



Rincón Verde / Green Corner

LE CAMÉLÉON
Boutique Hotel

**LO QUE SOMOS
Y CREEMOS...**



MISIÓN

Brindar hospedaje de la más alta calidad y de manera sostenible con el medio ambiente, diferenciándose por un servicio personalizado y cálido para un huésped que busca una experiencia inolvidable y muy exclusiva, favoreciendo al mismo tiempo a la comunidad social y económicamente.

VISIÓN

Ser reconocido nacional e internacionalmente como el mejor Hotel Boutique del país por: su servicio diferenciado, detallado y de gran calidad y por ser una empresa modelo en temas de responsabilidad social y desarrollo sostenible.





Nuestras Políticas de Sostenibilidad

El éxito de nuestras actividades turísticas depende en gran medida de la salud del entorno natural y social. Por esta razón, es necesario apegarse a una política de gestión basada en criterios de sostenibilidad, a fin de garantizar la permanencia de la empresa a largo plazo y la protección del medio natural y social.

- Poder garantizar la conservación y uso eficiente de los recursos
- Amar a la naturaleza y transmitir ese amor y respeto mediante la vivencia y experiencia a nuestros huéspedes, empleados y comunidad.
- Aplicar las 5 Rs en cuanto al uso de los recursos y manejo de desechos: reciclar, reutilizar, reparar, rechazar y reducir.
- Fomentar el ahorro de agua y energía.
- Dar participación a las comunidades locales para que se expresen y fomentar el empleo.
- Informar y sensibilizar al cliente y empleado sobre nuestras políticas de sostenibilidad.
- Proteger la flora y fauna del entorno, por lo que nos manifestamos en contra de la extracción de plantas o animales silvestres, reprochamos la comercialización de especies de flora y fauna y no mantenemos animales silvestres en cautiverio.
- Repudiamos la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a menores de edad, por esta razón, en cumplimiento de la Ley N.º 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial de Personas Menores de Edad y de acuerdo a nuestro Código de Conducta, cancelaremos el contrato con las empresas o personas que de alguna manera contribuyan, faciliten, toleren o promuevan la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.
Conducta Ética Interna



Código de Ética

Se espera que todos los empleados del Hotel mantengan un correcto comportamiento interno, el cual está directamente relacionado con el comportamiento externo. A continuación se muestran de manera enunciativa más no limitativa los principios de comportamiento en los cuales se deben basar los empleados:

Honradez y responsabilidad

- Actuar siempre de forma correcta, de acuerdo con el Código de Ética y las Leyes del país.
- Es totalmente inaceptable obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones.
- Es inaceptable aprovechar y derivar o hacer mal uso de los recursos de la empresa.
- Cumplir con el trabajo que le sea encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- Actuar siempre de forma justa y responsable.
- Todos los empleados tienen la responsabilidad de conocer, promover y hacer cumplir el Código de Ética, así como reportar cualquier violación al Código o conducta ilegal o no ética.
- Es responsabilidad de todos los empleados acudir con el jefe inmediato en caso de que se tengan dudas sobre algún tema ético.

Trato justo, igualdad de oportunidades y discriminación

- Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad.
- Respetar y valorar las identidades y diferencias de los empleados.
- Acatar las leyes y políticas del Hotel aplicables a reclutamiento, promoción y compensación de la gente en las bases de demostrar habilidad, experiencia y entrenamiento.
- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón.
- Es responsabilidad de todos los empleados asegurar el trato de forma igualitaria y justa.

Acoso

- No se permite el acoso de ningún tipo:
- Acoso verbal: comentarios denigrantes, bromas o difamaciones, entre otros.
- Acoso físico: contacto innecesario u ofensivo.
- Acoso visual: como la difusión de imágenes denigrantes u ofensivas, tarjetas, calendarios, dibujos, graffiti, mensajes, notas o gestos.



Código de Ética

- Acoso sexual: insinuaciones, requerimiento de favores, conducta verbal o física de naturaleza sexual.
- Por ningún motivo se puede utilizar la sumisión o acoso como base para la toma de decisiones de empleo.
- Si es víctima de acoso por un cliente, proveedor, compañero, jefe u otra persona que guarda relación con el Hotel, se deberá notificar inmediatamente al jefe inmediato o a la presidencia.

Alcohol y drogas

- Es absolutamente inaceptable para todos los empleados y directivos el ser adictos y/o consumir, vender o comercializar cualquier tipo de drogas.
- No se permite el consumo de bebidas alcohólicas dentro del Hotel, ni laborar bajo los efectos de dichas bebidas alcohólicas.
- Todo empleado debe observar, en caso de eventos sociales y/o personales, el consumo moderado de bebidas alcohólicas.

Salud, seguridad y clima laboral

- Se debe proveer y mantener lugares de trabajos seguros y saludables, donde se desarrolle un ambiente de trabajo agradable sin comportamientos agresivos u hostiles.
- El Hotel promueve la seguridad y salud de todos sus empleados.
- Se debe mantener la higiene en la empresa y en los lugares de trabajo.
- Se prohíbe el ingreso de personas a la empresa u obras que tengan el fin de vender o comerciar cualquier tipo de artículos, así como las personas que no tengan autorización de ingresar.
- Queda prohibida la violencia, las amenazas y las peleas dentro de cualquiera de las instalaciones del Hotel.

Recursos y sistemas

- Es responsabilidad de los empleados cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, para evitar el robo o mal uso de ellos.
- Está prohibido utilizar los recursos, sistemas, infraestructura para fines publicitarios, solicitar préstamos o información personales, entre otros. Dichos recursos deberán ser utilizados de forma ética y conforme a la ley.
- Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y cómputo del Hotel son para fines laborales, por lo que todo uso indebido será motivo de la sanción aplicable.



Código de Ética

- No se puede descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.
- Todas las comunicaciones por correo electrónico son propiedad del Hotel y deben ser utilizadas para fines de trabajo, sin dañar la imagen del Hotel. El correo electrónico debe ser usado con discreción al enviar información confidencial. Si alguna información es delicada para un memorando, de igual manera lo será de forma electrónica.
- El acceso a Internet debe ser utilizado para propósitos de trabajo. Acceder o distribuir pornografía o materiales ofensivos por Internet o correo electrónico está estrictamente prohibido.
- Las contraseñas de acceso a los sistemas y equipos son confidenciales y personales, por lo que bajo ninguna circunstancia deben compartirse con otras personas, aún en el caso de que la persona que solicita la contraseña tenga un alto cargo en el Hotel.

Registros e informes

- Esta prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
- Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.
- Las personas que tengan acceso a la información confidencial de cualquiera de las empresas del Hotel, no podrán utilizarla para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea conocida por el público general.
- Los empleados que realicen actividades como catedráticos, expositores o alumnos, deberán de abstenerse de utilizar material e información confidencial del Hotel, permitiéndose solamente el uso de información pública.
- Se debe mantener en todo momento objetividad y honestidad a la hora de procesar la información para que el resultado sea de utilidad para el Hotel.

Uso información

- Se debe cuidar la información confidencial y reservada del Hotel, de sus clientes y proveedores, absteniéndose en todo momento de publicarla, obtener beneficios personales o provocar detrimentos.
- Los Consejeros, funcionarios y empleados no deberán comentar información del Hotel con personas o entidades ajenas.
- Se debe asegurar que la información sobre los clientes e inversionistas se utilice exclusivamente con el propósito con la que fue recopilada, a menos que las leyes permitan otros usos.



Código de Ética

- Se debe proteger la privacidad y la confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de todos los empleados. Dichos expedientes no deberán compartirse ni comentarse fuera de nuestras instalaciones, excepto con la autorización del Director, o según lo requieran los reglamentos, normas y leyes.
- El uso y la divulgación indebida de información confidencial, interna o privilegiada es una falta grave a la ética y principios del Hotel.
- Por información privilegiada se entiende aquella información confidencial o restringida que, en caso de hacerse pública, supone una ventaja competitiva para su poseedor.

Conflicto de intereses

- Se debe actuar imparcial y objetivamente, en base a la ética y leyes.
- No se debe actuar cuando el interés privado de un individuo interfiera, pudiendo ser:
- Cualquier relación de negocio por cuenta del Hotel con una persona que sea un pariente o amigo personal o con cualquier empresa controlada por tal persona.
- Cualquier posición en la cual se tenga influencia o control sobre la evaluación del trabajo o la remuneración de una persona que sea un pariente o amigo personal.
- Cualquier uso personal o comunicación de información confidencial del Hotel con el fin de sacar ganancia, tal como aconsejar a otros que compren o vendan bienes o productos del Hotel sobre la base de dicha información.
- Personalmente vender al Hotel o comprar del Hotel cualquier bien o servicio no establecido como prestación o autorizado expresamente.
- Aceptar cualquier beneficio, aparte de regalos e invitaciones modestas, de personas u organizaciones que realizan o se espera que realicen transacciones comerciales con el Hotel.
- Asesorar o tener comunicación de negocios con empresas competidoras.



Nuestro plan en sostenibilidad...

Objetivo General

Garantizar que la operación del Hotel sea un 80% sostenible basándose en el uso adecuado de los recursos naturales, proteger el entorno y aportar a la comunidad social y económicamente, para el segundo semestre del año 2012.

Objetivos Específicos

- Lograr mantener un consumo de agua de un máximo de 0,95 m³ por habitación ocupada para el segundo semestre del año 2012.
- Promediar un máximo de consumo eléctrico de 40 kw por habitación ocupada para temporada baja y de 65 kw por habitación ocupada para temporadas altas y pico, desde el segundo semestre 2011 hasta el segundo semestre 2012.
- Disminuir hasta un 90% los desechos del hotel que se dirigen al botadero público, por medio de reciclar un 99% todo material reciclable, y entregar en un 99% el desecho orgánico a un recolector apto para este fin, para el segundo semestre del 2012.
- Lograr que un 90% de los proveedores del hotel cuenten con políticas claras de sostenibilidad y/o contribuyan a comunidades locales, para el segundo semestre del 2012.
- Ampliar en un 25% el presupuesto destinado para ayuda social o comunitaria para el segundo semestre 2012.
- Crear al menos 1 programa adicional en el que el hotel realice acciones de educación a la comunidad para el segundo semestre 2012.



Nuestro plan en sostenibilidad...

Estrategias y Tácticas:

• Ahorro de Agua:

- Cerrar las llaves de agua cuando no se utilicen; por ejemplo, al enjabonarse o al afeitarse.
- Informar a los huéspedes de manera clara sobre cómo pueden colaborar para evitar el desperdicio.
- Invitar a los huéspedes a usar de nuevo aquellas toallas y sábanas limpias. Pedirles que dejen en el suelo aquellas que están sucias.
- Realizar una revisión y un mantenimiento constante de las llaves de agua y de los inodoros, a fin de evitar fugas o goteos.
- Usar lavadoras con tecnología eficiente, a fin de evitar que se pierda agua y detergente por el desagüe.
- Hacer funcionar la lavadora y el lavavajillas cuando tengan cargas completas.
- Aprovechar el agua residual de la planta de tratamiento para irrigar jardines.
- Sembrar plantas nativas en el jardín; éstas están adaptadas al clima local y no requieren que se les riegue de forma excesiva.
- Educar a los colaboradores y comunidad acerca de la importancia de ahorrar y cuidar el agua.
- Motivar al personal y huésped en buscar nuevas formas de ahorrar agua.

• Ahorro de Energía:

- Apagar las luces que no se utilicen. Recordar a los huéspedes que apaguen las luces cuando salen del cuarto.
- Abrir persianas y cortinas para la entrada de la luz natural durante el día.
- Pintar las paredes de colores claros para que reflejen mejor la luz natural.
- Utilizar bombillos ahorradores de energía.
- Mantener los tubos fluorescentes encendidos si van a volver a ser utilizados en menos de cinco horas, ya que se consume mucha energía durante el encendido.



Nuestro plan en sostenibilidad...

- Instalar sensores para el encendido y apagado automático de luces en lugares de uso común tales como el jardín, la cochera, etc.
 - Desconectar los electrodomésticos que no estén en uso, ya que si están enchufados consumen energía.
 - Usar electrodomésticos modernos, ya que las tecnologías recientes son más eficientes en el uso de energía. Revisar la etiqueta al realizar compras con el fin de determinar cuánta energía gastan.
 - Usar programas de lavado cortos. Emplear detergentes que funcionan bien con el agua fría.
 - Invitar a los huéspedes a usar de nuevo aquellas toallas y sábanas limpias. Pedirles que dejen en el suelo aquellas que están sucias.
 - Realizar un mantenimiento periódico de los electrodomésticos.
 - Emplear los servicios de transportistas responsables que mantienen sus vehículos en buen estado.
 - Motivar a los turistas a usar los servicios de transporte público, tales como el tren y el bus. Invitarlos a disfrutar de transportes alternativos tales como la bicicleta
 - Emplear tecnología de punta como los sensores de calor humano para desactivar la electricidad en las habitaciones que no están en uso.
 - Motivar al personal y huésped en buscar nuevas formas de aportar a la reducción de uso energético.
- Reducción de la contaminación:
- Evitar los productos que vengan con gran cantidad de envolturas o empaques.
 - Reutilizar las bolsas plásticas; de ser posible, evitarlas.
 - Donar restos de jabón y champú, ropa de cama usada y aparatos que la empresa ya no utilice.
 - Cumplir con el programa de mantenimiento de trampas de grasa.
 - Evitar desechar el aceite de cocina en el fregadero. En vez de ello, ponerlo en una botella plástica y donarlo para personas que lo usan como biocombustible.
 - Incentivar con comunicación clara a los huéspedes a usar el programa de reciclaje.
 - Mantener un estricto control de que los desechos sean clasificados correctamente y depositados en sus respectivos contenedores para garantizar el reciclaje.



Nuestro plan en sostenibilidad...

- Educar constantemente a los colaboradores acerca de la importancia de las 5 R`s: reciclar, reutilizar, reparar, rechazar y reducir.
 - Mantener un estricto control del correcto funcionamiento de la planta de tratamiento.
 - Motivar al personal y huésped en buscar nuevas formas de aportar a la reducción de la contaminación.
- Compras y Proveeduría:
 - Adquirir bienes y servicios de proveedores responsables con el ambiente y localizados en la misma comunidad donde está la empresa.
 - Comprar vegetales orgánicos, en cuya producción no se hayan empleado plaguicidas ni fertilizantes químicos.
 - Evitar la compra de productos que vengan fuertemente empacados. Comprar los que vienen en envases retornables o reutilizables.
 - No utilizar detergentes que contengan cloro, fosfatos, fosfonatos ni tensoactivos, ya que dañan la capa de ozono.
 - Comprar productos concentrados.
 - Comprar productos amigables con el ambiente.
 - No comprar muebles u otros objetos hechos con maderas provenientes de especies en peligro de extinción.
 - Comprar ropa de cama hecha con algodón orgánico; evitar los materiales sintéticos.
 - No comprar agroquímicos para el jardín.
 - Evitar en lo posible el uso de insecticidas.
 - Revisar el envase de los productos, a fin de cerciorarse que tenga el símbolo que indique que es reciclable.
 - Buscar el símbolo de reciclable en el papel higiénico, a fin de evitar que provenga totalmente de árboles enteros.



¿Qué es el CST?

Sus siglas significan Certificado de Sostenibilidad Turística y corresponde a un programa creado por el Instituto Costarricense de Turismo, que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad.

¿Cuándo y por qué surge?

La sostenibilidad, como modelo para el desarrollo, plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer las suyas. En pocas palabras, esto significa que el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) hasta el punto de agotarlos, o destruirlos, con el afán de cubrir las carencias actuales de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo, etc.), porque esta misma base de recursos es la única plataforma, o activo potencial, con el que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades.

Para la actividad turística, la sostenibilidad significa una forma de desarrollo de la actividad que permite solucionar las situaciones actuales de riesgo de la industria y evita las dinámicas de crecimiento que están generando desequilibrios económicos, sociales, culturales y ecológicos. Esta definición en términos operativos, resulta en una interacción balanceada de tres factores básicos de la industria turística:

- 1- El uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales;
- 2- Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales; y
- 3- Éxito económico, que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional.

El propósito fundamental del CST consiste precisamente en convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística del país, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales, y a brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial.



¿Qué es el CST?

¿En que consiste el CST?

Es un programa que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Para esto se evalúan cuatro ámbitos fundamentales:

1. Entorno físico-biológico

Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.

2. Planta de servicio

Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.

3. Cliente

Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.

4. Entorno socioeconómico

Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Cómo se categoriza

Para cada uno de estos aspectos se diseñaron, en forma de cuestionario, preguntas específicas que sirven para evaluar en qué tanto la empresa cumple con los estándares prefijados. Así, cada una de las preguntas representa un elemento de la sostenibilidad que la empresa debe cumplir para clasificar en alguno de los niveles que se han determinado.

Niveles



¿Qué es el CST?

Para medir y ubicar estos niveles, el CST establece una escala de 0 a 5 y en las que cada número indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad.

Qué significa para la empresa turística estar categorizado con el CST

El obtener el primer Nivel significa que la empresa ha dado el primer paso para integrarse en el camino o proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estados cada vez más avanzados en el proceso específico evaluado, culminando éste con la obtención de Nivel 5, situación en la que se encontraría una empresa considerada como ejemplar en términos de sostenibilidad. La subsecuente categorización, se realiza de acuerdo con el siguiente esquema:

Nivel	% cumplimiento
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94
5	> 95

En función de la idea de sostenibilidad, el cumplimiento debe ser concomitante para los diferentes ámbitos mencionados. Por ejemplo, para el Nivel 3 es necesario cumplir al menos con el 60% de las condiciones establecidas para los ámbitos: entorno físico biológico, planta de servicio, gestión del servicio (exclusivo para Agencias Tour Operadoras), cliente externo y entorno socioeconómico. El nivel en el que logre ubicarse una empresa corresponde al menor nivel alcanzado en alguno de los ámbitos. Con esto se pretende que las empresas avancen hacia un modelo de sostenibilidad considerando por igual la importancia de los cuatro ámbitos que entran en juego.

La categorización por Niveles

Se asocia a una estructura gradual de incentivos directos que las empresas podrán disfrutar; a mayor nivel mayores beneficios en promoción diferenciada (particular para el CST) internacional y nacional, capacitación, respaldo para participación en ferias y otros eventos, información y otros más.



Únase a nuestros programas:

1. Ahorro de Agua:

- Participe cuidando el agua al cerrar la llave cuando no sea necesario, por ejemplo: al lavarse los dientes o enjabonarse cuando se ducha.
- Considere reusar sus toallas y sábanas de cama. Nuestro personal de limpieza no cambiará las toallas y sábanas si deja las toallas guindadas y el rótulo del programa que encontrará en la mesa de noche en donde se encuentra.

2. Ahorro de Energía:

- Apague las luces y el Aire Acondicionado cuando sale de la habitación.
- Apague el Aire Acondicionado si va a abrir las puertas de la terraza o ventanas.
- Considere reusar sus toallas y sábanas de cama. Nuestro personal de limpieza no cambiará las toallas y sábanas si deja las toallas guindadas y el rótulo del programa que encontrará en la mesa de noche en donde se encuentra.





Únase a nuestros programas:

3. Participe en nuestras Limpiezas de Playa:

Una vez al mes el personal del Hotel junto con la Escuela de Río Negro realiza una limpieza de Playa para mantener la Playa de Cocles sin ningún tipo de contaminación que afecte la flora o fauna. Las fechas de la misma se anunciarán en el Hotel o las podrá encontrar en nuestra página de Facebook. Consulte en recepción la próxima fecha.



4. Ecoshops:

Una vez al mes el el Hotel organiza una charla con temas ecológicos para la comunidad y nuestros huéspedes. Todos podemos aprender nuevas maneras de cómo cuidar nuestro planeta. Las fechas de la misma se anunciarán en el Hotel o las podrá encontrar en nuestra página de Facebook. Consulte en recepción la próxima fecha.





Únase a nuestros programas:

5. Áreas Protegidas

El área cuenta con opciones de Parques Nacionales, Reservas Biológicas, Centros de Rescate, que puede visitar y disfrutar. Pregunte en recepción de las opciones de Tours.

6. Eventos Culturales y Recreativos

Lo invitamos a que participe del Folclor de la comunidad disfrutando diversas actividades de la comunidad que se realizan durante el año. En nuestro Rincón Verde encontrará información de los eventos cercanos o en Recepción le brindarán más información.



7. Enjoy Green

Con una pequeña donación de \$5 usted podrá contribuir con estos y muchos programas más que ayudan no sólo a la preservación de nuestro medio ambiente si no también al desarrollo de la comunidad. Más información en Recepción.