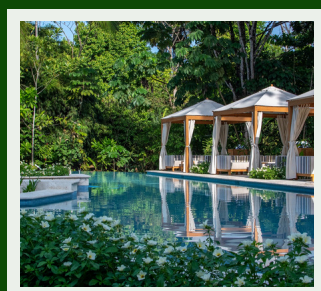
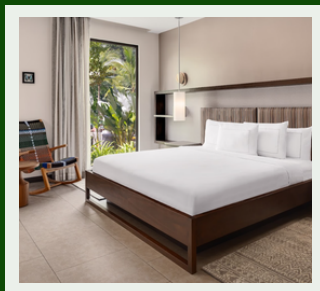
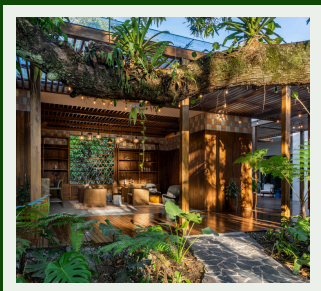




# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



# BOTANIKA

OSA PENINSULA COSTA RICA

CURIO COLLECTION  
by Hilton™



# Manual del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad

Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton ha establecido en su actual condición de empresa dedicada al turismo sostenible, con el fin de informar a sus colaboradores, proveedores, clientes y público en general sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible.

## Introducción

En Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton, contamos con la experiencia, alianzas y el conocimiento para atender al turismo justo a sus medidas y de una forma amigable con el ambiente, según los gustos y preferencias de nuestros clientes. Nuestra trayectoria respalda experiencias de hospitalidad auténticas y sostenibles, brindando una experiencia placentera disfrutando de la naturaleza y el paisaje.

Ofrecemos la comodidad y el confort, la aventura y el descanso rodeados de una naturaleza exuberante y con atractivos interesantes que no se resumen en solo la visitación y el disfrute de nuestras excelentes instalaciones sino que también nos rodeamos de lugares espectaculares con los cuales mantenemos políticas de respeto y convivencia con el menor impacto ambiental posible.

Nos caracterizamos como una empresa preocupada por desarrollar operaciones turísticas responsables, tanto hacia el medio ambiente como hacia las comunidades de las cuales formamos parte. Es por ello que para nosotros es de suma importancia dedicar el tiempo necesario para la definición y cumplimiento de un programa de gestión sostenible global para nuestra empresa, a través del cual proyectamos nuestra convicción que “ser sostenible, es hacer lo correcto” y es a través de esta filosofía que logramos garantizar a nuestros clientes e intermediarios, a nuestros proveedores, a nuestras comunidades y a nuestro personal una labor de excelencia en nuestros servicios y en el cuidado que ponemos a lo largo de nuestros circuitos, previniendo, disminuyendo y mitigando todo impacto que se pudiera generar a nuestro alrededor.

### **Nuestra Misión:**

***Ser la compañía más hospitalaria del mundo al crear experiencias sentidas para los huéspedes, oportunidades significativas para los miembros del equipo, alto valor para los propietarios y un impacto positivo en nuestras comunidades.***

### **Nuestra Visión:**

***Llenar la tierra con la luz y la calidez de la hospitalidad al ofrecer experiencias excepcionales en todos los hoteles, a todos los huéspedes, en todo momento.***

***Nuestro Propósito Mayor:***

**Convertimos sueños en experiencias seguras y sostenibles con un propósito memorable.**

***Nuestros Valores:***

- **Hospitalidad**
- **Integridad**
- **Liderazgo**
- **Trabajo en equipo**
- **Propiedad**
- **Norte**

***Nuestras acciones***

A continuación, nos permitimos compartir algunas de nuestras principales acciones de sostenibilidad turística:

***Nuestras compras***

Elaboración de una directriz de compras a través de la cual establecemos políticas y criterios basados en aspectos de sostenibilidad.

La utilización de implementos de limpieza para nuestras oficinas como (jabones, bolsas de basura, aerosoles, desinfectantes) aprobados y certificados por instituciones autorizadas y regentes químicos como implementos de limpieza biodegradables.

Selección de proveedores destacados por prácticas sostenibles o preferiblemente cuenten con algún tipo de certificación reconocida.

Damos a conocer a nuestros proveedores nuestra posición de empresa preocupada por el medio-ambiente, invitándolos a sumarse activamente a nuestras prácticas sostenibles

Nuestras metas (agua, energía, manejo de residuos sólidos y la comunidad)

Ahorro en el consumo de papel mediante su reutilización para generar un ahorro en el material impreso y el uso de documentos digitales.

Una concientización de ahorro de energía y agua como medios preciados de vida.

Campañas de Reciclaje mensuales y recolección diaria en todas las oficinas con su debida rotulación e instrucciones de separación de los desechos.

### Nuestra conciencia social y aporte a la comunidad

Apoyo a las normativas de: Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre, Sobre la Ley Orgánica del Ambiente, Ley de Biodiversidad, Ley contra la Explotación Sexual Comercial Infantil, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.

Miembro del Código de Conducta de Explotación Sexual y Comercial de Menores.

Un registro de cuidado en el tratamiento de aguas residuales y disposición de todas las medidas necesarias para garantizar el efectivo tratamiento de aguas.

Somos una empresa que apoya al sector de personas con capacidades y limitaciones especiales.

Contamos con las directrices necesarias entre nuestros colaboradores para la visita a las áreas protegidas de nuestra región y en general en nuestro país para todos nuestros clientes.

***Botánika Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton apoya fielmente las siguientes normativas***

### Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre:

Botánika Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton se autodefine como un fiel defensor de nuestro patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado (específicamente, indígenas anteriores o contemporáneas al establecimiento de la cultura hispánica en territorio nacional). Es por ello que actuará de forma inmediata y conforme a la legislación vigente ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico mediante tres acciones específicas:

Recordatorio a nuestros colaboradores sobre las leyes N° 7317 de Conservación de la Vida Silvestre y N° 6703 de Conservación del Patrimonio Nacional Arqueológico.

Divulgación de dichas Leyes

Denuncia formal a las autoridades y entidades correspondientes, Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) para lo relacionado con vida silvestre y Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace el patrimonio arqueológico.

Mantenemos un firme compromiso con la protección de la biodiversidad y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencias de su no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato) o de nuestro patrimonio arqueológico.

### Sobre la Ley Orgánica del Ambiente:

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo esté según lo establecido.

Botánika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contará con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas respectivas
- Pólizas de seguros correspondientes

### Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil:

Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.



Divulgaremos entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores y familias que el sexo con menores de edad en Costa Rica es penado con cárcel.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores.

Propiciaremos la creación de una cultura de “cero tolerancia” contra todas las formas de explotación de niñas, niños y adolescentes, para así modificar los arraigados patrones culturales que justifican al autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia nuestros públicos de interés (colaboradores, clientes, proveedores y familias) seremos insistentes en el hecho de que el problema no es responsabilidad exclusiva del Estado y mucho menos de las propias víctimas, de sus familias, o de sus entornos sociales inmediatos; por lo que se requiere del esfuerzo de toda la sociedad en su conjunto.

En dicho mensaje también seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes son explotados sexualmente muchos otros derechos también son violados (los Derechos a la salud física y mental, a la Educación, a la vida en familia, al juego, a la recreación) y por lo tanto, esos derechos también deben ser restituidos.

Enfatizaremos en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos, por medio de comunicados escritos y formales, a ser parte del Código de Conducta, orientándolos -en caso de ser necesario- sobre los requisitos para su firma.

### **Sobre la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado:**

En cualquiera de los programas turísticos de Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado. En Costa Rica este tipo de acciones es penado con cárcel.



Si se diera algún hecho similar se tomarán las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de funcionarios involucrados).

### Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia:

La empresa permitirá a sus colaboradores conocer el procedimiento de denuncia de acoso sexual desde el inicio de su relación laboral durante la etapa de inducción y procederá según lo establecido por la ley, la cual establece a quien incurra en esta falta despido sin responsabilidad patronal y/o sanciones en términos de pagos por indemnización a la víctima e incluso prisión.

La empresa sancionará severamente cualquier indicio de acoso sexual hacia cualquier persona o cualquier situación en la que se vea afectado alguno de sus colaboradores durante su gestión laboral, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

La información sobre las leyes en mención para el establecimiento de estas políticas estará a disposición de sus colaboradores, proveedores, clientes y familiares.

### Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.

Garantizar el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o clientes de Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton, promoviendo los cambios y ajustes necesarios en el sentido físico, jurídico y sensibilizando al personal para lograrlo.

Con las siguientes acciones estratégicas:

- *Brindar accesibilidad y adecuar el entorno y nuestros servicios a todas las personas. Procurar los servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad que soliciten nuestros servicios turísticos, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades.*
- *Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación sobre la discapacidad dirigida a todos nuestros colaboradores.*
- *A partir de esta política se comunicará y solicitará solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.*
- *Revisión y análisis de los reglamentos existentes en la Institución para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.*

### Igualdad de género

En Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton la igualdad de género significa que las mujeres y los hombres se encuentran en igualdad de condiciones para ejercer plenamente sus derechos y su potencial para trabajar, contribuir al desarrollo de la empresa y beneficiarse de los resultados. Comprendemos que el logro de la igualdad de género exige medidas concretas destinadas a eliminar las inequidades por razón de género.

En Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton equidad de género significa una distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre las mujeres y los hombres, no existen las desigualdades injustas, innecesarias y prevenibles entre las mujeres y hombres para lo cual aplicamos acciones que garanticen la equidad de género, comprendiendo que la equidad es el medio, la igualdad es el resultado.

Dentro de Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton el concepto de diversidad incorporado al enfoque de igualdad de género significa reconocer que las mujeres y los hombres no constituyen grupos homogéneos. En nuestros procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal se elimina por completo cualquier criterio diferencial entre las mujeres y entre los hombres con respecto a la edad, el estado socioeconómico, la educación, el grupo étnico, la cultura, la orientación sexual, la discapacidad y la ubicación geográfica.

Por lo tanto, nos comprometemos a promover la igualdad de género por medio de acciones que:

- *Fomenten la participación de mujeres y hombres en diferentes roles de nuestra empresa, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional.*
- *Garanticen un ambiente de trabajo productivo y sano para todas las personas, que sea libre de manifestación de discriminación o de violencia en razón del género.*
- *Aseguren el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios u otros que nos apliquen.*
- *Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión.*

### Ley de Bienestar Animal

En Botanika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton nos declaramos amantes y protectores de los animales, ya sean especies silvestres o domésticas. Nos encargamos de estudiar la nueva Ley Contra el Maltrato Animal e informamos a nuestros colaboradores y guías sobre sus lineamientos. Contrataremos únicamente, aquellos proveedores que cumplan con lo establecido por esta Ley #9459, considerando los siguientes aspectos fundamentales:

- *Satisfacción del hambre y la sed.*
- *Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.*

- *Muerte provocada sin dolor y de ser posible, bajo supervisión profesional.*
- *Ausencia de malestar físico y dolor.*
- *Preservación y tratamiento de las enfermedades.*
- *Seremos vigilantes en el cumplimiento de lo aquí establecido y procederemos a exigir un trato a los animales acorde a lo indicado en esta ley, o bien a denunciar, según sea requerido.*

## Código de Ética

### Principios fundamentales

Los funcionarios de nuestra empresa deben comportarse -en general- según las normas éticas derivadas de su condición de personas profesionales o especializadas. Por ello deben actuar conforme a los principios fundamentales de lealtad, sinceridad, buena fe, responsabilidad, honestidad, respeto mutuo, cortesía, solidaridad, y de acuerdo con la legislación vigente.

## Reglamento interno

Todos deben:

- Sustentar y practicar los principios de respeto profundo a toda persona relacionada con su función.*
- Situar sus relaciones profesionales y personales en un marco de seriedad, justicia, amabilidad, honorabilidad, sana tolerancia, comprensión, cortesía y discreción.*
- Evitar conductas, dentro y fuera de su lugar de trabajo que, en forma evidente afecten negativamente su prestigio profesional.*
- Orientar y apoyar a los clientes sobre sus necesidades y preferencias dentro de los límites, alcances y prudencia que cada caso amerite.*
- Guardar discreción sobre situaciones privadas que, en ocasión de su cargo, le hayan sido confiadas, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.*
- Estimular en los clientes el respeto a nuestra cultura, tradiciones y costumbres en cada lugar de visita, así como principios conservacionistas y de rescate de la vida silvestre.*

*g. Respetar el criterio político, filosófico, religioso, socioeconómico y cultural de las personas con quienes se relacionan (compañeros, proveedores, clientes, visitantes, etc.)*

*h. Propiciar y mantener un trato de igualdad en la oficina, sin discriminar por razones políticas, religiosas, ideológicas, étnico-culturales-económicas, razones sociales, académicas y de necesidades específicas y de género.*

*i. Desarrollar una permanente actitud de actualización profesional, metodológica atinente a su función.*

*j. Brindar apoyo y orientación a los clientes sobre cómo procede un turista sostenible.*

*k. Abstenerse de cualquier tipo de conducta sexual o física, que pudiera ser calificada como acoso u hostigamiento sexual de conformidad con lo establecido en la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y en la Docencia, Ley N° 7476.*

*l. Defender vehementemente a los niños, niñas y adolescentes amenazados por la explotación sexual comercial infantil, procediendo según los términos de nuestro compromiso ante el Código de Conducta.*

### Denuncias (procedimiento)

Cualquier persona podrá interponer ante el Departamento de Recursos Humanos o jefatura directa una denuncia contra aquel colaborador, colega, cliente o visitante que transgreda el Código de Ética Profesional y los reglamentos internos. Esta deberá ser presentada por escrito, dirigida a la Gerente de Recursos Humanos, al Comité Sostenible o bien al Jefe a cargo.

### Dicha carta deberá indicar:

- *Las calidades de la persona que denuncia y las de la persona a quien se denuncia.*
- *Contener una exposición clara y precisa de los hechos en que se sustenta la acusación.*
- *Señalar la fecha en que estos actos ocurrieron.*
- *El derecho lesionado.*
- *La enunciación de los medios de prueba en los que se sustenta.*
- *La dirección donde desea que se le comunique la primera resolución que involucra a la persona denunciada.*
- *La prueba documental deberá aportarse junto con la denuncia y, en el caso de señalar prueba testimonial, deberá indicarse el nombre completo, las calidades de quien testifica y señalar los hechos de la denuncia a los que hará referencia.*

# Nuestras Políticas

## Políticas ambientales

El objetivo general de la Política Sostenible es promover y fomentar lineamientos de buenas prácticas para los procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

La operación general de Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton se realiza contribuyendo efectiva, constructiva e integralmente con la generación de beneficios económicos para toda la organización (socios y colaboradores), protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura e idiosincrasia costarricenses.

La sostenibilidad será una base fundamental para el desarrollo de nuestra operación global, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.

La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.

El ahorro de agua, de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. En este sentido Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton se compromete a:

- *Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.*
- *Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.*
- *Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.*

Como parte complementaria a la gestión ambiental, Botánica Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton procede a:

- *Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.*
- *Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.*
- *Los medios de transporte utilizados para su operación (subcontratados) deben contar con la Revisión Técnica correspondiente.*
- *Deben contar con los marchamos al día.*

- *Preferiblemente, colaborar con algún programa de mitigación de impactos al medio ambiente.*
- *Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).*
- *Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades, en general.*

## Políticas sociales

Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social de la comunidad.

Se propiciará un desarrollo turístico apoyado en la ética, la calidad y la sostenibilidad, para lo cual Botánika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton utilizará su incidencia a nivel de sector turístico, político y empresarial en beneficio equitativo de la empresa, colaboradores, el medio ambiente y la comunidad.

Toda la promoción internacional y nacional se hará de acuerdo con planes específicos que se diseñarán considerando el involucramiento de las principales zonas de operación, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y alineándose con la visión turística integral de la región.

Se mostrará a los visitantes las culturas, tradiciones y costumbres de nuestras distintas regiones, defendiendo su integridad, respetando su ambiente y transmitiendo la importancia de disfrutar la riqueza cultural de nuestro país, sin que por ello se generen impactos negativos que amenacen a los pobladores y su cultura.

## Reglamento para visita a las áreas protegidas (ASP - Parques Nacionales)

En Costa Rica, desde 1991 se han venido publicando mediante decreto ejecutivo los reglamentos de uso público para las áreas silvestres protegidas que reciben visitantes en mayor número. Para cada sitio, se definen las zonas destinadas al uso público y las actividades y los usos permitidos, se regulan los horarios de visita y la observación de especies, se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma importancia que todos los visitantes de nuestras áreas protegidas estén en conocimiento de estos reglamentos, por lo que les recomendamos informarse directamente con el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC)

<http://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/default.aspx>

En Botánika Osa Península Costa Rica Curio Collection by Hilton nos unimos a este importante esfuerzo de conservación de nuestras Áreas Protegidas y, en cumplimiento de nuestro compromiso aplicamos el siguiente reglamento para la visitación de estas áreas durante nuestros tours (cada Área Protegida

establece lineamientos para sus condiciones particulares, por lo que es recomendable, además, verificar directamente con el sitio web del SINAC).

Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.

Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.

No se permite fumar durante los trayectos de transportación. Pero, además, en las áreas naturales, esta prohibición se establece como reglamento, medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.

Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.

Procure evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo su distancia de las especies y no tocar las plantas.

Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.

Por ningún motivo se debe alimentar a los animales dentro de la propiedad, lugares de visitación o en los alrededores, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.

Si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.


Las zonas turísticas incluidas en nuestros programas ofrecen grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que le sugerimos visitar las comunidades aledañas. De esta manera, nos ayudará a apoyar a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, motivándolos para una interacción positiva de la comunidad y colaborando al soporte de la actividad conservacionista.

No adquiera souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas o piezas arqueológicas. De esta manera evitará ser sancionado por las autoridades locales, pues nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, la comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.

En Costa Rica nos hemos declarado defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Si observa situación que sugiera algún indicio de esta despreciable actividad, háganoslo saber para proceder de inmediato según el procedimiento del Código de Conducta Internacional, entidad a la cual nos hemos aliado muchas empresas

de turismo para luchar unidos contra este tipo de acciones tan censurables. En Costa Rica se castiga con pena de cárcel sin posibilidad de fianza hasta un mínimo de 8 años.

Al igual que con el punto anterior, es importante tomar en cuenta nuestras leyes # 8204 contra el consumo de sustancias ilegales (tenencia, consumo y comercio) y la # 7476 contra el hostigamiento sexual. En nuestra empresa hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.



## Nuestra gestión operativa sostenible y recomendaciones para nuestros proveedores y público en general.

### Sobre el cambio climático y nuestras acciones.

Uno de los temas más controvertidos en nuestros tiempos es el calentamiento global, el cambio climático representa uno de los mayores desafíos ambientales de nuestra era. Sus efectos y características ya se hacen sentir en todo el mundo. El calentamiento global es el fenómeno del aumento de la temperatura media global, de la atmósfera terrestre y de los océanos, que posiblemente alcanzó el nivel de calentamiento de la época medieval a mediados del siglo XX, para excederlo a partir de entonces.

El cambio climático representa uno de los mayores desafíos ambientales de nuestra era. Sus efectos ya se hacen sentir en todo el mundo mediante fenómenos como el aumento del nivel del mar, olas de calor, tormentas extremas, sequías y pérdida de biodiversidad..

Consecuencias del cambio climático, que impactan directamente la operación turística y el entorno natural.

- *Aumento del nivel del mar.*
- *Olas de calor.*
- *Grandes tormentas.*
- *Sequías.*
- *Especies en extinción.*
- *Enfermedades, pandemias.*
- *Descongelamiento de glaciares.*
- *Inestabilidad socio-económica.*
- *Destrucción de ecosistemas.*
- *Deforestación.*

### **¡Únase al esfuerzo!**

Lo invitamos a medir su huella de carbono y unirse a este importante esfuerzo en beneficio de nuestro planeta. A continuación, le compartimos nuestras acciones para lograr mitigar su huella de carbono.

El compromiso de Botánica Osa Peninsula Costa Rica Curio Collection by Hilton conduce a un esfuerzo proactivo en términos de información, orientación, apoyo y motivación para todas las personas directa o indirectamente relacionadas con nuestra labor diaria. Para ello hemos definido una guía de pasos o acciones que consideramos apropiadas para el logro de los objetivos contemplados dentro de nuestra gestión de turismo sostenible, la cual compartimos con nuestros proveedores con el fin de instarlos a desarrollar y garantizar una operación eficiente y sostenible.

Como parte de esta importante dinámica, nuestra selección de proveedores considerará los esfuerzos que cada uno de ellos realice con el fin de reconocerle su deseo de apoyarnos en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

## Consumo racional de energía

### Acciones para el consumo racional de energía

1. *Realizamos monitoreo periódico y formal del consumo energético.*
2. *Definimos metas de ahorro.*
3. *Realizamos campañas de información y formación entre los colaboradores para el ahorro energético.*
4. *Involucramos a todos los colaboradores en la definición de planes de ahorro energético.*
5. *Utilizamos los equipos informáticos en modo de bajo consumo.*
6. *Cambiamos equipos que no hagan un uso eficiente de la energía.*
7. *Procuramos el aprovechamiento máximo de la luz y la ventilación natural, la reflexión de luz y calor y la sombra natural.*
8. *Desconectamos los sistemas eléctricos sin uso.*
9. *Instalamos sistemas de apagado automático.*
10. *Toda la iluminación de nuestras oficinas es con luces led. En este punto recomendamos adquirir los artefactos de la mejor calidad y marcas reconocidas y contratar a una empresa especializada para una adecuada disposición de ellos cuando ya no sirvan.*
11. *Mantenemos un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación.*
12. *Controlamos automáticamente la temperatura mediante termostato, utilizando un sistema centralizado de control y regulación.*
13. *Empleamos dispositivos en puertas y ventanas para evitar fugas de calor o frío.*
14. *En todos nuestros edificios están aisladas las tuberías, evitando pérdidas de calor.*

## Consumo racional de agua

### Acciones para el consumo racional de agua

1. *Realizamos monitoreo periódico y formal del consumo de agua.*
2. *Definimos metas de ahorro.*
3. *Realizamos campañas de información y formación entre los colaboradores para el ahorro de agua.*

4. *Proporcionamos información a los usuarios para evitar goteos.*
5. *Establecemos cuánta agua se puede ahorrar en la limpieza y ponemos en marcha un plan de reducción de consumo.*
6. *Utilizamos aireadores en grifos.*
7. *Rotulación enfocada al consumo racional del agua en puntos estratégicos.*
8. *Evitamos las fugas de agua haciendo las reparaciones pertinentes y así evitar el goteo y pérdida.*
9. *Todos los inodoros son de tanques eficientes.*

## Consumo de Productos

Procuramos la adquisición de productos biodegradables, reciclables o reutilizables. Seleccionamos, en lo posible, productos con envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y retornables.

Conocemos el significado de los símbolos o etiquetas “ecológicas”.

Usamos papel reciclado o blanqueado sin cloro.

Elegimos productos de limpieza no agresivos, siguiendo las instrucciones de manejo y conociendo los símbolos de peligrosidad y toxicidad.

Aislamos y cerramos adecuadamente los recipientes de productos peligrosos.

Definimos políticas de compras y las damos a conocer entre los colaboradores.

Manejo adecuado de los residuos sólidos y líquidos.

Realizamos campañas de información entre los colaboradores para la minimización de la contaminación y correcta gestión de los residuos sólidos.

Utilizamos envases reutilizables que podamos utilizar posteriormente.

Aseguramos la entrega de los residuos separados a un centro de acopio especializado

Recogemos información sobre las características de los residuos y de los requisitos para su correcta gestión.

Depositamos los residuos en recipientes determinados para ello.

Mantenemos los contenedores de basura higiénicamente limpios para evitar malos olores y la aparición de insectos y roedores.

Realizamos un manejo estricto y adecuado de los materiales tecnológicos, por lo que contamos con certificados especiales.

Difundimos nuestras prácticas de sostenibilidad mediante campañas en redes.

Ofertamos productos turísticos respetuosos con el medio ambiente, evitando actividades potencialmente agresivas con el entorno en espacios naturales de alta sensibilidad y con políticas del menor impacto natural posible.

Control de las emisiones y compensación

Acciones realizadas para la mitigación de los impactos generados por combustibles fósiles.

Nos aseguramos que las unidades de transporte contratadas se encuentren al día con las revisiones técnicas necesarias.

## Porque apostamos al Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)



Nos enorgullece estar en el proceso para la obtención del Certificado de Sostenibilidad Turística otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), con el cual honraremos nuestro esfuerzo, pero además:

Consideramos que es una valiosa herramienta que nos permite confirmar nuestro compromiso ambiental, social y económico, pero, además, el estar en cumplimiento con dichos parámetros, es cada vez más valorado por clientes, empresas intermediarias, proveedores, colegas y en general, toda persona preocupada por el bienestar del planeta.

Sabemos que el CST, al igual que otras certificaciones que hemos obtenido, nos permitirá aumentar nuestra competitividad en cuanto a la distinción de nuestros productos turísticos, mejora de la imagen y de nuestra marca y, además, al ser un logro de todo el equipo de trabajo optimizará la armonía y el ambiente general dentro de nuestra operación global.

### Sabemos que la certificación:

- Incrementará el empoderamiento de la empresa.
- Propicia la disminución de los riesgos laborales.
- Propicia la disminución del gasto de agua y energía.
- Mejora la eficiencia de los procesos productivos, promueve tecnologías menos contaminantes.
- Facilita la adaptación a las legislaciones más exigentes y a los requisitos de los clientes más exigentes.

## Generalidad

Esperamos contar con el apoyo del personal permanente y ocasional de nuestra empresa para el cumplimiento de este Manual de Turismo Sostenible.

Solicitamos hacerlo público especialmente entre nuestros proveedores, comunidad y todas y todos los involucrados en nuestra gestión.

