



**MANUAL DE
SOSTENIBILIDAD**

The Royal Corin
THERMAL WATER SPA & RESORT
★★★★★
LA FORTUNA, COSTA RICA

2016

Misión

Empresa turística que ofrece a sus huéspedes comodidad de categoría mundial, en un ambiente cálido, relajado, siendo responsable con el medio ambiente y generando acciones sinceras en los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Visión

Lograr transformar la visita de nuestros huéspedes en una experiencia de vida incomparable gracias a los esfuerzos de toda nuestra organización, sin afectar de manera negativa nuestro entorno, todo lo contrario, promoviendo e implementando proyectos e iniciativas que mejoren nuestro desempeño operativo y logrando ser Sostenibles y Sustentables. Sostenibles en el tiempo y sustentados en la norma, la técnica y la ciencia.

Compromiso de sostenibilidad

The Royal Corin Thermal Water & Spa se compromete a la protección y preservación del medio ambiente e incorpora prácticas que permitan alcanzar estos objetivos.

Tenemos un equipo dedicado cuya misión es la punta de lanza para mantener, enseñar y establecer las mejores prácticas en el complejo, así como las actividades de divulgación en la comunidad.

Aceptamos la responsabilidad y ratificamos nuestro compromiso de seguir trabajando para reducir los impactos ambientales externos e internos sobre la naturaleza, el medio ambiente y la protección del clima.

GUÍA DE PROYECTOS AMBIENTALES, SOCIALES Y CULTURALES

Si buscas impactar positivamente la comunidad que estas visitando, te facilitamos una lista de iniciativas que puedes apoyar a nivel ambiental, social o cultural

AMBIENTAL



- ✓ **SONATI Costa Rica:** Asociación sin fines de lucro, dedicada a brindar Educación Ambiental Gratuita de niños, niñas y adolescentes en el país. Creando líderes ambientales empoderados para proteger y preservar los recursos naturales.

APOYAR: Infórmese y participe de los proyectos, ferias, charlas, campañas y si desea también pronto se estarán abriendo programas de voluntariado. Compense la Huella de Carbono de su viaje a través de soporte económico a estos proyectos. Las donaciones también son bienvenidas y hace posible todas las actividades, puede contactarse con Karin Mayorga a correo: sonati.cr@gmail.com

✓ **BAE:** Programas Bandera Azul Ecológica de la Fortuna, gestiona a través de un comité interinstitucional actividades de protección de los recursos naturales, educación ambiental, salud comunal, seguridad y bienestar social. Es un esfuerzo conjunto de empresas privadas, gubernamentales y comunidad, que le han valido un reconocimiento como comunidad modelo a nivel nacional a La Fortuna y del cual al Royal Corin nos enorgullece formar parte.

APOYAR: infórmese si hay proyectos de los que pueda participar durante su visita, como siembra de árboles, limpieza de ríos, actividades culturales y demás. Si desea apoyar con donaciones para financiar estas actividades, puede contactarse con la directora del programa Andrea Vásquez Vargas al correo: baelafortuna@outlook.com.

✓ **CST:** Certificado de Sostenibilidad Turística, cada vez que veas este distintivo en una empresa de turismo, sabrás que es una empresa que opera de forma responsable y que tiene programas ambientales, sociales y culturales de los que puedes participar.

APOYAR: Consulta sobre como participar de sus proyectos y como generar un impacto positivo sobre la comunidad que se visita. Seguir recomendaciones para ahorrar agua, energía, manejar bien los desechos y respetar la idiosincrasia de las culturas que visita, son algunas de las acciones que le ayudarán a ser un Turista Responsable y hacer de su visita un aprendizaje. Para más información del programa CST: www.turismo-sostenible.co.cr

✓ **Proyecto Asís:** Centro de rescate de animales silvestres, que además desarrolla programas ambientales y de impacto social. Ofrece programas de clases, voluntariados, visitas y experiencias de conservación y aprendizaje.

APOYAR: Participación en programas de clases, voluntariados y visitas. Para apadrinar un animal y ayudar a su mantención o apoyar el programa por otros medios, puede contactarse al correo reservations@institutoasis.com.

✓ **SINAC:** Sistema Nacional de Áreas de Conservación, más del 25% del territorio de Costa Rica se encuentra protegido bajo una modalidad de conservación, programa gubernamental que busca proteger los recursos naturales del país, al tiempo que se mantienen disponibles para turismo responsable, investigación y disfrute de país.

APOYAR: Visite áreas protegidas que sean parte de este sistema, ingresando por las casetillas autorizadas y cancelando la cuota de ingreso, que permiten el mantenimiento de las áreas. Infórmese sobre programas de voluntariado y participe. Mas información www.sinac.go.cr



SOCIAL

✓ **Casa Albergue Mariano Juvenil:** albergue de niñas en riesgo social en edades entre 12 y 18 años, ubicado en Ciudad Quesada, San Carlos. Ofrece un techo, alimentación y la oportunidad de estudiar, a menores sin familia o con problemas sociales, brindando un ambiente seguro y sano para su desarrollo y rescatándolas de la calle y las problemáticas asociadas.

APOYAR: este albergue tiene ingresos muy limitados, provenientes del estado y de la voluntad de empresas privadas, por lo que toda donación es muy útil para poder cubrir las necesidades de infraestructura, vestido, educación y alimentación de las menores. Se reciben donaciones de dinero o en especie, como útiles, ropa, equipos de cómputo y demás. Para apoyar puede contactarse con el personal del hotel o directamente con la administradora del albergue, Ana Guiselle Madrigal: administracion@alberguemarianojuvenil.org Tel: (506) 2460.53.32

✓ **Cen Cinai:** es un programa gubernamental de cuidado de niños y niñas a familias de escasos recursos, que deben trabajar y no pueden costear un servicio de guardería para sus hijos. Este programa ofrece alimentación, educación, programas de salud y apoyo social a estos menores. Es un programa de suma importancia para el sector económicamente más vulnerable de zona.

APOYAR: Este programa posee recursos limitados, que no son suficientes para cubrir todas las necesidades integrales de los menores, por lo que donaciones de útiles escolares, ropa, juguetes y cualquiera que pueda contribuir a su desarrollo y aprendizaje son muy bien aprovechados por estos niños. Contacto: Tel: (506) 2479-9748

✓ **Asociación Pro ayuda al enfermo con discapacidad:** asociación dedicada a dar ayuda a personas de escasos recursos que se encuentran atravesando alguna enfermedad y tienen alguna discapacidad, mediante el soporte en aspectos como: medicinas, ultrasonidos, leche, pañales, oxígeno, sillas, camas, muletas, pasajes a hospitales etc.

APOYAR: Esta asociación se mantiene de realizar actividades como bingos, para recaudar fondos y de aporte de personas que realizan sus donaciones. Usted puede ayudar mediante donaciones económicas o en especie, las necesidades son tantas y tan diversas, que van desde sillas de ruedas, pañales, alimentos especiales, equipos y demás, que no pueden ser costeados por las personas que están enfrentando estas enfermedades y condiciones difíciles. Contacto Herminio Leiton Tel: (506) 2469 2055

✓ **Código Conducta y Fundación Paniamor:** Paniamor es una asociación No Gubernamental que tiene la misión de "Lograr el cumplimiento de los derechos de las personas menores de edad en Costa Rica, a través del desarrollo

de programas de movilización social dirigidos a fortalecerlas en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades, y en su capacidad de aporte al desarrollo nacional; prevenir la violencia contra, entre y desde ellas; e impulsar la formulación de políticas públicas y prácticas institucionales que contribuyan a avanzar en dicho cumplimiento.

Dentro de sus programas, ampara el Código de Conducta Contra la explotación sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, del cual Hotel Royal Corin somos firmantes y mantenemos un compromiso de cero tolerancias a la explotación de nuestros menores.

APOYAR: para apoyar esta Función se puede realizar donaciones a través del siguiente link: <http://paniamor.org/apoyenos/apoyo.html>. Además, su apoyo a la lucha contra la explotación sexual de menores es fundamental, DENUNCIE estas situaciones y bajo ninguna circunstancia sea participe de tan cruel forma de abuso y daño a nuestra niñez.

✓ **Escuela Santa María de la Montaña:** esta es una Escuela privada que funciona como red de cuidado, con fondos del estado para la atención a niños y niñas de familias de escasos recursos de la zona. La educación primaria no está cubierta por fondos del estado, sino que la misma escuela la otorga de forma gratuita y complementaria a las familias que no pueden pagarla, ayudándose con la venta de servicios de educación privada a unas pocas familias. Sin embargo la cantidad de niños que se educan gratuitamente es muy grande y las que pagan es muy reducido, por lo que los gastos son muy difíciles de cubrir y se requiere de apoyo externo, para que estos menores no solo reciban alimento y cuidado básico, sino la oportunidad de aprender y desarrollarse mientras crecen.

APOYAR: Muchas de las familias que llevan sus niños, no pueden costear aspectos como pañales, comidas adecuadas, vestido, materiales educativos y demás, por lo que donaciones de todos estos elementos son de gran ayuda. Así como aportes para los proyectos de huerta de la Escuela y muy valioso el tiempo que usted pueda sacar para visitarlos y compartir con ellos, ya que muchos enfrentan condiciones sociales y familiares muy difíciles, además disfrutan mucho de tener visitar y poder interactuar con otras culturas. Contacto María Catillo. Teléfono: 6083 3037.

CULTURAL



✓ **FortunArte:** Grupo interdisciplinario de artistas locales y empresas que buscan promover actividades culturales y artísticas en la comunidad de Fortuna, de forma gratuita e inclusiva. Estimulando la creatividad y los valores artísticos de la zona.

✓ **Grupo de Baile Folclórico Heliconias:** Grupo de mujeres adultas, que se han unido para promover y rescatar bailes típicos de Costa Rica, rescatando su folclor y ofreciendo presentaciones en actividades comunales, para que tanto locales como turistas puedan disfrutar de esta bella expresión artística, que viene desde nuestras raíces y tradiciones.

APOYO A AMBOS PROYECTOS: Puede fomentar estas actividades y esfuerzos de rescate cultural, mediante la asistencia a eventos y presentaciones, donaciones de vestimentas, decoraciones para escenarios, equipos y recursos de apoyo. Contactos: FortunArte 8389 8484, Heliconias 8364 0124

POLITICAS DE SOSTENIBILIDAD

ROYAL CORIN



I. Políticas Ambientales

- No se permiten comederos artificiales, ni la alimentación de animales silvestres.
- No se consumirán productos con contraindicaciones ambientales.
- Las especies ofrecidas en servicios de alimentación deben cumplir con las tallas, pesos, periodos de veda y no estar en peligro de extinción.
- Se promoverán actividades con contenidos de protección y preservación de los recursos naturales, tanto para colaboradores, como para huéspedes.
- Se incentivará la participación del huésped en los programas de sostenibilidad turística del hotel.
- Se hará un manejo responsable del agua y se garantizará su adecuada disposición.
- Todos los materiales de desecho, deben ser clasificados, enviando todos los residuos valorizables al centro de Acopio autorizado, para reciclaje.
- Se preferirán productos de limpieza, cosméticos y lavandería, biodegradables.

II. Políticas Socio-económicas

- Se velará por el bienestar de los menores, por lo que se prohíbe la contratación de personas menores de edad y se declara cero tolerancia a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en viajes asociados a turismo (Código de Conducta).

- Se prohíbe la a venta y el expendio de drogas, así como acciones contrarias a la moral y a los valores propios de un turismo responsable.
- Se velará por el bienestar a las culturas vivas, incentivando en colaboradores y huéspedes actitudes de valoración y respeto a las mismas.
- Se operará amparados bajo el Código Ético Mundial de Turismo.
- Se mantiene una política de igualdad de oportunidades, por lo que se cuenta con apertura de contratación de personas con discapacidad.
- Tanto la selección de personal como la operación del hotel, respetará y promoverá la equidad de género.
- Las contrataciones de personal se realizaran acorde con la Legislación Laboral vigente en Costa Rica.
- Se procurará la estimulación del desarrollo local y nacional, por medio de compra de servicios y bienes de la región.
- Se promoverá la venta de actividades y tours desarrolladas por empresas locales, de modo que se completen nuestros servicios con los servicios que se ofrecen en la comunidad.
- La selección de actividades y tours que se ofrecen al cliente, buscarán un contenido de contacto con la naturaleza, la comunidad y la cultura local.

III. Políticas de Operación

- Se mantendrán programas permanentes de ahorro de agua, electricidad y combustibles.
- La selección de proveedores y productos, se realizará bajo las normas de sostenibilidad contenidas en la Política del Manual de Compras.

- Se capacitará al personal desde el proceso de inducción en temas de: Servicio y Cliente, Atención a personas con discapacidad, Conservación ambiental, Proyección social, Programa de CST, Código de Conducta Trabajo Infantil y Trata de personas.
- Se capacitará de forma continua al personal en temas ambientales, sociales y de servicio.
- Se divulgará al personal la Legislación aplicable a la empresa y su responsabilidad de cumplimiento.
- Las jefaturas y administrativos velaran por el cumplimiento de las Normas y Leyes en sus departamentos, reportando cualquier desacato a la Gerencia General.
- Se utilizará el recurso hídrico de forma responsable, asegurando que nuestro consumo no interfiera con el acceso de la comunidad a este recurso básico de salud.
- Se velará por la seguridad del personal, asegurando el equipamiento, normas, procedimientos y condiciones óptimas para la ejecución de sus tareas.