
	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	1 de 33

Tabla de contenido

II.	Contexto de la organización	5
II.1	Comprensión de la organización y de su contexto	5
II.2	Determinación del alcance del sistema de gestión integral y de sostenibilidad	9
II.2.1	Sistemas de gestión	15
II.2.2	Productos y servicios	15
II.3	Requisitos documentales	15
II.4	Contexto de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	17
III.	Liderazgo	17
III.1	Liderazgo y Compromiso para el Sistema de GI	17
III.1.1	Visión, Misión, Objetivos	18
III.1.2	Declaratoria Política de Sostenibilidad y Calidad	22
III.1.3	Legislación atinente a la empresa	22
IV.	Aspectos e impactos ambientales, sociales, culturales.	23
V.	Requisitos legales	25
V.1.1	Riesgos y Oportunidades	25
VI.	Planes de acción (Planificación de acciones)	26
VI.1.1	Plan de Comunicación (ver Procedimiento)	27
VI.1.1.1	Tabla de Seguimiento y evaluación del Plan.	27

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	2 de 33

Descripción del hotel

Hotel Las Colinas es un hotel acogedor dedicado al Turismo Responsable. Es administrado por la familia López Fernández, quienes desde hace más de 30 años brindan servicios de hospitalidad a turistas de todas partes del mundo, logrando un ambiente amigable y localista. Hotel Las Colinas se ubica en el corazón del pueblo de La Fortuna, con todas las facilidades de una pequeña ciudad y frente al impresionante Volcán Arenal, permitiendo a los huéspedes tener la facilidad de desplazarse a todas las atracciones turísticas, naturales y culturales de la región.

I.1 Historia

En 1987 los progenitores de la familia López Fernández iniciaron con el proyecto de fundar un hotel en el centro de La Fortuna, la idea era visionaria pues sería el primer hotel en el pueblo construido para recibir a turistas extranjeros que aún no habían llegado.

La idea de construir un hotel con infraestructura de 3 niveles en el centro de un pueblo rural era risible y fue tratada como una locura, a pesar de las adversidades en 1989 se recibieron los primeros huéspedes y en 1990 su inauguración formal, celebrando en este 2022 el 33 Aniversario.


El nombre del hotel es Las Colinas, proviene de la vista que se puede apreciar desde el tercer nivel del edificio, colinas que hoy conocemos como Cerro Los Perdidos, Chachaguita, Cerro Chato y a su derecha el Volcán Arenal, durante sus primeros años albergó incluso a la famosa Sonora Santanera y por más de dos décadas hospedó a miles de personas de todas partes del mundo.

La familia creció, hija e hijos tomaron diversos rumbos sin tomar muy en serio este negocio que con tanto sacrificio se había creado, tal y como suele suceder en las películas uno a uno fue regresando y esta es la nueva historia.

En el 2005, madre de la familia decide darle un giro de 360 grados a Hotel Las Colinas, fue hasta el 2007 cuando con aporte de crédito de la banca estatal se inició con la remodelación del edificio. Para entonces su hija Ivette López Fernández le apoyaba y juntas además de efectuar una nueva construcción, decidieron darle vida a un sueño de hace mucho tiempo y era justamente crear un hotel que fuese lo más sostenible posible. Razón por la cual la infraestructura fue creada para aprovechar al máximo la luz natural, permitir los espacios libres y abiertos, así como las inversiones en nuevas tecnologías como equipo de paneles solares para el calentamiento del agua de las duchas entre otros.

La tormentosa crisis económica del 2009 por poco acaba con este sueño, fue gracias a la labor incansable de esta familia, a su fe de que el trabajo arduo y honesto siempre trae recompensas y la esperanza de amanecer en una nueva mañana... más soleada y cálida.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	3 de 33

Hoy Hotel Las Colinas acuerpa 5 colaboradores entre los que se encuentran su propietaria y fundadora e hija, mantiene una dedicación especial en brindar servicios de hospitalidad de forma sostenible como lo acredita el CST (certificación de sostenibilidad turística), también ha obtenido el galardón de Bandera Azul Ecológica varios años, en el 2014 además fue certificada como Hotel Carbono Neutralidad. Aparte de sus logros ambientales se enorgullece de ser pilar activo de sus comunidad y vecinos, fomentando el apoyo a programas ambientales y sociales y hoy por hoy prevalece en su ímpetu de mejora continua.

Su travesía no ha sido sencilla, hoy renaciendo como ave Fénix después de un 2020, cuando el 21 de marzo se cerraron completamente las puertas de un negocio después de 30 años.


La Pandemia rompió paradigmas y hoy nos hace trabajar desde una nueva normalidad y con muchos retos en el horizonte.

Certificados de operación.

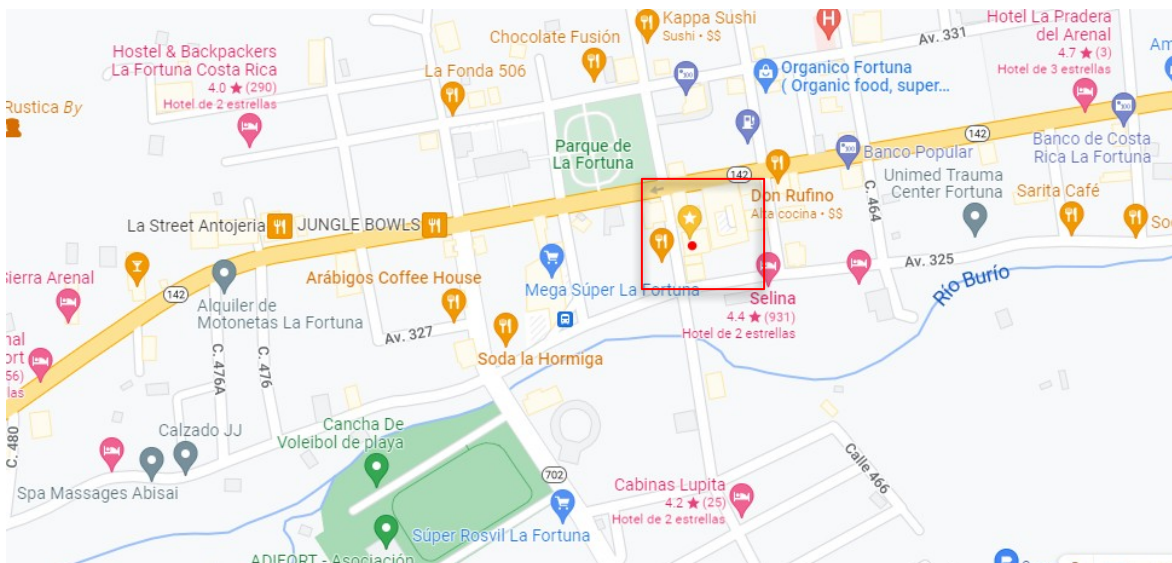
En recepción se mantiene a la vista el certificado de permisos de funcionamiento del Ministerio de salud, patentes municipales, así como las certificaciones obtenidas en CST y la Declaratoria turística.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	4 de 33

Ubicación céntrica:




Teléfono: (506) 2479-9305, WhatsApp: +506 8343 5054

Correo electrónico: info@lascolinasarenal.com

Sitio web: www.lascolinasarenal.com

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	5 de 33

II. Contexto de la organización

II.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Facilitar el diagnóstico general del hotel e inventario de la empresa:

Hotel Las Colinas


Diagnóstico

Número de Habitaciones:		26
Tipos de habitaciones:		5
Estándar Primer Piso:		7
Estándar terraza:		11
Estándar con Balcón:		6
Junior suite Luna de Miel:		1
Junior suite con balcón:		1
	Total	26

Dotación de Habitaciones:

Estándar Primer Piso:		Baño privado	Agua caliente	Camas dobles	Camas Ind.
A	Pantalla plana	WI FI	Cable TV	Accesibilidad	Camarotes
C					
Estándar terraza:		Baño privado	Agua caliente	Camas dobles	Camas Ind.
A	Pantalla plana	WI FI	Cable TV	Balcones	Terraza
C					
Estándar con Balcón:		Baño privado	Agua caliente	Camas dobles	Camas Ind.
A	Pantalla plana	WI FI	Cable TV	Balcones	Terraza
C					
Junior suite Luna de Miel:		Baño privado	Agua caliente	Cama King size	Mini Refri
A	Pantalla plana	WI FI	Cable TV	Jacuzzi	Terraza
C					
Junior suite con balcón:		Baño privado	Agua caliente	Cama King size	Mini Refri
A	Pantalla plana	WI FI	Cable TV	Balcones	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	6 de 33

C					
Zonas comunes:					
Área de convivencia (coliving) , cocina compartida, spa, restaurante, bar.					
Terraza con vista al Volcán Arenal.					


Zonas de servicio:					
Cocina, bodega, área reciclaje, lavandería, recepción.					

Análisis FODA:

Fortalezas:

- Ubicación céntrica en la Fortuna
- Servicio Amigable y familiar
- Hotel sostenible
- Experiencia de 33 años en atención al cliente
- Tarifa accesible para los clientes
- Negocio local manejado por la misma familia
- Se cuenta con página web y compra directa en el sitio web.
- Certificado de Best choice 2021 en Tripadvisor.
- Se cuentan con redes sociales Facebook, twitter, Instagram, YouTube y whats app.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	7 de 33

- Contratos con agencias de viajes.


Oportunidades:

- Realizar campañas de ventas en la página web y redes sociales .
- Conseguir nuevos contratos de agencias, asociaciones, etc.
- Crear estrategias de promociones para turismo nacional.
- Generar mayores ventas directas desde el sitio web: www.lascalinasarenal.com
- Unificar la imagen del edificio como un hotel con servicios de restaurante y spa.
- Promover actividades ambientales, culturales, sociales de la comunidad.

Debilidades:

- Alta carga financiera incrementada a causa de la pandemia.
- Operación diaria con poco personal.
- Recargo de funciones a miembros de la familia.
- Programación y planeamiento de trabajo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	8 de 33

- Falta de espacio para crecer y tener un parqueo propio o piscina.
- Ruido por tener ubicación céntrica al estar a orilla de la calle.
- Presupuesto reducido para inversiones en infraestructura.

Amenazas:

- Inestabilidad financiera por situación mundial a causa de la guerra en Ucrania y la amenaza de la Pandemia y nuevas olas de contagio.
- Crecimiento de la inflación en Costa Rica.
- Pérdida de mercado por hoteles más nuevo/modernos y por nuevas tendencias como Airbnb, casas vacaciones VRBO, etc.
- Restricciones mundiales por Covid 19 que siguen limitando el turismo.
- El cambio climático y las nuevas tormentas, huracanes que azotan al país.
- Incremento en la inseguridad del país.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	9 de 33

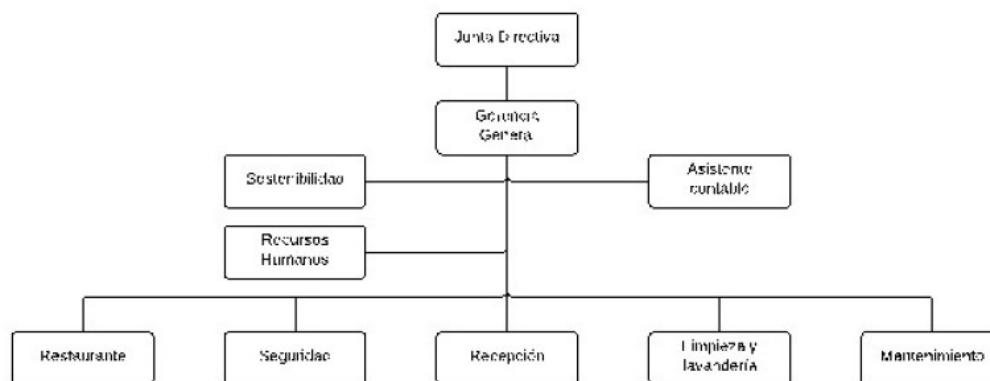
Estrategia Océanos azules:

<p>ELIMINAR</p> <p>Administración directa del restaurante y bar (Reduciendo cargas sociales) Muebles y espacios en desuso</p>	<p>INCREMENTAR</p> <p>Espacios de alquiler Servicio al cliente: cumplimiento horario Divulgación de la historia del hotel familiar Paquetes con tours o termales, catarata Críticas positivas Divulgación proyectos Sostenibilidad Posicionamiento redes sociales Protocolos de limpieza</p>
<p>REDUCIR</p> <p>Malas críticas Ruido: bar-desayunos Humedad en las habitaciones Que el lugar se vea anticuado y aburrido</p>	<p>CREAR</p> <p>Habitaciones de hotel y con cocina Hospedaje con almuerzo y cena incluidos Corporativos privados y del gobierno Hospedaje + Voluntariado</p>

Organigrama:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	10 de 33



II.2 Determinación del alcance del sistema de gestión integral y de sostenibilidad


El presente alcance de gestión integral y de sostenibilidad establece los siguientes límites:

Operación del servicio de hospedaje, se excluyen las áreas de servicios de restaurante y spa en vista que los mismos se encuentran en alquiler.

Cabe recalcar que la empresa mantiene contratos con dichos servicios que se brindan dentro del establecimiento, indicando normas de sostenibilidad, ética y buenas prácticas.

Así mismo los encadenamientos comerciales cuentan con los mismos valores empresariales de Hotel las Colinas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	11 de 33

Políticas Generales:

Objetivo: Dirigir la empresa desde una perspectiva sostenible, donde se especifique cada una de las normas a seguir y de esta forma llegar a tener una operación eficiente y responsable de todos los recursos.


1. Se compromete sostenidamente con los procesos de mejora continua en todos los aspectos operativos y funcionales de la empresa.
2. Se compromete a participar en programas de mejora ambiental de La Fortuna de San Carlos y alrededores.
3. Se compromete con el respeto a toda la legislación y regulación local, nacional e internacional que competen a la práctica del turismo, entre ellas se cumplirá con la normativa nacional sobre emisiones de desechos de líquidos y gases y su apego al ART 4 de la Ley # 7317 de Conservación de la Vida Silvestre en cuanto "La producción, manejo, extracción, comercialización, industrialización y uso del material genético de la flora y la fauna silvestres, sus partes, productos y subproductos, se declaran de interés público y patrimonio nacional" .
4. Hotel Las Colinas exigirá en la medida de lo posible y cuando sea económicamente viable a sus proveedores turísticos la certificación turística CST y/o Carbono neutralidad y sus respectivas renovaciones.
5. 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.
6. Se estimulará el uso de material vegetal autóctono en las áreas verdes del hotel.
7. Para evitar la propagación de especies de flora hacia otras regiones, se prohíbe cualquier tipo de extracción de plantas del hotel.
8. Se estimulará la convivencia armoniosa entre el cliente y la naturaleza.
9. Se desincentiva el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes.
10. Se incentiva la venta de tours que incluyen dentro de sus itinerarios, la visita y entrada a áreas protegidas de la región, tales como Refugio Nacional de vida Silvestre Caño Negro, Parque Nacional Volcán Arenal, parque Nacional Juan Castro Blanco, Área de Conservación Monteverde - Arenal, Parque Nacional Volcán Tenorio, entre otros.
11. Se propone colaborar en la protección del ambiente natural, el respeto y buen manejo de las áreas silvestres protegidas del país y la región, además la herencia cultural de Costa Rica, por lo que incentiva usar en la medida de lo posible, los servicios de Tour operadores certificados en CST.
12. Se promoverá la no extracción y la comercialización de productos y especies silvestres, así como se prohíbe la introducción o tenencia de especies de flora o fauna silvestre por parte de clientes o colaboradores.
13. No se mantendrán animales silvestres en cautiverio o se alimentan artificialmente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	12 de 33


14. 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, para lo cual se mantendrá a la mano información de la Ley 7317: Ley de Conservación de la Vida Silvestre.
15. La operación y manejo de la infraestructura y planta turística se dará siguiendo los criterios del manejo sostenible.
16. Se incentiva el uso de iluminación externa nocturna tenue, sin colores fosforescentes fuertes que afecten el entorno y con bombillos de bajo consumo, como buena práctica de ahorro energético.
17. Para evitar alteraciones en el medio, las áreas generadoras de ruido se deben mantener aisladas y con rotulación que indique la prohibición de acceso a personal no autorizado.
18. Desea practicar regularmente el uso inteligente de los recursos naturales de base (agua, suelo, energía y biodiversidad) así como promoción y divulgación de material visual sobre cómo hacerlo en todas nuestras operaciones de forma eficiente, incluyendo el reciclaje, la reutilización, la biodegradación y el uso racional de los recursos, materiales e insumos.
19. Se mantendrá divulgación visual como carteles que incentiven el ahorro de los recursos de agua y electricidad y demás programas del CST que estén al alcance tanto de los huéspedes como de los colaboradores de la empresa.
20. Se incentiva el uso al máximo de la iluminación natural, así como la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable y que no altere el exterior del hotel.
21. Deberá existir un programa de mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones del Hotel Las Colinas.
22. Se estimulará el ahorro y uso racional de los recursos que son la base de la producción, este incluye al ahorro de agua y apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario, su eficiente será controlado mediante monitoreos, aplicando acciones correctivas cuando sea necesario.
23. Se incentiva la inversión de nuevas tecnologías, mejoras constructivas y adquisiciones de equipo eficiente que promuevan el ahorro de los recursos de agua, energía eléctrica, papel, entre otros.
24. Se aprovechará en todo momento de la ventilación y sombra natural, los espacios abiertos y un ambiente agradable a la vista.
25. En condiciones iguales, se favorecerá a los proveedores que puedan aportar certificación de su compromiso con la sostenibilidad y la de sus productos.
26. En la empresa no se adquirirán, utilizarán o venderán sustancias o productos que tengan contraindicaciones ambientales o sociales, así mismo promoverá el uso de productos para la limpieza que sean biodegradables, sin componentes corrosivos o fosfatos.
27. Se incentiva darles prioridad a proveedores orgánicos para alimentación y se evita el uso de productos en envases no reciclables o de desecho inmediato.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	13 de 33


28. La política de sostenibilidad de esta empresa se expondrá mediante memorándum y/o manual de inducción y medios publicitarios.
29. La empresa mantendrá una práctica de reuniones de motivación del personal, con la periodicidad que sea posible y documentando cada uno de los eventos.
30. 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.
31. El hotel se compromete en minimizar y desechar adecuadamente los residuos sólidos, líquidos, orgánicos y/o peligrosos si lo hubiera, provenientes de cocina, cosméticos, higiene y /u operación de la empresa. Utilizando productos biodegradables y en envases de material reutilizable y reciclable, así como el uso de dispensadores en las habitaciones y áreas de lavandería y cocina. Intercambio de envases rellenables.
32. Se compromete a perseguir con diligencia la más alta categoría que otorga el programa de CST del ICT.
33. Se compromete a estimular a sus clientes a respetar la forma de vida local y a invitarlos mediante material publicitario a que asistan a actividades culturales, artísticas, ambientales y deportivas de la zona.
34. Se incentiva el retardo para el cambio de toallas y ropa de cama, mediante rotulaciones en las habitaciones.
35. En conformidad con la Ley 9028, Hotel Las Colinas se declara un establecimiento libre de humo de Tabaco, prohibiendo el fumado dentro de todas sus instalaciones.
36. A nuestros clientes se les debe dar información adecuada y oportuna sobre su seguridad personal y acciones para disminuir el impacto ambiental y sociocultural mientras visita nuestro país o nuestra comunidad. Asimismo, se les debe orientar sobre la actividad conservacionista pública y privada que se da en el mismo.
37. Se medirá de un modo continuo, mediante la aplicación de instrumentos adecuados y confiables, el grado de satisfacción de los clientes del Hotel y el impacto sociocultural que ejerce la empresa en la comunidad, además las opiniones, criterios y recomendaciones de los clientes deberán ser cuidadosamente analizadas, objetivamente valoradas y razonablemente atendidas dentro de las posibilidades de la empresa.
38. Nuestros clientes y colaboradores deberán estar adecuadamente cubiertos por el espectro de pólizas de vida y responsabilidad civil que se consideren apropiadas y suficientes.
39. 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 y de atención a las oportunidades de capacitación y formación ofrecidas por la empresa buscado en perfiles de puestos.
40. Desea cooperar con las gentes y comunidades locales, asegurándose de que se benefician de la visita de nuestros clientes, entendiéndose que el impacto social de las actividades de la empresa debe ser atendido y minimizado continuamente por esta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	14 de 33


41. Se alentará por todos los medios posibles la igualdad de oportunidades sin discriminación por razón alguna y se prohíbe cualquier forma de comercio o explotación sexual, así como el comercio de drogas.
42. Buscar trabajar estrechamente con las otras empresas, los gobiernos municipales, el gobierno nacional y las organizaciones nacionales o extranjeras, que persigan el desarrollo del turismo responsable.
43. La empresa respetando el entorno socioeconómico y cultural, en la búsqueda de ofrecer oportunidades equitativas para sus colaboradores tanto en crecimiento personal como laboral, recurrirá a la contratación de personas de la localidad como parte de la fuerza laboral de la empresa, en tantas ocasiones como esto resulte posible, respetando los principios de equidad de género e igualdad de oportunidades.
44. En cada ocasión de requerimiento de nuevo personal o reemplazo del actual, en cualquier puesto desde gerencial, administrativo u operativo, la empresa tratará de advertir a su entorno inmediato de la oportunidad y de los requisitos establecidos por la empresa.
45. La contratación del personal siempre será respetando en todos sus extremos la legislación laboral existente en el país y así como internacionalmente prohibiendo el trabajo infantil y sus implicaciones.
46. El Hotel Las Colinas 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.
47. Anualmente se diseñará y promocionará la oferta de productos dirigidos exclusivamente al segmento de consumidores del mercado nacional del país.
48. 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 Las Colinas.
49. En la medida de lo posible, se favorecerá para su adquisición los equipos que contengan al menos un componente de origen nacional.
50. El uso de atractivos de carácter socio-cultural se considera no sólo factible sino también deseable, siempre que ocurra en el marco del respeto a las costumbres e idiosincrasia de las comunidades locales.
51. 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.
52. Se apoyará de un modo permanente y por los medios disponibles, la protección efectiva del patrimonio cultural del lugar en que se opera.
53. Los proveedores de la empresa deberán de cumplir con las normas ambientales y sociales establecidas en este manual.
54. Se dará el apoyo que sea posible a la operación y mejora de la seguridad turística.
55. Se dará apoyo a las campañas CCSS, Ministerio de Salud, entre otros medios que apoyen a la salud pública de la comunidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	15 de 33

56. Se compromete en la aportación económica o en especie en el desarrollo de infraestructura local o en las actividades para ese fin.
57. La empresa trabajara en tener un plan de emergencias y en mejorarlo continuamente.
58. 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.
59. La empresa se compromete en divulgar información socio cultural de La Fortuna y alrededores. Promoviendo el conocimiento a sus huéspedes y visitantes.
60. 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. Además, desde 2020, solo se ingresa a las habitaciones cuando el huésped lo solicita.
61. La empresa se compromete en cumplir con los lineamientos de la Ley 9028 que promueve un ambiente libre de humo de tabaco.
62. Hotel Las Colinas en su afán de promover el turismo nacional, mantiene 10% de descuento a todos los nacionales y residentes en todos los tipos de habitaciones y durante todo el año.
63. La empresa se compromete en capacitar al personal y visitantes con recomendaciones sobre cómo disminuir los impactos negativos cuando visitan nuestra comunidad o zonas aledañas.
64. Hotel Las Colinas demuestra su resolución para evitar y denunciar la comercialización de objetos arqueológicos e históricos y cuenta con procedimientos para formalizar denuncias.
65. Hotel Las Colinas en su búsqueda de la sostenibilidad se compromete a mitigar al máximo su huella ecológica, realizando conteos y planteando estrategias que permitan realizar acciones de compensación y de adaptación al cambio climático.
66. La empresa con el fin de fomentar los encadenamientos responsables, utilizara servicios de proveedores certificados en carbono neutralidad o que realizan proyectos de mitigación compensación y adaptación al cambio climático, así como prestadores de bienes y servicios de producción sostenible y preferiblemente certificadas.
67. Hotel Las Colinas impulsará actividades de turismo comunitario e incluirá dentro de su promoción la importancia del consumo de productos y servicios de producción sostenible.
68. La empresa utilizará su conocimiento para educar y sensibilizar sobre los efectos de cambio climático e involucrar a sus visitantes a participar en el plan de acción y en las medidas de mitigación, compensación y adaptación.
69. Hotel Las Colinas se compromete en mantener material didáctico y recurso humano para que brinde de manera continua capacitación en temas sociales, desarrollo profesional, inducción general, atención a personas con capacidades diferentes, Ley 7600, Código de Conducta, cambio climático y los 17 Objetivos de desarrollo sostenible agenda 2030.
70. La empresa no utiliza especies en peligro de extinción, vulnerable o amenazado, peces en periodo de veda en la preparación de las comidas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	16 de 33

71. La empresa está comprometida en salvaguardar las condiciones del colaborador permitiendo el uso de los servicios del hotel para sus necesidades físicas.
72. Las áreas de uso operacional como bodegas, lavandería y cocina deberán mantenerse con las políticas del **Programa 5 S**, promoviendo el orden y el aseo.
73. 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.

En síntesis, el alcance será en las siguientes áreas de servicios y actividades:

		Impactos											
		Servicios					Actividades						
		Hospedaje	Desayuno	Lavandería	Tour desk	Recepcion	Limpieza	Lavandería	Mantenimiento	Compras	Administración		
Entradas	Consumo de agua	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Áreas naturales	x			x	x							
	Protección Flora y Fauna	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Electricidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Combustibles fósiles		x						x				
	Manejo de contaminación auditiva, visual y atmosférica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Consumo de productos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Participación en programas ambientales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Salidas	Generación de residuos sólidos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Emisiones y Vertidos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

II.2.1 Sistemas de gestión


Asimismo, Hotel Las Colinas desea asegurarse la implementación y mejora constante de procesos de gestión integral de calidad y de sostenibilidad mediante la mejora continua y conciencia ambiental, en Hotel Las Colinas será posible, mediante la sensibilización, formación, comunicación a colaboradores, proveedores y visitantes.

II.2.2 Productos y servicios

Específicamente al ser un hotel se brindan servicios de hospitalidad:

- Hospedaje
- Restaurante y Bar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	17 de 33

- Lavandería
- Tour desk
- Recepción
- Spa
- Mas recientemente también cocina compartida y área Co living y co-work

II.3 Requisitos documentales

En consecuencia, con las indicaciones descritas en este manual, Hotel Las Colinas establece las revisiones del mismo (SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD), con el fin de asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normativas.

Control de documentos

Mediante el procedimiento general de referencia el Hotel Las Colinas mantendrá el registro de la información documentada:

RE-01 Control de registro revisiones

RE-02 Matriz de aspectos ambientales, sociales y culturales.

RE-03 Matriz de requisitos legales del hospedaje

RE -04 Política de Sostenibilidad


RE-05 Plan de acción por áreas

RE-06 Registro o listas de asistencia

RE-07 Plan de salud ocupacional

RE-08 Plan de riesgo de emergencias

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	18 de 33

II.4 Contexto de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Arrojar las partes interesadas priorizadas a modo de resumen.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	19 de 33

III. Liderazgo

III.1 Liderazgo y Compromiso para el Sistema de GI

Es compromiso de la Alta Dirección de Hotel Las Colinas, llevar a cabo las responsabilidades de dirección en cumplimiento de requisitos de este Sistema de Gestión Integral. Razón por la cual se cuenta con una persona a cargo de dicho sistema de gestión, encargada de su ejecución y desarrollo.

La persona a cargo es Ivette López Fernández, quien además es la gerente familiar de la empresa Hotel Las Colinas, quien ha estado a cargo del departamento de Sostenibilidad desde el 2008 y ha llevado a cabo todos los diversos procesos anteriores en CST, Bandera Azul, entre otros, junto con la aprobación final de la fundadora y propietaria Flor Fernández Cubillo.

III.1.1 Visión, Misión, Objetivos

Visión

“Seremos un hotel que busca sobresalir en la calidad de los servicios y atención que brinda a los visitantes, ofreciendo espacios y servicios tecnológicos que permitan el mayor disfrute de su estancia, basados en los parámetros del más alto nivel en sostenibilidad turística.”


Misión

“Somos una empresa dedicada a brindar servicios de hospedaje, alimentación e información turística de forma sostenible y responsable, brindando una atención amigable y familiar que logre que la estadía de nuestros huéspedes supere sus expectativas y sean una gran experiencia.”

Objetivos:

Con la finalidad de lograr la satisfacción de los huéspedes, planificar las estrategias, planes y proyectos, ejecución y verificación, la empresa se compromete a seguir los parámetros explícitos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	20 de 33

de un sistema de gestión ambiental y sostenible, con base en la certificación ESTANDAR CST y Programa Bandera Azul Ecológica en su categoría Acciones para enfrentar el cambio climático.

- Reconocer las necesidades de nuestros visitantes y lograr su satisfacción gracias a la atención de los detalles y la búsqueda incansable del mejoramiento continuo en el servicio al cliente y nuestros servicios.
- Comprender la importancia de la reducción de los impactos generados por el consumo de recursos: suelo, agua, energía, y en disminución de desechos en todas las áreas operativas de nuestro servicio, son nuestra política principal.
- Proyectar la empresa a nivel comunitario por medio de la participación en iniciativas locales de protección y fomento del patrimonio cultural, de las costumbres y la sociedad, colaborando en los ingresos económicos de todas las partes involucradas.


Valores y principios estratégicos

Los colaboradores del Hotel Las Colinas se regirán por los siguientes principios y valores:

- Responsabilidad sostenible
- Es responsabilidad de todos los colaboradores fomentar actitudes de bienestar social y ambiental en todo momento para asegurarnos un futuro mejor para todos.
- Honestidad: Ser honestos los unos con los otros, debemos hablarnos y compartir nuestras inquietudes y necesidades.
- Amabilidad y simpatía: Es muy importante mantener una actitud positiva, ser amables entre los colaboradores y con nuestros clientes, de esta manera colaboramos todos con el éxito de la empresa.
- Respeto: Debemos respetarnos en nuestro ambiente laboral promoviendo la confianza y la humildad.
- Ética: Mantener un comportamiento apropiado siempre para el bienestar de todos.

Códigos establecidos:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	21 de 33

- Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la explotación sexual comercial en Viajes y Turismo:

Nosotros, la empresa Hotel Las Colinas Considerando que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia; y Amparados en instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Costa Rica en 1990; el Convenio 182 sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por Costa Rica en 2001; la Declaración de Estocolmo contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños, de 1996; el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo y la Declaración de Yokohama, ambos del 2001; y En cumplimiento de las disposiciones legales que sustentan la obligación del Estado costarricense y de todos sus ciudadanos, de garantizar la protección y el cumplimiento de los derechos de las personas menores de edad que habitan su territorio, tales como la Constitución Política de la República de 1949, el Código de la Niñez y la Adolescencia de 1998, y la Ley contra la Explotación Sexual Comercial de Personas Menores de Edad, de 1999 y la reforma de 2007, y otras leyes conexas; y actuando Con el aval pleno de nuestros propietarios/gerentes y cuerpo de trabajadores que la conformamos, formalmente declaramos que:


1. Rechazamos la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en Costa Rica y en el mundo, en general y en particular en su modalidad asociada a viajes y turismo, por ser una conducta que lesiona los derechos fundamentales de estas personas y que es en todo contraria a los objetivos intrínsecos de la actividad turística, cuales son, fomentar la paz, los derechos humanos, el entendimiento mutuo, el respeto para todos los pueblos y culturas, y el desarrollo sostenible.
2. Denunciamos y condenamos a quienes se valen de la actividad turística y de las instalaciones y servicios que ofrece, para promover, facilitar o tolerar la ocurrencia de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes; y en virtud de lo expuesto

Resolvemos:

Suscribir el presente Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en el Turismo, que se regirá por las siguientes cláusulas:

Artículo 1. Objeto: El presente Código es una declaración formal de libre adhesión que tiene por objeto establecer las normas de conducta para todas las personas que trabajamos en la empresa Hotel las Colinas Boutique, encaminadas a proteger a las niñas, niños y adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial asociada a viajes y turismo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	22 de 33

Artículo 2. Definiciones: Para todos los efectos de este Código adoptamos las siguientes definiciones:

Persona Menor de Edad: se entiende por persona menor de edad la persona que no ha cumplido los dieciocho años, según el Código de la Niñez y Adolescencia, Ley 7739.


Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes es una violación a los derechos de la niñez y la adolescencia; una modalidad de abuso que implica no sólo la victimización sexual de una persona menor de edad por parte de otra, sino la obtención de una remuneración en dinero o en especie como producto de esta victimización; una forma contemporánea de esclavitud; y una actividad generadora de ingresos forzada y dañina para la sociedad y para el sector turístico. Incluye la prostitución, el tráfico y la pornografía en la que estén involucradas personas menores de edad.

Turismo Sexual: es la explotación sexual de personas menores de edad en su país de residencia por parte de extranjeros que visitan el país en calidad de viajeros o turistas. Incluye la promoción del país como punto accesible para el ejercicio impune de esta actividad, a cargo de nacionales o extranjeros.

Artículo 3. Obligaciones: en virtud del presente Código las personas, que conformamos la Empresa Hotel Las Colinas, nos comprometemos a tomar las medidas apropiadas para proteger a las personas menores de edad contra la explotación sexual comercial asociada a viajes y turismo, para lo cual:

- Haremos pública una política ética manifestando la posición de rechazo de la empresa en lo que se refiere a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Capacitamos al personal de la empresa para que conozca y se conduzca de conformidad con las prácticas y políticas adoptadas por esta Empresa para la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial; y para el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza que se les presenten en el ejercicio de labores. Los trabajadores y trabajadoras de la empresa actuarán como agentes preventivos de esta problemática, teniendo como principio rector el interés de las personas menores de edad afectadas.
- Informaremos mediante la colocación de símbolos externos a nuestros clientes y proveedores sobre nuestra posición de rechazo a la explotación sexual comercial de personas menores de edad.
- Presentaremos un informe anual a la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo y a la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo, con copia a la Fundación Paniamor como organización afiliada a ECPAT International para Costa Rica, que contenga un reporte de las acciones que la empresa ha realizado en este campo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	23 de 33

Artículo 4. Depositarios. La Organización Mundial del Turismo, ECPAT International, La Fundación Paniamor, La Asociación Costarricense de Operadores de Turismo y la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo, serán los depositarios de un ejemplar del Presente Código, firmado en original.

- Código de Ética:

Nosotros, Hotel Las Colinas, tomando en cuenta los valores y principios empresariales y conociendo los fundamentos primordiales del ser humano declaramos:


Que Rechazamos cualquier acto que atente a la integridad de cualquier persona que por visita o trabajo se encuentre en nuestro hotel, como acto se especifica, falta de respeto de cualquier tipo, hostigamiento, amenaza, hurto o robo, chismes o mentiras. Rechazamos actos que atenten a la moral de nuestros visitantes o de los colaboradores del hotel. Se respetara la libertad de culto y de expresión. El Hotel se comprometerá en mejorar la seguridad del mismo, practicando el plan de emergencias y capacitando el personal en Salud ocupacional. Se brindarán oportunidades de capacitación y de mejoramiento continuo a los colaboradores, con el fin de mejorar el bienestar personal y de toda la empresa.

El Código de Ética de Hotel Las Colinas no tiene fecha de expiración, sin embargo, está sujeto a mejoras y a cambios importantes para la empresa y el bienestar de todas las personas que nos visitan o que trabajamos en ella.

III.1.2 Declaratoria Política de Sostenibilidad y Calidad

Hotel Las Colinas ubicado en el corazón de la Fortuna de San Carlos, pueblo turístico en las faldas del Parque Nacional Volcán Arenal. Dedicado a brindar servicios de hospedaje basados en las normas de sostenibilidad, protección ambiental, desarrollo social, cultural y económico responsables, lineamientos que son base de la actividad turística sostenible escogida por la empresa, con la intención de mitigar al máximo los impactos negativos generados por el turismo.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	24 de 33

III.1.3 Legislación atinente a la empresa

- El Hotel Las Colinas se da por enterado de que su actividad está regida por un cuerpo de leyes y reglamentos entre los que destacan los siguientes: Ley Patrimonio Nacional.
- Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley 9028, LEY GIR, Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, Ley Forestal, Ley Contra la Explotación Sexual de Personas Menores de Edad, Ley de Estupefacientes y Sustancias Ilegales, Reglamentos de Uso Público de Áreas Silvestre Protegidas, Reglamento de CITES y los Reglamentos de catalogación y caracterización de los desechos. Además, se conocen las políticas del Instituto Costarricense de Turismo.
- Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES), Ley N° 5605 de 22 de octubre de 1974.
- Código de Trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943.
- Código Municipal, Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998, artículo 79.
- Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 04 de octubre de 1995 y sus reformas. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley N° 6703 del 28 de diciembre de 1981 y sus reformas. Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.
- Ley de Aguas, Ley N° 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas.
- Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
- Ley N° 8325 de 22 de octubre de 2002, artículo 4.
- 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.
- 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.
- 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. Ley de la Biodiversidad; Decreto Ejecutivo N° 35369 del 18 de mayo del 2009, artículos 9, 9 bis y 16.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	25 de 33

- Reglamento a la Ley de Conservación de Vida Silvestre, Decreto N° 32633-MINAE de 20 de setiembre de 2005. Artículos 26, 29.
- Reglamento de Vertido y Reusó de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo n° 33601 del 09 de agosto del 2006 y sus reformas.

IV. Aspectos e impactos ambientales, sociales, culturales.


Aspectos ambientales:

- Consumo de recursos.
- Uso de recursos.
- Interacción de las especies
- Educación ambiental
- Generación de residuos
- Consumo de productos
- Generación de contaminantes

Impactos Ambientales

- Contaminación de suelos.
- Agotamiento del recurso agua.
- Residuos que ayudan el efecto invernadero.
- Destrucción del recurso natural.
- Afectación biodiversidad
- Contaminación atmosférica.
- Generación de conciencia ambiental

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	26 de 33

- Generación de residuos sólidos: emisiones, y vertidos
- Generación de desechos sólidos.
- Contaminación visual.
- Degradación ambiental
- Aumento Huella ecológica.
- Producción Gases efecto invernadero.
- Plagas.
- Daños a la salud pública.

Aspectos Sociales:

- Patrimonio cultural, herencia cultural (se promueve un comportamiento responsable)
- Prevención comercio sexual menores
- Comunidades (infraestructura, RSE, y filantropía, benéficas)
- Protección social
- Infraestructura
- Inclusión
- Consumo
- Encadenamiento
- Desarrollo profesional
- Desarrollo Comunitario
- Fortalecimiento del destino
- Fortalecimiento género
- Fomento Cultural

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	27 de 33

- Cultura autóctona
- Cultura intangible

Impactos Sociales:

- Pérdida identidad, valores, costumbres, tradiciones, riqueza.
- Explotación sexual, prostitución, trata de personas, comercio ilícito.
- Pobreza, explotación laboral, salarios por debajo de la ley, falta de oportunidades de desarrollo integral, pérdida de edificios o áreas de importancia comunales.
- Consumo de drogas, prostitución, pérdida de identidad y cultura, delincuencia, inseguridad.
- Pérdida de edificios o lugares de valor local, impacto en el concepto arquitectónico.
- Disminución en la economía local
- Migración de talento local
- Disminución de equidad de género
- Pérdida de identidad de productos
- Carencia de desarrollo asociativo de las comunidades
- Disminución en la economía local
- Saturación y agotamiento de los servicios básicos
- Desempleo
- Deterioro de infraestructura
- Retroceso de programas comunales
- Disminución de la visitación al destino
- Disminución en la economía local
- Machismo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	28 de 33

- Pérdida de valores
- Disminución de aportes por parte del Ministerio de Cultura
- Pérdida de riqueza cultural
- Pérdida de identidad

Aspectos culturales


- Divulgación de la empresa
- Uso de arte local
- Interacción
- Fomento

Impactos culturales

- Degeneración de la identidad de la empresa y su entorno
- Afectación al artista local, debido al comercio de decoraciones provenientes de otros países como china o la india. Degradación del arte local.
- Degradación del patrimonio por medio de visitas masivas en entornos íntimos de las comunidades.
- Comercialización de la cultura

Ver Anexo (RE-02)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	29 de 33


V. Requisitos legales

V.1.1 Riesgos y Oportunidades

Oportunidades ambientales:

- Ahorro y optimización de la gestión del agua.
- Optimización del uso de agua en limpieza de habitaciones y áreas públicas
- Optimización de políticas para el ahorro de agua y reducción de contaminación por aguas residuales
- Prácticas en preparación de alimentos.
- Disposición de desechos.
- Minimización de residuos mediante el tratamiento de residuos, inorgánicos, orgánicos y valorizables.
- Disminución en el ahorro del recurso de agua mediante acciones concretas dirigidas a clientes y colaboradores en áreas públicas e internas
- Aplicación de buenas prácticas al visitar áreas naturales. Disminución de impacto.
- Crear conciencia sobre la flora y fauna del medio y su sensibilidad.
- Ahorro energético. Crear conciencia a los colaboradores y visitantes.
- Ahorro energético, mejoras en equipos, disminución de la huella ecológica. Mayor durabilidad de los equipos. Educación por medio de divulgación, proyección de presupuestos.
- Utilizar productos como algalia para evitar el lavado.
- Generación de alianzas de desarrollo de protección ambiental, social y cultural.
- Proyección de presupuestos. Uso de microorganismos para el mantenimiento de tanques sépticos y trampas grasa. Prevenir contaminación de suelos y ríos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas


	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	30 de 33

- Disminuir la contaminación generada por desechos. Colaborar con grupos organizados donando algunos materiales valorizables. Dona tapa para asociación de accesibilidad y creación de rampas para personas con discapacidad.
- Prevenir contaminación de suelos y ríos.
- Crear abono orgánico. Disminución de contaminación ambiental. Fuente de alimento para granja porcina.
- Creación de biodiesel. Disminución de contaminación ríos, y suelos.
- Disminución en uso de recurso energía, fósiles, refrigerantes. Educación ambiental.
- Cumplimiento de los presupuestos. Evitar desperdicios. Prevenir la contaminación ambiental.
- Prevención de contaminación.

Oportunidades socioculturales:

- Obtener buena reputación.
- Credibilidad.
- Apoyo al artista local.
- Identidad de la empresa responsable.
- Aporte económico significativo a comunidades sensibles y de forma responsable.
- Crear conciencia.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Descubrimiento de líderes locales, artistas, etc.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	31 de 33

VI. Planes de acción (Planificación de acciones)

Se mantienen los siguientes planes de acción:

PA-01 Plan consumo recurso hídrico

PA-02 Plan consumo recurso energía

PA-03 Programa de disminución de residuos

PA-04 Plan de capacitación

PA-05 Plan de mercadeo

PA-06 Plan de mitigación de la huella ecológica

PA-07 Plan de compras


Ver Anexos (PA-01 al 07)

VI.1.1 Plan de Comunicación (ver Procedimiento)

VI.1.1.1 Tabla de Seguimiento y evaluación del Plan.


Actividad	Previsto	Cumplimiento	Pendiente
Capacitaciones	Mayo y setiembre	Sí, ver listas de asistencias	Las de Mayo se realizaron en Julio. Pendientes las de setiembre a realizar en Noviembre.
Actualización de planes	Mayo	Sí, pero a partir Julio 2022	No
Norma CST	Mayo	Hasta en Setiembre	Se pedirá auditoria el 24-09-2022
Mantenimiento tanques sépticos	Mayo y Noviembre	Agosto 2021, próxima en Set 2022,	No (debido al Covid y la baja en huéspedes, se realizo solo 1 vez en el 2021)
Nuevos equipos	2020 al	Sí: 7 nuevos	Seguir con la inversión. Pendientes: 8

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01	
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD		Fecha de elaboración:	12/2018
			Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
			Página:	32 de 33

de AC	2022	equipos	Unidades AC para sustituir los de gas R-22.
PA-01 Plan consumo recurso hídrico	2020 al 2022	<p>Por motivo de la pandemia, todos los consumos bajaron. 2020 si se cumplió la meta de ahorro por obvias razones,.</p> <p>En el 2021, hubo un porcentaje mayor de ocupación y el consumo prácticamente se mantuvo, al igual que el 2022.</p>	<p>No.</p> <p>Algunos detalles, en el 2020 aunque mantuvimos el hotel cerrado, si se alquilaron 8 habitaciones permanentes, a inquilinos que usaban lavandería y cocina, además de una persona que se encargaba de la limpieza y seguridad, por lo que siempre hubo consumo de agua.</p> <p>Cabe recalcar que hasta el 2022 se logra contratar a una persona en mantenimiento, pues no fue posible en el 2020, ni el 2021. Otro detalle es que hay mas uso de habitaciones, pues grupos que antes compartían camas, ahora ya no es posible y creció el numero de clientes que pagan por habitación separada, hay mucho cambios debido al COVID a los que deberemos replantear políticas.</p>
PA-02 Plan consumo recurso energía	2020 al 2022	<p>Por motivo de la pandemia, todos los consumos bajaron.</p> <p>2020 vs 2019: Ahorro en kw/H: -19243 Uso de habitaciones: -1883 . <u>kw/#hab = 12,94</u></p> <p>2021 vs 2020: Ahorro en kw/H: 15180 Uso de habitaciones: 237 <u>kw/#hab =17,15</u></p> <p><u>Uso actual de kw/h habitación en el 2022 kw/#hab =</u></p>	<p>No, baja en consumo energético, sin embargo sobre todo debido al COVID-19 y a la baja visitación desde 21 marzo del 2020.</p> <p>En el 2021 basados en el % de ocupación y el consumo, no se logro la meta de ahorro, debido a que el protocolo COVID-19 nos impedía ingresar a las habitaciones a realizar el apagado manual de equipos de AC y luces y no se pudieron hacer inversiones de mejora en equipos debido a la crisis económica generada por la pandemia.</p> <p>Sin embargo ya en lo que va del año 2022 se ha notado la disminución en el ahorro y el cumplimiento de la meta de inversión de 7 nuevos equipo de AC, así como el cambio de luminarias led. Esto aunque aun no estemos ingresando a hacer apagado de</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas

	MANUAL		MN-CC-01
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SOSTENIBILIDAD	Fecha de elaboración:	12/2018
		Versión, Fecha:	#3, 27-07-2022
		Página:	33 de 33

		<u>9,78</u>	equipos, pues el protocolo COVID se mantiene de no ingresar a la habitación, a menos que el cliente lo solicite.
PA-03 Programa de disminución de residuos	2020 al 2022	Si, se mantuvo por debajo de las 3 toneladas anuales.	No.
PA-04 Plan de capacitación	2020 al 2022	Si, en un 80%	Pend. Capacitación en uso de extintores y crecimiento personal
PA-05 Plan de mercadeo	2020 al 2022	Inicio en Marzo 2022 con énfasis en redes sociales.	No.
PA-06 Plan de mitigación de la huella ecológica	2020 al 2022	Si se cumplió, huella ecológica menor a 3 toneladas anuales.	https://www.fonafifo.go.cr/es/calculadora/ = 0,963 Tons CO2 2020 =1,391 Tons CO2 2021 https://calculator.carbonfootprint.com/calculator.aspx?lang=es&tab=2 = 0,03 Tons CO2 2020 = 0,04 Tons CO2 2021

Firmamos en Hotel Las Colinas, el 27 de Julio 2022

Flor Fernández Cubillo

Ivette López Fernández

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Ivette López Fernández Gerente familiar Hotel Las Colinas	Flor Fernández Cubillo Fundadora Hotel Las Colinas