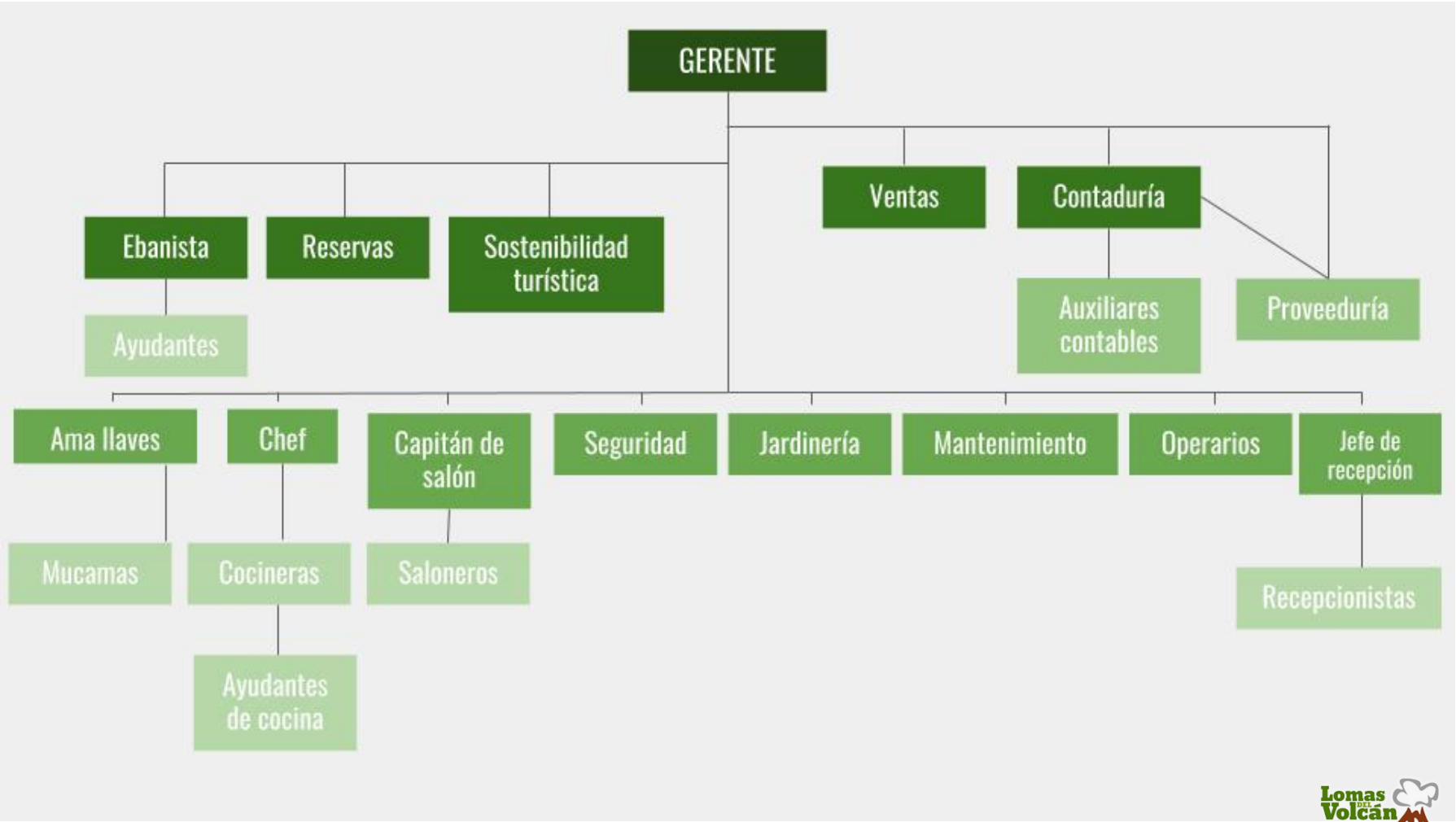
Crear un ambiente vacacional inolvidable y sostenible, al lado de las bellezas naturales y la identidad de nuestros bungalows

## Visión

Ser una empresa hotelera referente en el sector de hoteles de montaña en La Fortuna, en términos de desarrollo socioeconómico y satisfacción del cliente, de la mano con la sostenibilidad.



# Organigrama





## Política para la sostenibilidad

En Hotel Lomas del Volcán nos comprometemos a trabajar por la sostenibilidad de sus operaciones y el mejoramiento continuo. Para ello, establecemos políticas que nos ayudarán en el cumplimiento del mismo.

**1**

La empresa realizará un monitoreo de los impactos negativos causados al medio ambiente por la operación diaria de actividades y se compromete a buscar soluciones para mitigar estos impactos.

**2**

El Hotel se compromete a denunciar ante las autoridades competentes el daño ambiental que se presente en los alrededores del Hotel, así como a evitar todo tipo de comercialización de bienes de patrimonio arqueológico nacional y a denunciar los casos que se presenten en las instalaciones y sus alrededores.

**3**

La empresa apoyará la gestión de, al menos, una organización que trabaja la problemática ambiental, así como las actividades ambientales realizadas en San Carlos.

**4**

Se realizará un plan de gestión ambiental y se asignará a una persona responsable para dar seguimiento al mismo.

**5**

El Hotel se compromete a introducir plantas nativas en el jardín para incrementar el número de las mismas. Además, a las plantas ornamentales se les dará un manejo adecuado para que no se propaguen a lugares no planeados

**6**

La empresa incentivará a sus clientes a visitar las áreas silvestres, áreas naturales, históricas y culturales protegidas.

**7**

La empresa se compromete a trabajar con operadoras de tours que conozcan y respeten los lineamientos de uso público de las áreas o reservas naturales, áreas de vida silvestre protegidas y otras.

**8**

Se garantizará la preservación y generación de hábitats naturales y/o corredores biológicos para la fauna dentro del área del Hotel.

**9**

Queda prohibido el cautiverio de animales silvestres en las instalaciones de Hotel Lomas del Volcán.

**10**

En el Hotel se prohíben los comederos artificiales y el fomento de los mismos tanto por parte de los colaboradores como de los huéspedes, proveedores y otras personas que visiten las instalaciones.

**11**

La empresa estará en disposición de apoyar actividades realizadas por grupos que promuevan la protección o valoración del patrimonio arqueológico, arquitectónico, histórico o cultural.

**12**

Rechazamos el consumo de animales y especies en peligros de extinción.

**13**

Se cuantifican las emisiones de Gases Efecto Invernadero de nuestra operación y se establecerá una estrategia ante el cambio climático.

**14**

Se realizará un monitoreo de los residuos y desechos orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables, así como metas para su reducción.

**15**

El Hotel buscará la modernización de su equipo con el fin de aprovechar las mejoras en la tecnología para la protección del medio ambiente.

**16**

Hotel Lomas del Volcán se compromete a cumplir con la legislación aplicable a la empresa.

**17**

En Hotel Lomas del Volcán se prohíbe el uso y promoción de actividades de comercio sexual y explotación de niños, niñas y adolescentes, así como el acoso, hostigamiento y/o abuso sexual, tanto para colaboradores como clientes y todos los relacionados con la empresa.

**18**

El Hotel estará anuente a recibir estudiantes para que estos realicen prácticas y/o pasantías.

**19**

En el Hotel no trabajarán personas menores de edad, solo aquellas que realizan pasantías o prácticas de colegios técnicos. Cuando éstas cumplan la mayoría de edad, serán consideradas como candidatas al puesto en el que se desempeñaron.

**20**

Se promoverán actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollen en la comunidad.

**21**

El Hotel facilitará el uso de sus instalaciones, en caso de contar con ellas, para reuniones o encuentros comunales, siempre y cuando estos se reúnan para tratar asuntos de interés comunal.

**22**

El Hotel tendrá la apertura para la recepción de críticas y observaciones por parte de la comunidad y los vecinos.

**23**

El Hotel ofrecerá capacitación continua e integral a todo el personal con el fin de promover su desarrollo personal y profesional.

**24**

Los colaboradores del Hotel serán capacitados para fomentar un menor impacto negativo en las culturas y tradiciones costarricenses.

**25**

Todas las capacitaciones serán evaluadas con el fin de conocer la calidad de las mismas y su cumplimiento.

**26**

El Hotel estará abierto a escuchar las ideas y acciones de sostenibilidad que el personal proponga. Las mismas serán discutidas, evaluadas y aplicadas en caso de ser aprobadas.

**27**

La empresa ofrecerá instalaciones apropiadas para las y los colaboradores.

**28**

En las instalaciones del Hotel se buscará aprovechar al máximo la iluminación y ventilación natural.

**29**

El Hotel comunicará a sus huéspedes y clientes información histórico-cultural de la zona y será facilitador de información sobre actividades de protección al medio ambiente, actividades socio-culturales y otras.

**30**

Se dispondrá información sobre acciones que puedan realizar los clientes para disminuir su impacto ambiental.

**31**

La misión, visión y políticas de sostenibilidad del Hotel Lomas del Volcán serán visibles para los huéspedes.

**32**

Se brindarán las facilidades para que los clientes puedan ahorrar agua, energía y hacer la separación adecuada de residuos.

**33**

Hotel Lomas del Volcán está anuente a recibir críticas, sugerencias, quejas y comentarios de parte de sus huéspedes.

# Anexos

## Anexo 1. Legislación aplicable.

Hotel Lomas del Volcán reconoce que la siguiente lista es la legislación aplicable a su actividad.

1. Ley Patrimonio Nacional
2. Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
3. Ley GIR
4. Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia
5. Ley Forestal.
6. Ley Contra la Explotación Sexual de Personas Menores de Edad
7. Ley de Estupefacientes y Sustancias Ilegales
8. Reglamentos de Uso Público de Áreas Silvestre Protegidas
9. Reglamentos de catalogación y caracterización de los desechos
10. Políticas del Instituto Costarricense de Turismo.
11. Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES) y su reglamento (Reglamento de CITES)
12. Ley N° 5605 de 22 de octubre de 1974.
13. Código de Trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943.
14. Código Municipal, Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998, artículo 79.
15. Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 04 de octubre de 1995 y sus reformas.

13. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley N° 6703 del 28 de diciembre de 1981 y sus reformas.
14. Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.
15. Ley de Aguas, Ley N° 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas.
16. Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
17. Ley N° 8325 de 22 de octubre de 2002, artículo 4.
18. Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la salud, Ley N° 9028 del 22 de marzo del 2012 y su reglamento, decreto Ejecutivo N° 37185 del 26 de junio del 2012.
19. Reglamento General para el otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, publicado mediante Decreto Ejecutivo N° 34728-S del 28 de mayo de 2008.
20. Regulaciones para la caza menor y caza mayor fuera de las áreas silvestres protegidas y de la pesca en áreas silvestres protegidas, Decreto Ejecutivo N° 36515-MINAET del 28 de enero del 2011.
21. Ley de la Biodiversidad; Decreto Ejecutivo N° 35369 del 18 de mayo del 2009, artículos 9, 9 bis y 16.
22. Reglamento a la Ley de Conservación de Vida Silvestre, Decreto N° 32633-MINAE de 20 de setiembre de 2005. Artículos 26, 29.
23. Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo n° 33601 del 09 de agosto del 2006 y sus reformas,



## Referencias

Instituto Costarricense de Turismo (s.f). Norma CST - Establecimientos de Hospedaje. Certificado de Sostenibilidad Turística. Recuperado de [https://www.turismo-sostenible.co.cr/pdf/Norma\\_CST\\_Hoteles\\_Costa\\_Rica.pdf](https://www.turismo-sostenible.co.cr/pdf/Norma_CST_Hoteles_Costa_Rica.pdf)

Organización Mundial del Turismo (s.f). Sostenibilidad. Definición. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

