

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Hotel Arenal Manoa

El Hotel Arenal Manoa es una empresa dedicada a la hotelería y servicios en la zona de San Carlos, Alajuela, que tiene un compromiso constante por la excelencia y la responsabilidad. En el presente documento de políticas sostenibles se expone un marco integral diseñado para guiar nuestras operaciones en aras de la sostenibilidad, identificando la interconexión de los impactos y oportunidades que genera la empresa, en cuatro ámbitos fundamentales: económico, social, cultural y ambiental. Reconociendo la fragilidad de los ecosistemas circundantes, asumimos la responsabilidad de no ejercer presiones indebidas sobre ellos, con el propósito fundamental de minimizar cualquier impacto negativo en la naturaleza.

Cada artículo de este documento refleja el enfoque estratégico para alcanzar los objetivos específicos dentro de cada ámbito, abordando desafíos y oportunidades.

Para llevar a cabo este compromiso se proponen los siguientes objetivos:

1. Identificar aquellas operaciones diarias del hotel que pueden tener un impacto negativo en el entorno y así poder mitigar cualquier impacto adverso.
2. Establecer la protección ambiental como un criterio fundamental para avaluar y poner en marcha nuevas actividades o servicios dentro del hotel, asegurando que cada nuevo proyecto de la empresa se ajuste a los más altos estándares de sostenibilidad desde su planeación.
3. Fomentar la participación de actores internos y externos (personal, invitados y proveedores) del Hotel en prácticas que favorezcan el entorno, creando una conciencia colectiva y promoviendo una cultura integral de sostenibilidad, influyendo positivamente en quienes interactúan con nuestro establecimiento, impactando positivamente más allá de nuestras fronteras.

Políticas Sostenibles para la Operación del Hotel Arenal Manoa

1. ÁMBITO AMBIENTAL

Sección 1.1: Conservación de la Biodiversidad

Artículo #1: Conservar la flora y la fauna, los ecosistemas y los paisajes de Costa Rica, promoviendo la biodiversidad local y reduciendo la necesidad de riego y pesticidas tanto en los jardines como en la huerta del hotel, promoviendo prácticas agrícolas sostenibles.



Artículo #2: Promover la no extracción y la comercialización de productos y especies silvestres y de objetos del patrimonio arqueológico e histórico.

Artículo #3: Las especies animales que habitan en su entorno natural no se alimentarán artificialmente. Se mantendrá la integridad de su dieta natural.

Artículo #4: Prevenir la deforestación no justificada, evitando la tala innecesaria de árboles y fomentando la plantación de nuevos ejemplares en su lugar, estos con su debida rotulación para concientizar a actores externos e internos sobre las plantas nativas de Costa Rica.

Artículo #5: Promover espacios libres de humo de tabaco/vaporizadores dentro de toda la propiedad.

Artículo #6: Supervisión de la eficiencia en el consumo de combustible de los vehículos corporativos con el propósito de examinar posibles áreas de mejora y así contrarrestar los impactos ambientales derivados de las operaciones del hotel.

Sección 1.2: Eficiencia Energética

Artículo #7: Implementar sistemas de iluminación LED, sensores de ocupación y promover la desconexión de dispositivos no utilizados.

Artículo #8: Fomentar el uso de fuentes de energía renovable, como la energía solar, para reducir la huella de carbono del hotel.

Artículo #9: Adquisición de dispositivos eléctricos y electrónicos con modernas tecnologías de ahorro de energía.

Artículo #10: Ejecutar tareas de mantenimiento preventivo en los dispositivos con la finalidad de garantizar su óptimo rendimiento y extender su vida operativa.

Artículo #11: Incentivar prácticas entre colaboradores e invitados para reducir el consumo de energía.

Sección 1.3: Gestión Responsable de Recursos Naturales

Artículo #12: Gestionar el uso sostenible de los recursos naturales, como agua, suelo y energía, monitoreando sus respectivos consumos e impactos generados, sin poner en peligro la provisión de servicios básicos a las comunidades cercanas.



Artículo #13: Generar conciencia en la preservación del agua, dirigida tanto a los invitados como a los colaboradores, mediante la colocación de letreros en habitaciones, oficinas y áreas comunes.

Artículo #14: Optimización del consumo del recurso de agua por medio del sistema de condensación de tuberías.

Artículo #15: Inspección constante de las tuberías para prevenir fugas y evitar el desperdicio del recurso hídrico.

Artículo #16: Depuración de aguas residuales mediante la implementación de una estación de tratamiento y la utilización de productos biodegradables.

Artículo #17: Se cierran todos los días las llaves de paso en el área de cocina (desde 12:00am hasta las 6:00am) y en lavandería (desde las 10:00pm hasta las 6:00am) como medida preventiva para el ahorro del recurso hídrico.

Sección 1.4: Turismo Sostenible

Artículo #18: Liderar iniciativas para fomentar el turismo sostenible, promoviendo la conservación y apreciación del entorno natural.

Artículo #19: Las donaciones serán destinadas a beneficio a la comunidad.

Artículo #20: Asistencia en voluntariado por parte de los colaboradores del hotel en programas ambientales de la comunidad y alrededores.

Artículo #21: Obtener certificaciones de sostenibilidad reconocidas nacional e internacionalmente.

Sección 1.5: Gestión de Residuos Efectiva

Artículo #22: Implementar un sistema integral de gestión de residuos, promoviendo el reciclaje de los desechos generados.

Artículo #23: Establecer metodologías que disminuyan la generación de residuos y fomentar la práctica del reciclaje tanto entre los miembros del equipo como entre los visitantes.

Artículo #24: Favorecer productos reutilizables, reciclables o biodegradables, con bajo impacto ambiental en su ciclo de vida y con bajo consumo energético o de agua.



Sección 1.6: Educación Ambiental

Artículo #25: Implementar charlas de concientización ambiental a los colaboradores del hotel.

Sección 1.7: Impacto sobre la Biodiversidad

Artículo #26: Realizar evaluaciones de impacto ambiental previas a la ejecución de proyectos constructivos.

Artículo #27: Participar en colaboración con entidades locales de conservación para resguardar la biodiversidad.

Sección 1.8: Emisión de Gases

Artículo #28: La empresa implementa prácticas que miden y controlan las fuentes de emisión de gas de efecto invernadero producidas por la operación diaria, mitigando los efectos al ambiente y sus consecuencias correlativas.

Sección 1.9: Ruido y Contaminación Lumínica

Artículo #29: Ejecutar operaciones de mayor impacto en horarios diurnos con el propósito de mitigar las molestias ocasionadas por el ruido durante las horas nocturnas.

Sección 3.8. Compra de Productos y Servicios

Artículo #60: Seleccionar a los proveedores que cuenten con los estándares y lineamientos mínimos de la sostenibilidad y calidad, mitigando el impacto ambiental como, por ejemplo, certificaciones ambientales, buenas prácticas laborales y de responsabilidad social, y de comercio justo.

Artículo #61: No se acepta ni compra ningún producto que tenga anomalías evidentes, contraindicaciones ambientales y/o que presenten riesgos para la salud del consumidor, induzcan a error o engaño como, por ejemplo, ácidos, antiespumantes, antioxidantes, gelificantes, edulcorantes, conservantes, colorantes, entre otros productos que no se encuentren aprobados por la entidad correspondiente.

Artículo #62: Solicitar fichas técnicas y de seguridad para todos los productos y equipos que se adquieran.

Artículo #63: Controlar el orden de pedidos, eliminando desperdicios y almacenamiento innecesario de insumos por malas gestiones de compras.

Artículo #64: Asegurar que los encargados de compras comprendan los criterios sostenibles.



2. ÁMBITO SOCIOCULTURAL

Sección 2.1: Generación de Empleo Local

Artículo #30: Dar prioridad al recurso humano de la comunidad en los procesos de selección y contratación de personal, cumpliendo con todos los extremos legales laborales vigentes.

Artículo #31: Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para los colaboradores, incentivando el crecimiento personal y profesional.

Sección 2.2: Promoción de la Cultura Local

Artículo #32: Brindar conocimiento a los invitados acerca de la historia y la cultura local, fomentando así el respeto y la comprensión mutua.

Artículo #33: Apoyar las actividades culturales, deportivas y/o ambientales que se organicen en la comunidad, así como establecer alianzas con comunidades cercanas para la adquisición de productos artesanales locales y la participación en eventos culturales.

Artículo #34: Fomentar el respeto por las culturas autóctonas y las tradiciones, evitando prácticas que puedan resultar ofensivas o inapropiadas, e incentivar a los invitados en el conocimiento y su protección.

Sección 2.3: Inversión en la mejora de la comunidad

Artículo #35: Desarrollar e implementar programas de responsabilidad social que beneficien a la comunidad, y participar activamente en proyectos de desarrollo sostenible para contribuir al bienestar general.

Artículo #36: Establecer acuerdos con empresas locales que impulsen la actividad física, como gimnasios y centros de acondicionamiento físico, con la finalidad de promover el bienestar de los colaboradores del hotel.

Sección 2.3: Respeto a Derechos Laborales y Sociales

Artículo #38: Cumplir y promover estándares éticos y laborales, se exige el estricto cumplimiento y promoción de estándares éticos y laborales, prohibiendo **cualquier forma de acoso sexual**, tanto entre colaboradores como con invitados, proveedores u otras relaciones vinculadas a la empresa.



Artículo #39: Promover una experiencia inclusiva para todos, a través de la accesibilidad arquitectónica, formación del personal y colaboración con proveedores. Se fomentan políticas de cero discriminaciones entre todos los actores que se relacionan con la empresa, desde invitados hasta colaboradores, en su lugar de trabajo.

Artículo #40: Velar y actuar en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes entre colaboradores e invitados, garantizando un entorno seguro y respetuoso.

Artículo #41: Garantizar condiciones laborales justas y respetuosas para el personal del hotel, incluyendo salarios equitativos y un ambiente de trabajo seguro.

Sección 2.4: Fomento del Turismo Nacional

Artículo #42: Crear promociones/ofertas enfocadas específicamente en el consumidor nacional.

Sección 2.5: Pérdida de Identidad Cultural

Artículo #43: Colaborar con líderes del sector para establecer límites comunales sobre actividades turísticas que puedan afectar negativamente la cultura local.

Sección 2.6: Aumento de Costos de Vida

Artículo #44: Colaborar con programas destinados a la vivienda asequible y respaldar iniciativas que redunden en beneficios económicos para la comunidad.

Artículo #45: El hotel respalda eventos que fomentan el emprendimiento local y apoya iniciativas locales de emprendimiento y programas de bienestar para sus colaboradores y vecinos.

Sección 2.7: Congestión y Tráfico vehicular en la comunidad:

Artículo #46: Colaborar con entidades comprometidas en busca de la mejora continua en la comunidad, valorando sus necesidades y contribuyendo al desarrollo de la región.

3. ÁMBITO ECONÓMICO

Sección 3.1: Estímulo a la Economía Local

Artículo #47: Priorizar la compra de productos y servicios locales para apoyar la economía local y reducir los costos asociados al transporte de bienes, creando sinergias económicas.

Artículo #48: Participación en iniciativas de la comunidad y eventos locales para fortalecer la relación con la población local y atraer a turistas comprometidos con la sostenibilidad.



Sección 3.2: Atracción de Turistas y Visitantes

Artículo #49: Implementar estrategias de marketing digital y campañas publicitarias para destacar los atractivos de la región.

Sección 3.3: Generación de Ingresos Fiscales

Artículo #50: Estar al día con la legislación y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes al mercado, asimismo con los cambios en regulaciones garantizando la conformidad.

Sección 3.4: Desarrollo de Paquetes Turísticos Locales

Artículo #51: Forjar alianzas con proveedores locales de servicios turísticos, como guías, empresas de aventuras, restaurantes y artesanos, con la finalidad de incorporar sus servicios en paquetes turísticos.

Artículo #52: Diversificar la oferta de servicios, agregando actividades locales a los paquetes de turismo que se ofrecen en el Hotel, con el fin de atraer a una audiencia más variada y generar ingresos suplementarios.

Artículo #53: Desarrollar estrategias de marketing que fomenten la visita durante temporadas bajas, mediante ofertas especiales y promociones, para mantener un flujo constante de ingresos.

Sección 3.5: Desplazamiento de la comunidad local

Artículo #54: Contribuir al programa de desarrollo sostenible de la Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna, para involucrarse activamente con el progreso comunitario, abordando aspectos como infraestructura, economía, aspectos culturales y otras áreas de interés significativas afectadas por las actividades hoteleras en la zona.

Sección 3.6: Dependencia de Proveedores Externos

Artículo #55: El departamento de Proveeduría de la empresa, fomenta relaciones a largo plazo con proveedores locales, con el objetivo de prevenir situaciones de desabastecimiento que puedan afectar la disponibilidad de servicios y productos esenciales para la operación del hotel.

Artículo #65: Evaluar periódicamente las negociaciones con los proveedores, garantizando la calidad de los productos, precios razonables de mercado y el cumplimiento de disposiciones ambientales, así como verificar los controles relacionados con el almacenamiento, traslado, permisos y manipulación de los alimentos adquiridos, asegurando que cumplan con los lineamientos exigidos por la ley.



Sección 3.7: Aumento del Costo Operativo

Artículo #56: Comprometerse sostenidamente a la mejora continua en todos los aspectos operativos y funcionales del Hotel.

Artículo #57: Consumir responsablemente los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.

Artículo #58: Se prioriza la satisfacción del invitado, la mejora continua y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en todas nuestras actividades, prestando atención a los detalles con eficiencia.

Artículo #59: Cumplir con las pautas establecidas bajo los indicadores KPI's que forman parte de los roles del comité de la sostenibilidad.

Las directrices de sostenibilidad adoptadas por el Hotel Arenal Manoa encapsulan compromisos integrales en los ámbitos económico, ambiental y sociocultural. Estas políticas reflejan la filosofía de un negocio sustentable, considerando meticulosamente los impactos en el entorno y la sociedad. El Hotel persiste en ser un ejemplo dentro de la industria hotelera y la comunidad, contribuyendo significativamente a la construcción de un futuro más sostenible.

Responsable de la puesta en marcha de la política: Comité de la Sostenibilidad Hotel Arenal Manoa

Responsables del cumplimiento diario: Colaboradores activos del Hotel Arenal Manoa y agentes externos.





ARENAL
MANOA

Tabla I. Seguimiento Periódico de la Política de Sostenibilidad del Hotel Arenal Manoa.

| Fecha de Actualización | Responsable | Observaciones para mejora |
|-------------------------------|---|--|
| Junio 2019 | Nathalie López Mora | Actualización |
| Junio 2020 | Nathalie López Mora | Sin observaciones - Efecto pandemia |
| Diciembre 2021 | Nathalie López Mora | Ampliar más las próximas capacitaciones del personal sobre la política y el área ambiental para que los procesos fluyan con mayor facilidad |
| Febrero 2022 | Nathalie López Mora | Actualización |
| Julio 2022 | Nathalie López Mora | Cumplimiento. Sin observación |
| Diciembre 2023 | Nathalie López Mora – Silenia Cedeño Rodríguez | Actualización. Se añadieron más políticas ambientales, socioculturales y económicas que ya se estaban implementando y otras por implementar. |
| Enero 2024 | Nathalie López Mora – Silenia Cedeño Rodríguez | Actualización. Las políticas fueron redactadas de manera diferenciada y organizadas en secciones correspondientes a cada ámbito, para facilitar una comprensión más clara y eficiente de las directrices en cada área específica. |
| Noviembre 2024 | Silenia Cedeño Rodríguez | Actualización. Se añadió el artículo #17 con el objetivo de ahorrar el recurso hídrico. Se modificó el artículo #15. |
| Junio 2025 | Mariam Valverde Flores | Actualización. Sección 1.1: Se modificó el artículo 5. Sección 1.3: Se modificó el artículo 15. Sección 1.4: Se modificó el artículo 19. Sección 1.5: Se modificó el artículo 23 y 24. Sección 1.5: Se modificó el artículo 25. Sección 2.3: Artículo 37 se fusionó con el 47. Sección 3.6: Se añadió artículo 65. Se añadió Sección 3.8 |

