

The logo is circular with a brown border. Inside, there are two brown silhouettes of horses facing each other. In the center, there is a green tree, a yellow sun, and a blue horizon line. Below the horizon, there are yellow and green vertical stripes. The word "ENSENADA" is written in white capital letters across the stripes, and "LODGE" is written in white capital letters along the bottom edge of the circle.

***Refugio de Vida Silvestre La Ensenada Lodge***

Manual de Sostenibilidad Turística

2019-2020

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MISIÓN .....	4
VISIÓN.....	4
Política De Sostenibilidad .....	5
Prácticas De Sostenibilidad .....	5
Políticas de proveeduría.....	6
Políticas Planta de Servicio.....	6
Prácticas Socioeconómicas.....	6
Política De Ética Contra La Explotación Sexual Comercial De Niñas, Niños Y Adolescentes.....	6
Otras Políticas.....	7
OBJETIVOS Y PLANES POR AREA.....	8
Ámbito Físico-Biológico .....	8
Ámbito Planta de Servicio .....	8
Ámbito Cliente externo .....	8
Ámbito Socioeconómico.....	8

## INTRODUCCIÓN

El Refugio de Vida Silvestre La Ensenada Lodge pretende exponer como se pone en práctica su visión y su misión, para una convivencia equilibrada con el medio ambiente, siempre con el pensamiento de mejorar cada día más en beneficio de nuestro recursos naturales así como las especies animales y vegetales propias del lugar. Hemos logrado de forma satisfactoria llevar a cabo cada uno de los rubros propuestos para dicho mejoramiento gracias a nuestros colaboradores y visitantes, que son personas orientadas a la conservación del planeta.



## MISIÓN

Somos una empresa de carácter turístico, que tiene por misión brindar a nuestros visitantes y colaboradores un ambiente de calidad humana y tranquilidad. Donde el huésped puede apreciar la extraordinaria naturaleza que nos rodea, impulsando la conciencia ambiental.

## VISIÓN

El mejoramiento continuo es nuestra meta principal, esto va de la mano con la conservación de nuestro medio natural y humano así como las costumbres propias de la localidad.



## Política de Sostenibilidad

La Ensenada Lodge fue construida con la finalidad crear un espacio de recreación y fuente de trabajo sin afectar su entorno natural y social de manera negativa.

## Prácticas de Sostenibilidad

Áreas naturales:

1. Se prohíbe la extracción de especies de flora y fauna.
2. Se prohíbe el comercio de piezas de patrimonio histórico nacional y/o cultural.
3. No utilizamos comederos de ningún tipo para los animales, esto para no alterar el espacio de los mismos.
4. Se prohíbe el comercio especies silvestres.
5. No utilizamos especies en peligro de extinción, vulnerable ni amenazado en nuestro menú.
6. Al comprar mariscos, nos aseguramos que el proveedor respete los períodos de veda y los tamaños recomendados para la pesca.
7. Todas las maderas utilizadas para la construcción del Lodge son reforestadas y debidamente certificadas por el Ingeniero Forestal.
8. Somos aliados del Corredor Biológico Pájaro Campana.
9. Ubicación de la iluminación artificial en puntos donde no altere el ecosistema.
10. Nuestro Lodge es Refugio de Vida Silvestre.

Energía:

1. En el camino hacia las habitaciones hay luces que funcionan con paneles electro voltaicos.
2. Se cocina con gas propano para el ahorro.
3. Invitamos a nuestros huéspedes a participar de nuestras acciones para reducir el consumo de agua y energía, al igual que a participar de nuestro programa de separación de residuos.
4. Se utiliza iluminación de bajo consumo energético en la mayoría de las instalaciones del Hotel, también se pone a disposición del cliente velas en las habitaciones en caso de que deseen utilizar este tipo de iluminación.

Reciclaje:

1. Manejo de residuos: para nuestros colaboradores y huéspedes se les facilitan contenedores de basura, para su clasificación (vidrio, plástico, papel y aluminio).
2. Cada 6 meses se envía un camión al centro de acopio de las Juntas de Abangares.
3. Cada una de las habitaciones cuenta con su propio tanque séptico para bajar el impacto al ambiente.
4. Se le da la opción al cliente de lavar o no las toallas según el gusto del mismo, con esto se planea bajar el consumo de agua y el impacto ambiental, esto da resultado ya que la mayoría de nuestros clientes están orientados en la conservación del medio ambiente.
5. Contamos con dispensador de agua para que el personal y los clientes pueden llenar su botella esto evita el consumo innecesario de botellas plásticas.
6. En la oficina administrativa del Lodge se reutiliza el papel para realizar libretas de apuntes, cuando estos ya están usados, se recicla mediante el programa que tiene la Municipalidad de Escazú.

## Políticas de proveeduría

1. Nuestros principales proveedores son de la misma localidad, los cuales se encuentran al día con los respectivos permisos.
2. En su mayoría utilizamos productos de limpieza biodegradables.
3. No se permite el uso de productos contaminantes como lo son los aerosoles.
4. La mayoría de los muebles y decoración fueron elaborados por artistas locales y nacionales.
5. El 90% de los productos para limpieza y alimentación en el Lodge son comprados a comerciantes de la zona, esto para apoyar el crecimiento de la comunidad.
6. Se utilizan embases recargables en muchos de los productos de alimentación y limpieza.

## Políticas de planta de servicio

1. El personal deben tener conocimiento de este manual.
2. Conocer e implementar el Reglamento Interno del Lodge.
3. Programa de capacitación para los colaboradores, de acuerdo a sus labores.
4. Conocer la Ley 7600.
5. Conocer e implementar el código de conducta.
6. Todos de nuestros empleados son de la zona Abangaritos, Puntarenas.
7. Los trabajadores cuentan con la alimentación, según corresponda a su horario.
8. No se permite el ingreso de trabajadores de manera ilegal o fuera de las condiciones laborales establecidas por la ley

## Prácticas socioeconómicas

1. Colaboramos con las comunidades de Abangaritos en diferentes proyectos en temas de salud, ambiente, deporte, cultura, entre otros.
2. Apoyamos las actividades propias de la zona, como los son las fiestas Patronales, a fin de impulsar el desarrollo comunal.
3. La Ensenada Lodge esta anuente a emplear pasantes y/o colaboradores comunales, para aportar a su desarrollo laboral y personal

## Política De Ética Contra La Explotación Sexual Comercial De Niñas, Niños Y Adolescentes

La Ensenada Lodge mantiene una política en contra del abuso de menores y forma parte del Código de Conducta para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial asociada a viajes y turismo.

## Otras Políticas

1. Asegurar al cliente su integridad física en los tours que ofrecemos, cumpliendo con las capacidades establecidas .
2. Prohibido fumar dentro de las instalaciones del hotel.
3. El consumo de drogas o su comercio no está permitido dentro del hotel.



## OBJETIVOS Y PLANES POR AREA

### Ámbito Físico-Biológico

Contribuir a la protección de áreas naturales mediante la vigilancia de las áreas dentro y fuera del Lodge  
Ayudar a la mitigación del cambio climático con el uso adecuado de los recursos  
Desarrollar y mejorar los planes de sostenibilidad  
Fijación de puntos para mantener el control de la calidad ambiental  
Incluir a la comunidad en temas de sostenibilidad  
Informar e incitar al cliente a realizar prácticas sostenibles  
Fomentar el uso racional del agua tanto en clientes como en colaboradores  
Procurar el mayor rendimiento de la energía utilizada en los equipos

### Ámbito Planta de Servicio

Creación de políticas y metodología de procesos  
Procurar la salud de nuestros colaboradores  
Mejoramiento de la calidad de alimentos y bebidas de nuestro restaurante  
Utilización de productos de limpieza biodegradable  
Creación de un espacio seguro en las instalaciones  
Fomentar la capacitación del personal en temas de sostenibilidad  
Brindar oportunidad de crecimiento  
Unir al equipo de trabajo  
Crear un ambiente laboral sano

### Ámbito Cliente externo

Crear una comunicación eficiente entre el cliente y el hotel  
Fomentar en nuestros huéspedes las practicas de sostenibilidad turística  
Informar a nuestros clientes sobre las actividades propias de la comunidad  
Involucrar al huésped en las actividades que ofrecemos

### Ámbito Socioeconómico

Crear una vía abierta de comunicación entre la comunidad y el Hotel  
Beneficiar económicamente a la comunidad  
Procurar el desarrollo cultural de la comunidad  
Educar a la comunidad sobre la importancia de prácticas sostenibles