

Política de Sostenibilidad – Palma Real Hotel & Casino

Misión: Ofrecer a nuestros clientes un servicio en armonía con el medio ambiente, la comunidad y cultural apoyando económica y socialmente a la localidad.

Visión: Llegar hacer uno de los mejores hoteles sostenibles de la zona que ofrece un servicio de sostenible y de calidad a nuestros clientes.

Objetivo: Establecer las políticas de sostenibilidad con el fin de llevar a cabo buenas prácticas en el campo social, ambiental, cultural y económico y lograr un balance equitativo entre ellos; implementando buenas prácticas que permitan poner en marcha procesos de mejoramiento continuo.

Alcance: Aplica a todos los colaboradores, visitantes y huéspedes del Hotel.

Responsables: Gerencia General y Recursos Humanos. Supervisión del Gestor Ambiental

Social/Cultural:

- Esta política de sostenibilidad será de acatamiento obligatorio para trabajadores(as), huéspedes y visitantes. Se realizarán periódicamente auditorias para verificar con base en evidencia específica el apego a las políticas.
- El manejo de las relaciones laborales con los(as) trabajadores(as) estarán estrictamente apegadas con la legislación nacional pertinente.
- El trato personal que brindará el (la) trabajador(a) al huésped, al visitante y a los compañeros de labores será siempre amable, empático y positivo.
- Capacitaciones a los colaboradores en servicio al cliente para mejorar la forma de tratar a los clientes con el fin de lograr la satisfacción de los mismos.
- Capacitaciones sobre reciclaje, manejo de desechos, CST, Sello de Calidad Sanitaria, entre otras.
- Se dará apoyo a las actividades de la comunidad, así como donativos en las actividades que realicen en las escuelas, colegios, instituciones, entre otros.
- El Hotel dará preferencia a las personas de las comunidades vecinas para la contratación de trabajadores, sin distinción de género, religión, etnia o preferencia política.
- Se denunciará todo tipo de forma de turismo sexual y explotación infantil.
- Promover las tradiciones y costumbres del país, así como el consumo de comida típica de nuestro país.

- Fomentar y apoyar el turismo local.
- Trabajar en conjunto con la Policía para asegurar la seguridad de la comunidad y de nuestros clientes.
- Procurar que los proveedores sean de la comunidad para promover la economía local.
- Denunciamos cualquier actividad ilegal y defendemos y protegemos a los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual y comercial.
- Capacitación a los colaboradores con respecto al Código de Conducta para la Protección de niñas, niños y adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo.
- En el Hotel no se permitirá ninguna forma de manifestación de turismo indeseable que afecte la flora, la fauna y las comunidades vecinas. Si se detectan casos de turismo sexual y de explotación infantil, se procederá a presentar la denuncia ante las autoridades competentes.
- No se permitirá el ingreso de personas no registradas o autorizadas al área de las habitaciones.
- Se promueven las actividades culturales de la comunidad y de la localidad.
- Se tiene convenio con la Asociación de Artesanos de San Rafael de Heredia para promover sus productos dentro del hotel, tanto con los colaboradores como con los huéspedes.
- Se promueve la mano de obra nacional, las esculturas que se encuentran en las áreas públicas y el mural del restaurante son elaborados por artistas nacionales.
- Convenio con la comunidad de Las Luisas, se les apoya en temas de sostenibilidad, son participes de nuestras capacitaciones y plan de voluntariado, además se les colabora con préstamo de salones para reuniones o eventos de la comunidad, se apoya la inclusión de personal de la comunidad para que labore en el hotel, y se dan donaciones en especie que ayuden a la comunidad y en sus actividades.

Ambiental:

- Programa de separación de desechos y de ahorro de agua y energía.
- Utilización de productos biodegradables.
- Invitar a los huéspedes a formar parte de los programas de ahorro de agua y energía.

- Programas de reciclaje en constante innovación
- Motivar a los huéspedes a visitar nuestras áreas silvestres protegidas.
- Participar en campañas de reforestación y de limpieza.
- Usar papel reciclado libre de cloro. No se compran productos que dañen el medio ambiente.
- Estamos en contra de la extracción y comercialización de especies de flora y fauna, continental o marina.
- Las especies de flora cercanas al hotel serán identificadas con su nombre común, así como su nombre científico y Familia a la que pertenece. Se contará con documentación accesible para el huésped y para el visitante que les aporte información más detallada.
- El agua para consumo humano será probadamente potable por lo cual la toma de la misma será supervisada en forma periódica, con registros escritos y analizada en laboratorio con regularidad.
- Dentro del hotel se promoverá el uso responsable del agua, se eliminarán rápidamente las fugas y las averías, y se dará preferencia al uso de griferías e inodoros que optimicen el consumo, además del mantenimiento preventivo de las tuberías.
- Ama de Llaves dará seguimiento continuo al Programa de Cambio de Toallas en la habitación. Si el cliente pone los paños sobre la ducha, se le dejan para el próximo día. Se cambiará las sábanas cada 2 días a no ser que el cliente lo solicite o se amerite.
- Dentro del hotel no se encuentran animales en cautiverio y de encontrarse alguna especie de fauna dentro o cerca de las instalaciones del hotel, el mismo será liberado en el hábitat más óptimo.
- No se fomenta ni se permite la alimentación artificial (comederos) a los animales silvestres, además se le informa al cliente para que lo tomen en cuenta a la hora de visitar algún parque nacional o área silvestre. Ley 6084
- Se capacita al personal para ser conscientes a la hora de visitar algún área silvestre protegida de evitar todo daño o impacto negativo, de igual manera se da a conocer a nuestros clientes para que lo tomen en cuenta en sus visitas (Turista responsable).
- Se trabajará para calcular y mitigar la Huella Ecológica emitida, y se informará a huéspedes y colaboradores de cómo puede aportar su ayuda

Económico:

- Las instalaciones eléctricas, de gas y de agua se mantendrán en buen estado para lograr el buen funcionamiento de las mismas.
- Se debe cumplir con la legislación aplicable a la empresa y ser divulgada si es necesario a los colaboradores, proveedores y públicos de interés, tales como Ley 7600, Código de Conducta, Ley contra el Hostigamiento sexual, etc. También es necesario la exhibición de Permisos de Funcionamiento al día, cumplimiento urgente de órdenes sanitarias, pago de impuestos etc.
- Se comprarán productos locales y en lo posible a los proveedores de la zona.
- Se trabajará con agencias de viajes comprometidas con la sostenibilidad.
- Se apoyará a los artesanos de la zona y se promoverá la venta de sus productos en el restaurante del hotel.
- Se realiza el consumo responsable de los productos utilizados diariamente.
- Programas de reducción de consumo de agua y energía.
- Compra de productos más eficientes y con mayor porcentaje de vida útil de los mismos.
- Reutilización de papel, tratar en lo posible de utilizar las 2 partes de las hojas para evitar el gasto de papel innecesario.
- Los platos ofrecidos en el Restaurante se servirán de la manera más estandarizada posible conforme esta establecida la receta.
- La empresa mantendrá todas sus obligaciones tributarias al día.
- La empresa pagará en forma puntual las obligaciones salariales de los trabajadores.
- Los trabajadores del Hotel recibirán un mínimo de 15 horas de capacitación por año en los temas que se consideren fundamentales para el buen desempeño de su trabajo. Los temas de interés estratégico son: idiomas, manipulación de alimentos, servicio al cliente, manejo de emergencias y primeros auxilios.

La empresa contará con un plan anual que establezca las actividades comunales a las cuales se le dará prioridad en apoyo económico o en especie. Se dará preferencia a organizaciones comunales, escuelas e instituciones sin fines de lucro. Se promoverá a que los(as) trabajadores(as) participen al menos dos veces por año en labores de ayuda comunitaria