

17 de enero, 2024
CRST-010-2024

Estimable
Comisión Técnica de Verificación de la CST

Asunto: Expediente **FT-243 Empresa PACUARE LODGE**

- Se adjunta la Ficha Técnica de la auditoría realizada a la empresa **PACUARE LODGE** que opta por la CST, auditada por **Ricardo Caravaca Jiménez**, sede **Central**.

Objetivo

- Hacer del conocimiento de la CTV-CST el expediente de la empresa solicitante de la CST para su valoración conforme al nivel propuesto.

Acuerdo / Ley / Reglamento u otro por el que se presenta a CTV	Fechas de los acuerdos
<ul style="list-style-type: none">Decreto Ejecutivo No.41415-MINAE-MCJ-MEIC-TUR Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística	7/12/2018



B. Resumen del documento presentado

FICHA TÉCNICA

☰ Información de la empresa

Nombre Comercial: Pacuare Lodge	Razón Social: Aventuras Naturales S.A.	Cédula Jurídica: 3101088324
Categorías: Hospedaje Gastronomía Servicios de Spa Turismo Aventura	Provincia: Limón	Canton: Siquirres
Nro. de Colaboradores: 51 a 200	Distrito: Pacuarito	UPT (Unidad de Planeamiento Turístico): Caribe
Responsable del Proceso: Priscilla Murillo	Años de Operación: 27	Propietario: Priscilla, Murillo
	Email: sostenibilidad@boena.com	Website: www.pacuarelodge.com/



Evaluación Final

Mínimo requerido: Mejora y Continuidad: 50% Impacto externo: 70% Obligatorios: 100%

Nivel alcanzado: Nivel Elite

Gestión Empresarial

108/114

Puntos obtenidos

% de Cumplimiento:

Mejora y Continuidad: 100%

Impacto Externo: 100%

Indicadores Obligatorios: 100%

Impacto social, económico y cultural

44/47

Puntos obtenidos

% de Cumplimiento:

Mejora y Continuidad: 100%

Impacto Externo: 100%

Indicadores Obligatorios: 100%

Impacto Ambiental

108/122

Puntos obtenidos

% de Cumplimiento:

Mejora y Continuidad: 100%

Impacto Externo: 81%

Indicadores Obligatorios: 100%

Indicadores Especificos

63/65

Puntos obtenidos

% de Cumplimiento:

Mejora y Continuidad: 100%

Impacto Externo: 100%

Indicadores Obligatorios: 100%

PUNTOS SOBRESALIENTES

Pacuare Lodge se encuentra situado a orillas del Río Pacuare, una de las aguas bravas más pintorescas del mundo, su ubicación representa un escenario óptimo para la aventura, descanso, bienestar y celebración de un motivo especial

Pacuare Lodge forma parte de Böëna Wilderness Lodges la cual está integrada por cinco lodges (Pacuare Lodge, Lapa Ríos Lodge, Monteverde Lodge & Gardens, Tortuga Lodge & Gardens y Cloudforest Lodge) los cuales trabajan bajo el concepto de crear experiencias únicas e inolvidables a través de la pasión, el respeto, el amor por la naturaleza y la integridad

Pilares:

"La Naturaleza es lujo"

"Experiencias que cambian vidas"

"Redefinimos el lujo"

"Conexiones humanas auténticas"

"Paraíso prístino"

En 1986 inicia como Aventuras Naturales ofreciendo tour de rafting, este fue el inicio para ofrecer el servicio de hospedaje haciendo camping

Posteriormente, en 1995 inicia operaciones Pacuare Lodge en el sitio donde se ubica actualmente

Llegar a las instalaciones de Pacuare Lodge representa una aventura en sí misma, no hay caminos hasta el Lodge por lo que la mayoría de sus huéspedes llegan al albergue haciendo rafting en un viaje de 1 ó 2 horas según las condiciones del río.

Por tierra, una vez que llegan a Santa Marta, se aborda un vehículo 4x4 que lo llevará hasta la orilla del río, éste se cruza en una góndola colgante sobre el río en un cable de 100 metros de longitud que va hasta la otra orilla, en esta se toma un coche eléctrico que lo llevará hasta el lobby del Lodge y así empezar su estadía

Los huéspedes pueden organizar su llegada en helicóptero, estos aterrizan en una playa de arena adyacente al albergue (a través de FONAFIFO, se obtienen certificados por compensación de Gases de Efecto Invernadero generados por los vuelos charter que genera el servicio aéreo que se ofrece a través de Xplore Air)





Pacuare Lodge está totalmente comprometido con el turismo sostenible, esto significa que se esfuerza por limitar cualquier impacto negativo en sus operaciones

- 340 hectáreas de Reserva Privada que son parte de la Red de Reservas Naturales de Costa Rica (Pacuare Lodge fue la primera empresa de viajes de aventura en adquirir parcelas de bosque primario en esta área únicamente con fines de conservación)
- Pacuare Lodge fue construido con un impacto mínimo en el bosque y el río circundantes; no se cortaron árboles para dar cabida a las suites y al albergue principal; las edificaciones utilizan madera de un proyecto de reforestación dirigido por pequeños agricultores
- 20 suites cuya infraestructura y decoración es inspirada en la cultura- indígena Cabécar
- El agua de las suites se calienta con energía solar mediante un sistema de paneles solares de alta tecnología instalado en cada suite o villa
- Todas las aguas residuales del albergue desembocan en sistemas sépticos de última generación para evitar la contaminación del río cercano
- La electricidad proviene de energía limpia generada por 2 turbinas hidroeléctricas y 120 paneles solares; la energía producida a través de estos sistemas de alta tecnología se almacena en baterías para su uso responsable
- Se utilizan autos eléctricos (carritos de golf) para trasladar a los huéspedes y suministros, estos se cargan en el albergue con energía limpia producida internamente
- Pacuare Lodge opera un programa de manejo de desechos que incluye a todos los departamentos operativos y huéspedes, incluida la separación de desechos inorgánicos y material orgánico, la mayoría de los desechos orgánicos se utilizan en un proceso de abono y los desechos sólidos se manejan responsablemente en el centro de reciclaje local
- No se permiten botellas de plástico de un solo uso en Pacuare Lodge y se solicita a los huéspedes que utilicen botellas reutilizables
- Cuenta la empresa con una granja orgánica, que permite utilizar al máximo productos orgánicos en todas las opciones de alimentación. Esto además funciona como vehículo para enseñar prácticas de agricultura orgánica a los miembros de la comunidad local, incluido el compostaje para mejorar la producción y calidad de los productos ofrecidos a huéspedes y personal
- Tarifa de Conservación a través de una tarifa única de apoyo a la conservación de Pacuare Lodge de \$25 por persona, los huéspedes están ayudando a la naturaleza cuando se hospedan en Pacuare Lodge
- Pacuare Lodge ofrece a los clientes tour a zonas como la Reserva Indígena Cabécar y Bajos del Tigre para crear una interacción directa del cliente con la comunidad y los pobladores

COMPROMISO DE MEJORA

Las observaciones emitidas por el auditor en los Informes técnicos, son una forma de guiar a la empresa a "mejorar" su gestión sostenible y así maximizar los beneficios en materia de sostenibilidad tanto interna como externamente; de igual manera, algunas observaciones incluidas en los Informes pretenden que la empresa complete o haga una aclaración específica con el fin de que la evidencia adjunta demuestre de forma concluyente lo evaluado en la pregunta.

Es por lo anterior que para un próximo proceso de certificación se solicita considerar las anotaciones que se incluyen en cada una de las preguntas que conforman el Estándar CST

Es de suma importancia que cada una de las evidencias incluidas como respaldo en la Plataforma CST se coloquen en la pregunta que corresponde, en algunos casos, se hace la observación de trasladar archivos que son evidencia directa para otra pregunta, haciendo estas modificaciones, cada una de las preguntas tendrán respuestas que claramente demostrarán lo que solicita cada uno de los indicadores del Estándar CST



IMPACTO EXTERNO

Por medio de un convenio con la Universidad Nacional, desde el año 2009 la empresa apoya el Proyecto Jaguar para estudiar felinos y otras especies en la Zona Protegida de Pacuare, brindando alimentación y alojamiento a los investigadores, cámaras trampa y equipos necesarios para sus expediciones, incluyendo campamentos de tiendas de campaña, baterías para las cámaras y apoyo con guías locales

El programa ha documentado que la selva tropical que rodea Pacuare Lodge es el hogar de al menos 24 especies de mamíferos grandes, incluidos cinco de los seis felinos nativos de Costa Rica y otras especies raras como el tapir de Baird, el venado colorado y el armadillo de cola desnuda

Pacuare Lodge es parte de la organización Wheel the World la cual ofrece una guía experiencias de viaje accesibles con hoteles y actividades para viajeros con discapacidades.

En el ámbito social y económico se describe el soporte a través de la contratación de colaboradores de comunidades vecinas como la Reserva Indígena Nairi Awari, Bajos del Tigre, Santa Marta, Linda Vista, Turrialba y Siquirres y la compra de productos locales como los son los huevos, queso, hortalizas y carnes. Además, apoyo en los proyectos que se desarrollan en estas comunidades a través de participación y donaciones

Pacuare Lodge apoya a las escuelas de estas comunidades y proporciona fondos para apoyar la educación ambiental, los deportes y otros programas sociales en el área

Ha restablecido el servicio de teleférico que utilizan los residentes locales para cruzar el río y, a lo largo de los años, también ha ayudado a mantener la carretera accesible para su uso

Es fundador de Fundación Turrialba, una organización sin fines de lucro fundada y basada en experiencias de turismo sustentable, construyendo opciones para mejorar la calidad de vida y un desarrollo sustentable con proyectos y acciones enfocadas a la parte social

El territorio indígena Nairi Wari forma parte de la Cabécar de Costa Rica, este territorio se encuentra aproximadamente a 2.5 horas caminando por el

bosque; es una comunidad de 120 indígenas, con una ubicación bastante remota, lo que hace complejo el acceso a cosas básicas como agua potable y electricidad.

Pacuare Lodge en setiembre 2022 donó a esta comunidad un sistema purificador para potabilizar el agua lo que incluye 2 paneles solares requeridos para su funcionamiento, 2 baterías que permiten que trabaje 24/7, y un inversor. El sistema usa una lámpara UV, y acompañado a la donación, periódicamente se da mantenimiento y capacitación a pobladores del territorio indígena para que sea un proyecto que se mantenga en el tiempo.

CONCLUSIONES

Pacuare Lodge ha recibido importantes reconocimientos a través de sus años de operación tales como:

- Los Mejores Hoteles de Costa Rica
- Las 16 mejoras cosas para hacer en Costa Rica
- Cinco alojamientos de lujo en la lista de deseos para amantes de la vida silvestre
- Estos son los mejores viajes que los viajeros aventureros...
- 30 ideas de vacaciones para cada tipo de viajero en 2023

Posterior a la revisión de los documentos aportados por la empresa para cumplir con los criterios del Estándar y considerando las acciones realizadas por la empresa tanto ambientales, sociales y económicos, se recomienda otorgar el "Nivel ÉLITE" de la Certificación CST a Pacuare Lodge





C. Recomendación de acuerdo para la CTV-CST

Con fundamento en la ficha número **CST-FT-243-2024**, una vez finalizada la revisión documental y con base en los porcentajes de cumplimiento alcanzados por la empresa **PACUARE LODGE**, titular de la cédula de persona jurídica número **3101088324** en la categoría **Hospedaje Gastronomía Servicios de Spa Turismo Aventura**, califica para el nivel **Élite**.



D. Archivos adjuntos

- Ficha Técnica con todos los ámbitos

Quedo a sus gratas órdenes,

Mariana Garita
Certificaciones y Responsabilidad
Social Turística