

Manual de Sostenibilidad BÖËNA Wilderness Lodges

BÖËNA Wilderness Lodges

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. <i>Introducción</i> | 3 |
| 2. <i>Glosario de términos</i> | 4 |
| 3. <i>Objetivos</i> | 5 |
| 4. <i>Lineamientos del manual de sostenibilidad</i> | 6 |
| 4.1 Lineamientos ambientales | 6 |
| 4.2 Lineamientos sociales | 8 |
| 4.3 Lineamientos culturales | 10 |
| 4.4 Lineamientos económicos..... | 11 |
| 5. <i>Anexos</i> | 13 |

BÖËNA Wilderness Lodges

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

1. Introducción

Böëna Wilderness Lodges es una red integrada por cinco lodges (Pacuare Lodge, Lapa Ríos Lodge, Monteverde Lodge & Gardens, Tortuga Lodge & Gardens y Cloudforest Lodge) que 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.

Guiados por el concepto de sostenibilidad en el ámbito sociocultural, ambiental y económico, desde su fundación, el objetivo de la empresa ha sido contribuir a la conservación de algunos de los lugares con mayor riqueza natural y cultural del planeta, además de apoyar al desarrollo de las comunidades locales a través del turismo sostenible y regenerativo.

Con el paso de los años esta filosofía empresarial ha logrado escalar a diferentes actores internos y externos, con los cuales se han creado alianzas concretas que permiten que la operación de la empresa se desarrolle bajo los cuatro ámbitos de la sostenibilidad: ambiental, social, cultural y económico, así como los 4Cs.

El presente manual aplica para los actores internos que desarrollan funciones operativas y administrativas en el grupo Böëna y los Lodges que representa. Así mismo, los actores externos tendrán una participación para el adecuado cumplimiento de lo que aquí se detalla.

Los lineamientos plateados se desarrollan utilizando como referencia el estándar del Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST 2.0) del Instituto Costarricense de Turismo.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

2. Glosario de términos

Normativa: serie de indicaciones explícitas sobre lo que se puede hacer o no (prácticas o restricciones) por parte de la empresa y su personal. Su objetivo es contribuir al desarrollo sostenible de la actividad turística.

Meta: la norma de CST la establece como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos o cualitativos. La sumatoria de metas cumplidas, permiten cumplir en consecuencia el objetivo previsto.

Calidad: la norma ISO 9000 mencionada en la norma del CST, indica que es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. La calidad implica asimismo identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).

Equidad de género: igualdad de hombres y mujeres en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

Política de Sostenibilidad: según la norma del CST, la política de sostenibilidad es una declaración de la organización, de sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental. Proporciona un marco para su actuación y establecimiento de objetivos y metas en los tres ámbitos de la sostenibilidad.

Sistema de Gestión: de acuerdo con la norma del CST, éste es la metodología de trabajo de una empresa, la cual incluye una estructura organizativa, la planificación de las actividades, los responsables, las prácticas, los procedimientos, proceso, instructivos y recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día las políticas de la empresa.

BÖËNA Wilderness Lodges

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

- a) Definir un sistema de gestión con el fin de que Bööna Wilderness Lodges diseñe y desarrolle servicios y productos bajo un modelo de sostenibilidad y de calidad utilizando como base cuatro ámbitos de la sostenibilidad: ambiental, social, cultural, económico y las 4Cs : comunidad, conservación, cultura y comercio.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Considerar los impactos positivos y negativos generados por las diferentes operaciones del grupo corporativo, para atenderlos de forma oportuna mediante el desarrollo de acciones ambientales, socioculturales y económicas.
- b) Establecer planes de acción que pongan en marcha el sistema de gestión, con el fin de arraigar los procedimientos en la cultura organizacional a través de estrategias participativas con los diferentes actores.
- c) Asegurar la continuidad de actividad empresarial bajo los principios de la sostenibilidad en sus cuatro ámbitos y los 4Cs.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

4. Lineamientos del manual de sostenibilidad

4.1 Lineamientos ambientales

4.1.1. Elaborar planes sostenibles de uso integral de los recursos naturales y planes de gestión integral de residuos sólidos y líquidos.

- a) Desarrollar un plan de gestión integral de la energía que contemple el uso de energías renovables y el consumo responsable.
- b) Diseñar un plan de gestión integral del agua que promueva el consumo responsable.
- c) Establecer un plan de conservación de suelo, flora y fauna.
- d) Elaborar un plan de gestión integral de residuos sólidos y líquidos.
- e) Definir periodos de revisión del cumplimiento de los lineamientos establecidos en los planes.
- f) Revisar y actualizar periódicamente los planes de acuerdo con las leyes vigentes y la operación de la empresa.

4.1.2. Divulgar de forma oportuna la información desarrolla en los planes a colaboradores, clientes, visitantes y proveedores para asegurar su cumplimiento.

- a) Realizar capacitaciones periódicas con los colaboradores para dar a conocer los lineamientos establecidos en los planes de sostenibilidad.
- b) Informar a los colaboradores sobre los resultados obtenidos a través de la implementación de las practicas establecidas para motivar y crear conciencia sostenible.
- c) Comunicar a los proveedores las políticas de sostenibilidad que rigen en la empresa para establecer relaciones comerciales que se apeguen a estas.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

- d) Dar a conocer a los clientes y visitantes las políticas de sostenibilidad que rigen en la empresa para promover su participación.

4.1.3. Asegurar la conservación de los recursos naturales mediante la identificación de los impactos positivos y negativos generados por la operación de la empresa.

- a) Desarrollar investigaciones que permitan determinar los impactos positivos y negativos a los recursos naturales generados durante la operación de la empresa.
- b) Determinar la significancia y la jerarquización de los impactos.
- c) Definir el área de influencia de los impactos.
- d) Minimizar los impactos negativos.
- e) Maximizar los impactos positivos.

4.1.4. Identificar y erradicar todo acto que vaya en contra de la legislación nacional y que atente contra los recursos naturales y socioculturales.

- a) Cumplir con la legislación nacional vigente de protección y conservación de los recursos naturales.
- b) Rechazar y denunciar toda forma de turismo o manifestación de turismo indeseable que afecte la flora, la fauna, el río y las comunidades vecinas. Si se detectan casos se procederá a presentar la denuncia ante las autoridades competentes.
- c) Regular y supervisar el desarrollo de actividades particulares en sitios y horarios que puedan afectar la tranquilidad de los(as) huéspedes, la fauna silvestre o que puedan dañar la flora y el río.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

4.2 Lineamientos sociales

4.2.1 Asegurar la igualdad en la oportunidad laboral y el respeto a los derechos humanos.

- a) Abordar de las relaciones laborales con los(as) colaboradores(as) de acuerdo con la legislación laboral vigente.
- b) Brindar oportunidad y facilidad a personas con discapacidad en la empresa y en sus servicios, para lo cual se creará espacios donde se puedan desarrollar de acuerdo con sus capacidades y necesidades. Asimismo, se capacitará al personal para brindar la atención apropiada.
- c) Promover un espacio laboral de crecimiento, confiable, seguro y libre de discriminación (por raza, credo, género, o alguna discapacidad) a través del cumplimiento de la legislación laboral.
- d) Prohibir y denunciar cualquier actividad de comercio sexual, acoso, hostigamiento, abuso sexual y trabajo infantil.
- e) Mantener condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de los colaboradores.

4.2.2 Brindar capacitaciones para aumentar el conocimiento y las habilidades de los colaboradores.

- a) Incentivar a los (as) colaboradores(as) para que alcancen las metas de logro personal y de equipo deseadas y establecidas por la Gerencia.
- b) Impartir un mínimo de 24 horas obligatorias de capacitación por año, en temas que se consideren fundamentales para el buen desempeño de su trabajo.
- c) Capacitar periódicamente a todo el personal en el manejo de casos de emergencia según manual de procedimientos el cual estará disponible por escrito y accesible para los empleados, los huéspedes y los visitantes.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

4.2.3 Participar en el desarrollo sostenible de las comunidades donde se opera al diseñar acciones y proyectos que generen impactos positivos.

- a) Desarrollar investigaciones que permitan conocer la percepción comunitaria de la operación de la empresa.
- b) Contar con un plan anual que establezca las actividades comunales a las cuales se le dará prioridad en apoyo económico.
- c) Dar preferencia a organizaciones comunales, escuelas e instituciones sin fines de lucro.
- d) Promover a que los(as) colaboradores(as) participen al menos dos veces por año en labores de ayuda comunitaria.
- e) Dar preferencia a las personas de las comunidades vecinas para la contratación de trabajadores, sin distinción de género, religión, etnia o preferencia política.
- f) Crear un impacto positivo sobre la comunidad, la conservación, la cultura y el comercio a través de las acciones de mercadeo.

4.2.4 Garantizar la seguridad y confidencialidad de nuestros clientes y sus pertenencias.

- a) No permitir el ingreso de personas no registradas o no autorizadas al área de las habitaciones.
- b) Abordar con discreción los datos personales de nuestra clientela, no compartir la información a menos que sea requerida para garantizar la calidad operativa de los servicios.

4.2.5 Establecer relaciones comerciales con proveedores que conozcan y apliquen la política de sostenibilidad y las políticas de compra de la organización.

- a) Desarrollar una política de compras y proveedores.
- b) Elaborar una política de proveedores para la tienda.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

- c) Comunicar de formar asertiva a los proveedores los lineamientos establecidos en las políticas de compras y proveedores.
- d) Establecer relaciones comerciales con los proveedores que se apeguen a los lineamientos establecidos en las políticas de compras y proveedores.

4.3 Lineamientos culturales

4.3.1 Proteger y respetar el patrimonio cultural de las comunidades donde se opera a través de la conservación, concientización y cumplimiento de la legislación nacional.

- a) Cumplir con la legislación nacional vigente de protección y conservación del patrimonio cultural.
- b) Generar investigaciones que permitan determinar los impactos positivos y negativos al patrimonio cultural de las comunidades provocados durante la operación de la empresa.
- c) Determinar la significancia y la jerarquización de los impactos.
- d) Definir el área de influencia de los impactos.
- e) Implementar acciones para la protección y conservación del patrimonio cultural de las comunidades que permita minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos.

4.3.2 Promover de forma respetuosa la comercialización de las manifestaciones culturales de las comunidades en donde se opera.

- a) Ejecutar un plan para la promoción de actividades culturales de las comunidades. Se harán al menos tres visitas anuales de cooperación en comunidades vecinas y apoyará en la organización de actividades propias de las comunidades.
- b) Promover con los(as) huéspedes en forma programada dentro de las instalaciones y en visitas a las comunidades que así lo permitan, todas aquellas manifestaciones culturales representativas de las poblaciones vecinas con la finalidad de relacionar

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

así a los(as) huéspedes, a los(as) visitantes y a los(as) colaboradores(as) con las costumbres locales.

4.4 Lineamientos económicos

4.4.1 Asegurar la calidad de los servicios y productos por medio del proceso de mejora continua de la organización.

- a) Realizar evaluaciones de satisfacción del cliente al servicio que brinda la empresa.
- b) Desarrollar evaluaciones del desempeño de los colaboradores en sus labores diarias.
- c) Analizar los resultados de las evaluaciones de satisfacción del cliente y el desempeño de los colaboradores y ejecutar acciones de mejora.
- d) Disponer con los procesos de mejora continua necesarios que garanticen la calidad y sostenibilidad de los servicios y productos.
- e) Capacitar a los colaboradores de la empresa en atención al cliente.
- f) Formar en innovación en todos los ámbitos de trabajo a los colaboradores de la empresa.

4.4.2 Garantizar la veracidad y transparencia en los materiales promocionales y las comunicaciones de marketing de la organización.

- a) Asegurar que todo mensaje de publicidad sea veraz y cumpla con las políticas y estándares establecidos por la empresa.
- b) Implementar herramientas digitales, de acuerdo con los libros de marca establecidos para cada hotel, para la difusión del material promocional. Böena Wilderness Lodges minimizará la participación en publicidad impresa.
- c) Procurar porque las acciones de mercadeo sean financieramente responsables y rentables para lograr la sostenibilidad y la rentabilidad del negocio.
- d) Las acciones de mercadeo e información que se comparte en nuestros sitios web, newsletters, y redes sociales, buscan el cuidado y la protección de la biodiversidad, además de brindar herramientas para la educación ambiental.

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

4.4.3 Reducir los costos de operación

- a) Impulsar el desarrollo de las energías renovables y el ahorro energético.
- b) Promover la compra de equipo que permita una operación más eficiente y económica en el uso del agua, el gas, energía y el combustible.
- c) Registrar el consumo de agua, gas, energía, combustible y la generación de residuos para promover la disminución.
- d) Invitar a los colaboradores, clientes y visitantes a formar parte de las acciones y procesos que contribuyan a la reducción del consumo de agua, gas, energía y combustible.

4.4.4 Beneficiar la economía local.

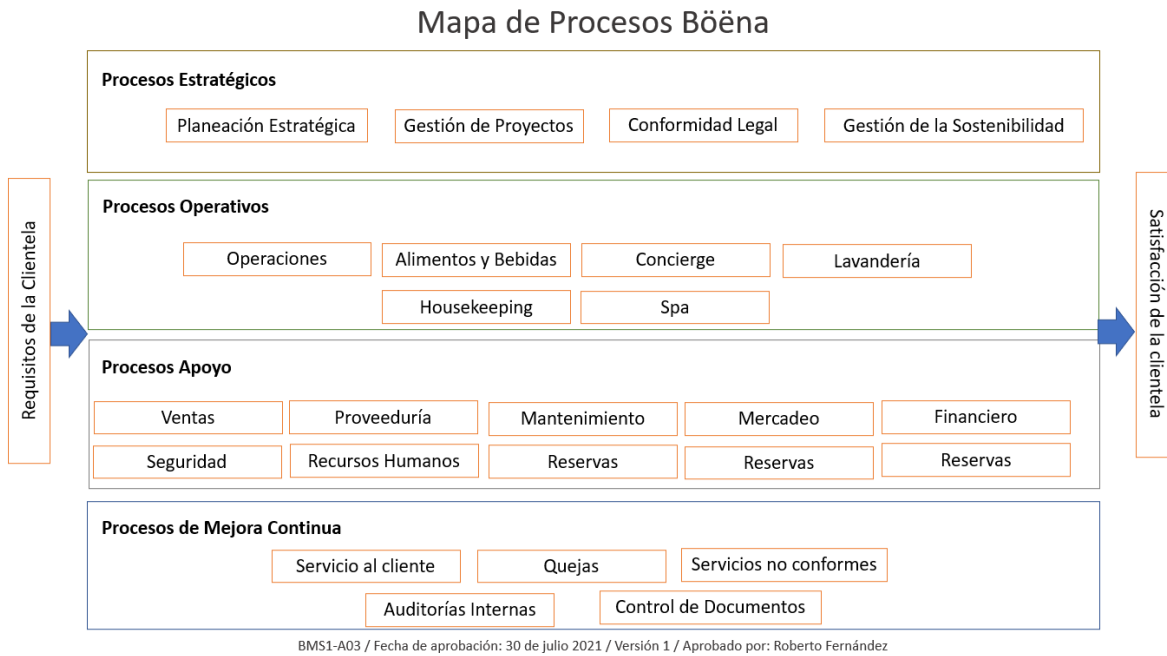
- a) Reclutar colaboradores locales, siendo una fuente de trabajo para la zona en donde se opera.
- b) Contratar proveedores locales y nacionales, prefiriendo aquellos que tengan hábitos empresariales sostenibles.
- c) Promocionar y usar las artesanías locales y nacionales.
- d) Usar tour operadores locales y promocionar la microempresa turística local.
- e) Fomentar el turismo local y nacional con tarifas especiales durante la temporada baja.

BÖENA Wilderness Lodges

| | | | |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|
| Código: BMS1 | Fecha de aprobación: 12 de junio, 2023 | Versión: 1 | Aprueba: Roberto Fernández |
|-----------------|---|---------------|-------------------------------|

5. Anexos

Anexo 1. Mapeo de procesos Böena Wilderness Lodges



Anexo 2. Organigrama Böena Wilderness Lodges

