

Manual de políticas para la sostenibilidad Hotel Lomas del Volcán	Versión 2
Elaborado por: Karina Solano Murillo.	
Revisado por: Jocelyn Mena Mora.	
Autorizado por: Rodney Murillo Villegas.	
	Emisión: 20 de julio de 2018
	Aprobación: 27 de julio de 2018
	Revisión: 30 de octubre de 2018
	Aprobación: 1 noviembre de 2018

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	2
OBJETIVO	2
USO	2
ALCANCE	2
VIGENCIA	2
MISIÓN	2
VISIÓN	2
POLÍTICA	3
POLÍTICAS.....	3
MEDIO-AMBIENTALES.....	3
SOCIO-ECONÓMICAS.....	3
ANEXOS	4
ANEXO 1: LEGISLACIÓN APLICABLE.....	4
REFERENCIAS	5

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.

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.

POLÍTICA

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

POLÍTICAS

MEDIO-AMBIENTALES

- Hotel Lomas del Volcán se compromete a prevenir, mitigar, compensar y restaurar el daño ambiental negativo de su operación.
- El Hotel se compromete a denunciar ante las autoridades competentes el daño ambiental que se presente en los alrededores de la propiedad, 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.
- El Hotel se opone a la extracción y comercialización de especies de flora y fauna silvestre continental y marina.
- Queda prohibido el cautiverio de animales silvestres en las instalaciones de Hotel Lomas del Volcán.
- En el Hotel se prohíben los comederos artificiales y el fomento de estos tanto por parte de los colaboradores como de los huéspedes, proveedores y otras personas que visiten las instalaciones.
- Rechazamos el consumo de animales y especies en peligros de extinción.

SOCIO-ECONÓMICAS

- Hotel Lomas del Volcán se compromete a cumplir con la legislación aplicable a la empresa (ver anexo 1).
- El Hotel ofrecerá capacitación continua e integral a todo el personal con el fin de promover su desarrollo personal y profesional.
- El Hotel velará por ofrecer instalaciones apropiadas para que las y los colaboradores pueden ejercer su trabajo en condiciones óptimas.
- El Hotel tendrá la apertura para la recepción de críticas y observaciones por parte de la comunidad, los vecinos y huéspedes. Para el seguimiento, se debe seguir el procedimiento de atención de solicitudes, quejas y comentarios.
- Hotel Lomas del Volcán está anuente a escuchar las ideas y acciones de sostenibilidad que el personal proponga. Las mismas serán discutidas, evaluadas y aplicadas en caso de ser aprobadas.
- 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.
- El Hotel está en disposición de apoyar actividades realizadas por grupos que promuevan la protección o valoración del patrimonio arqueológico, arquitectónico, histórico o cultural, además de promover actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollen en la comunidad.

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
12. Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES) y su reglamento (Reglamento de CITES)
13. Ley N° 5605 de 22 de octubre de 1974.
14. Código de Trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943.
15. Código Municipal, Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998, artículo 79.
16. Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 04 de octubre de 1995 y sus reformas.
17. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley N° 6703 del 28 de diciembre de 1981 y sus reformas.
18. Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.
19. Ley de Aguas, Ley N° 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas.
20. Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
21. Ley N° 8325 de 22 de octubre de 2002, artículo 4.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. Ley de la Biodiversidad; Decreto Ejecutivo N° 35369 del 18 de mayo del 2009, artículos 9, 9 bis y 16.
26. Reglamento a la Ley de Conservación de Vida Silvestre, Decreto N° 32633-MINAE de 20 de setiembre de 2005. Artículos 26, 29.
27. 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

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