Tabla de contenido

[POLÍTICA DE CONTROL DE CALIDAD 2](#_Toc508297144)

[Valores 3](#_Toc508297145)

[Credo 3](#_Toc508297146)

[Misión 3](#_Toc508297147)

[Visión 3](#_Toc508297148)

[POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 4](#_Toc508297149)

[POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA 6](#_Toc508297150)

[POLÍTICA DE DERECHOS HUMANO 7](#_Toc508297151)

[POLÍTICA DE COMPRAS SOSTENIBLES 10](#_Toc508297152)

[POLITICA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO, ARQUITECTÓNICO, HISTÓRICO Y CULTURAL 11](#_Toc508297153)

[POLÍTICA DE INOCUIDAD 12](#_Toc508297154)

# POLÍTICA DE CONTROL DE CALIDAD

La Alta Dirección de Arenal Vimai S.A, en adelante Hotel Arenal Springs Resort & SPA, empresa dedicada al sector turismo, enfocado en brindar servicios de alojamiento y alimentación de la mano con nuestro deber de proteger los recursos naturales y fomentar al desarrollo sostenible de nuestras actividades, se compromete en dotar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar de manera continua nuestro sistema de control de calidad, enfocado en garantizar la satisfacción de nuestros clientes, busca ir más allá del cumplimiento de los requisitos asegurando el cumplimiento y satisfacción de los requerimientos de las partes interesadas.

Es el objetivo y naturaleza de nuestra organización ofrecer servicios de alta gama, con un destacado y oportuno servicio al cliente, por medio de un equipo de trabajo comprometido con la organización, por lo anterior la Alta Dirección crea la Comision de Servicio al Cliente, para velar por la mejora continua del sistema por medio del estudio de la evolución de los requisitos de los clientes, el tratamietno y reducción de quejas y no conformidades relacionadas a los servicios y la capacitación continua del personal.

La organización se compromete en generar del Hotel Arenal Springs un punto de comparación con los más altos estandares de calidad en la industría, por medio de la consumación de nuestros valores y el abrigo de nuestro credo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

## Valores

|  |  |
| --- | --- |
| *Nuestros Valores* | |
| *Valores Empresariales* | *Valores Capital Humano* |
| *Calidad*  *Competitividad*  *Responsabilidad*  *Sostenibilidad*  *Servicio* | *Calidad Humana*  *Cortesía y Servicio*  *Responsabilidad*  *Compromiso*  *Comunicación* |
| *Nuestros valores son la roca firma para construir* | |

## Credo

***H****oy es la oportunidad de dibujar sonrisas en las personas.*

***A*** *través de detalles que dan sentida a la vida.*

***S****ervir es nuestra misión y hacer sonreir nuestro objetivo.*

***R****ecuerdos inolvidables, calidad humana y hospitalidad.*

***S****omos Hotel Arenal Springs, su hogar lejos de casa.*

## Misión

Proporcionar no un techo, sino un hogar a cada uno de nuestros huéspedes, mientras se trabaja con responsabilidad social, siempre de la mano con el medio ambiente.

## Visión

Ser el hogar Nº 1 de la Fortuna en la mente de los visitantes, con calidad humana para servir a nuestros clientes y comunidad, que todas nuestras acciones se reflejen en desarrollo, sostenibilidad, tecnología y preservación.

*“El mejor lugar para descanzar….. con la mejor vista del Volcán Arenal”*

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Dentro del Hotel Arenal Springs Resort & SPA, mantenemos nuestro compromiso con la sociedad y con nuestros huespedes de ofrecer servicios, con la premisa del desarrollo sostenible de todas nuestras actividades, nos ubicamos en un área privilegiada del país tanto por sus atractivos naturales como la imponencia del volcán Arenal, una zona caracterizada por su cultura y calides con el turista, por lo tanto es obligación de la organización promocionar y mantener los siguientes obejtivos:

* Preservación del medio abiente
  + Reducción del consumo del agua por medio de la implementación de estrategias para el manejo integral del recurso.
  + Reducción del consumo eléctrico por medio de la implementación de estrategias para el manejo integral del recurso y la inversión en nuevas tecnologías y fuentes de generación alternas.
* Promoción y protección del patrimonio cultural
* Mejora de la calidad de vida de nuestros colaboradores
* Fortalecimiento económico, social y ambiental de nuestra comunidad
* Cambio climático
  + Reducir y mitigar el impacto
  + Adaptar la orgaización al cambio
  + Gestionar el riego

Con la finalidad de desarrollar, implementar y mantener nuestros objetivos dentro de la organización y poder extrapolar estos a la comunidad, la Alta Dirección se compromete en dotar los recursos necesarios para la ejecución de nuestro pragrama de Responsabilidad Social, tomando como base los siete pilares de la responsabilidad social:

1. Governanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de cosumidores
7. Participación activa y el desarrollo de la comunidad

La organización se compromete en promover el respeto hacia todas las personas para crear un ambiente ameno para nuestros huespedes, visitas, proveedores y colaboradores, libre de cualquier tipo de discriminación y al alcance de los requisitos de nuestros clientes, por lo cual la empresa se compromete a:

* Proporcionar un ambiente para todas las partes interesadas que promueva la dignidad y respeto para todos.
* Dotar las instalaciones con los recursos necesarios para facilitar el acceso de personas con discapacidad a todos los servicios que se ofrecen dentro de las instalaciones.
* Cumplir con todos los requisitos legales establecidos en la Ley 7600, de conformidad con la visión de turismo accesible de la organización.
* Capacitar al personal de manera continua para que de manera adecuada puedan dar un trato especializado más no diferenciado a las personas con discapacidad.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA

El Hotel Arenal Springs Resort & Spa, fomentando sus valores y compromisos ambientales, en pro de la preservación de la biodibersidad de nuestras actividades así como de nuestras áreas de impacto, se compromete en el cumplimiento de las siguientes directrices:

* Se prohibe el cautiverio dentro de las areas de hotel de especies de animales silvestres, así como la creación de comederos artificiales.
* Se prohibe la introducción de especies exóticas en las áreas del hotel, las cuales puedan perjudicar las especies nativas existentes.
* Disponer los medios necesarios para proteger y conservar dentro del alcance de los proyectos el medio ambiente natural de todas las especies de flora y fauna, asegurando el menor impacto de las actividades al medio ambiente.
* Se opone a cualquier actividad relacionada con la extraccion y/o coercialización de espercies de flora y fauna, silvestre, continental y marina.
* Respetar, reconocer y promover los derechos patrimoniales y sus prácticas tradicionales de las comunidades vecinas.

Es obligación de todo el personal de la empresa el cumplimiento de la presente política, y de reportar de manera inmediata al personal de la empresa o a las autoridades competentes cualquier conducta o actividad contraria, sea esta ejecutada dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

# POLÍTICA DE DERECHOS HUMANO

La Alta Dirección del Hotel Arenal Springs Resort & SPA, se compromete en defender los derechos humanos dentro de toda la cadena de valor y partes interesadas de la organización, promocionando un ambiente laboral sano y libre de cualquier tipo de discriminación, fomentando los derechos humanos fundamentales reconocidos intenrnacionalmente por la Declaración Universal de lo Derechos Humanos.

Se prohibe cualquier tipo de acto discriminatorio, de hostigamiento o acoso, o cualquier acto que pueda violentar los derechos de las personas a ser tratadas como iguales.

La organización dispondra de los medios necesarios para hacer valer los derechos humanos, así como para garantizar y facilitar los medios para interponer los procesos necesarios para denunciar cualquier acto contrario a los valores de la organización.

Se disponen las siguientes directrces básicas para garantizar los derechos dentro de la organizaición:

**SITUACIÓN LABORAL**

* Todos los colaboradores de la empresa, así como los proveedores, han de estar debidamente autorizadas para ejercer el puesto o funciones específicas para las cuales han sido contratados. Los contratistas han de contar con todos los requisitos legales para brindar servicios a la empresa, y tener la capacidad de demostrar el cumplimiento de estos.

**TRABAJO MIGRANTE**

* Cualquier colaborador migrante que pueda ser contratado por la empresa, gozará de todos los beneficios que ofrece la misma, no existirán condiciones de desventaja laboral ni discriminación.

**EMPRESAS DE RECLUTAMIENTO**

* La organización trabajo bajo el sistema de contratación directa para satisfacer las necesidades operativas, y no tiene relación con ningún tipo de empresa de reclutamiento.

**TRABAJO INVOLUNTARIO.**

* La organización cumple con las Leyes establecidas en el Código de Trabajo de Costa Rica. Las jornadas de trabajo se cumple según lo indicado en el Título III, Capítulo Segundo, artículos: 135- 136- 137- 138- 139- 140- 141- 142 y 143.
* Ningún trabajador labora en contra de su voluntad, ni tiene restricción para el uso de los servicios básicos (servicio sanitario, comedor, agua potable, implementos que aseguren sus labores (equipo de seguridad).
* La empresa no permitirá que ningún empleado ofrezca garantías financieras para asegurar su empleo.
* No se pedirá a los trabajadores que incurran en deudas por tarifa de reclutamiento ni depósito monetario como condición de empleo.
* No podrán solicitar a los trabajadores que entreguen sus documentos originales de identificación como condición de empleo.
* Los trabajadores podrán dar por terminada la relación laboral, de forma voluntaria sin ninguna restricción.
* No se podrá interponer la finalización voluntaria del empleo de parte del trabajador.
* La empresa no participará ni apoyarán el tráfico de personas, los trabajadores mantienen el control de sus documentos de identidad.

**TRABAJO INFANTIL**

* La organización., cumple con las Leyes establecidas en el Código de Trabajo de Costa Rica, según lo indicado en el Título II, Capítulo Sétimo, artículos: 87-88-89-90-91-92 y 93.
* La organización. no contrata personal con edades menores a los 18 años, si se presenta la necesidad, se cumple con lo establecido en el Título II, Capítulo Sétimo del Código de Trabajo y artículos indicados en el punto 6.1.

**TRABAJO PENTENCIARIO**

* La empresa no utiliza ningún tipo de trabajo penitenciario, sea directamente o subcontratado.

**LIBERTAD DE ASOCIACION**

* Hotel Arenal Springs Resort & SPA da total libertad de asociación a sus colaboradores, permitiéndoles ser parte de manera voluntaria de cualquier tipo de organización siempre y cuando estos sean acordes a al Código de Conducta de la empresa, y se encuentren dentro de los lineamientos de la Ley nacional.
* Hotel Arenal Springs Resort & SPA no tomará represarías de ningún tipo contra aquellos colaboradores que en cumplimiento de lo anterior se asocien a cualquier grupo u organización.

**ACOSO SEXUAL**

* La orgnización prohibe cualquier acto de acoso sexual, para lo cual dispondrá el mecanismo necesario para poder interponer las denuncias correspondientes, y brindará apoyo y guía a quien se vea afectado por una situación de acoso.

**DISCRIMINACIÓN**

* La organización se compromete en eliminar cualquier tipo de discriminación, tanto en las relaciones laborales como hacia los clientes o parte interesadas, en virtud de la orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical y situación económica del trabajador.

**EXPLOTACIÓN O ACOSO**

* La organización rechaza cualquier tipo de explotación o acoso, ya sea de índole sexual incluyendo la trata de personas así como de la explotación de cualquier persona o grupos vulnerables.

**MEDIOS PARA DENUNCIAR**

* La organización pondrá a disposición de todos sus colaboradores y partes interesadas los medios necesarios para poder denunciar cualquier tipo de actividad o acto que vaya en contra de los establecido en la presente política de derechos humanos, así como cualquier otra que sea claramente violatoria de los derechos.
* La organización acompañará y dará la aseosría que dentro de sus capacidades se sencuentre para facilitar procesos de denuncia.
* La organización no tomará represarias ni acciones que perjudiquen a quien de buena fe interponga una denuncia formal.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

# POLÍTICA DE COMPRAS SOSTENIBLES

El departamento de proveeduría en coordinación con la Alta Dirección se comprometen en implementar el Programa de Compras Sostenibles, donde se velará por aplicar criterios: ambientales, sociales y económicos para la selección de productos y proveedores con los objetivos de:

* Dar prioridad a productores de la zona con la finalidad de colaborar con el fortalecimiendo de la industria agropecuaria.
* Dar prioridad a productores que certifiquen sus productos como orgánicos, incluyendo el punto anterior.
* Comprar productos en cantidades proporcionales en envases de vidrio y plástico que faciliten la labor de compras y reduzca la cantidad de envases en menor tamaño.
* Comprar cantidades que permitan el suministro de reserva a un nivel rotativo, que nos facilite tener mercadería en los picos de consumo y no tener que comprar diariamente, con la finalidad de reducir emisiones por concepto de transportes.
* Aquiriri productos de aseo, biodegradables.
* Se prohíbe la compra y el manejo de maderas en peligro de extinción, además de especies en cautiverio y nos apoyamos en la ley de conservación de la vida silvestre. (N-7317)
* Se prohíbe la compra de artículos para venta o uso del hotel cuya materia prima no provenga de algún criadero o manejo adecuado para la comercialización o vengan en aerosoles.
* Hacer efectiva la compra de productos de uso prolongado, evitando el consumo de productos de papel, cartón, aluminio, entre otros.
* Prefiera la compra de productos a empresas que gocen de una política ambiental.
* Promocionar compra de productos a aquellas empresas que cuenten con programas de recuperación de residuos.
* Eliminar el empaque de estereofon, y regular el uso de plásticos y cartones y promover el uso de material para empaques biodegradables.
* Comprar productos a aquellas empresa que cumplan con todas las cargas sociales hacia sus colaboradores, incluyendo el pago de salarios mínimos.
* Adquirir productos de empresas que cuenten con programas de inclusión o promoción de programas de bien social.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

# POLITICA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO, ARQUITECTÓNICO, HISTÓRICO Y CULTURAL

El Hotel Arenal Springs Resort & Spa, fomentando sus valores y compromisos con la protección de los patrimonios de Costa Rica, establece las siguientes directrices:

* Se prohíbe la sustracción de patrimonios arqueológicos, arquitectónicos, históricos y culturales provenientes de Costa Rica o cualquier país.
* Se prohíbe el comercio, la exportación y el traslado de objetos precolombinos.
* La importación de bienes arqueológicos de Costa Rica o de otros países.
* Se prohíbe cualquier actividad ilícita contra nuestro patrimonio.
* Se prohíbe cualquier caso de huaquerismo, construcción de obras, actividades agrícolas que estén alterando el Patrimonio Arqueológico de Costa Rica.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.

# POLÍTICA DE INOCUIDAD

La Alta Dirección del Hotel Arenal Springs Resorte & SPA, se compromete en disponer los recursos necesarios para garantizar el desarrollo e implementación de un sistema de inocuidad en todas las áreas de manipulación de alimentos de la organización, asegurando productos seguros para su consumo en toda la cadena de desde la selección de proveedores hasta su consumo final.

Es un compromiso de a orgnzación, se manera paralela a la inocuidad velar por un producto final de alta calidad en lo relacionado a la presentación de los platos, sabor de los alimentos y la oferta contínua de alimentos saludables, iniciando el proceso con la selección de materias primas de alta calidad, con empresas que trabajen bajo estándares de inocuidad y responsabilidad social, haciendo énfasis en el consumo de productos locales para promover e impulsar el desarrollo agropecuario de la zona.

Es responsabilidad del encargado de A&B velar por el cumplimiento tanto de la legisalción aplicable, así como de toda la documentacion relacionada al sistema de inocuidad velando porque todas las partes interesadas cumplan los requisitos establecidos.

Es responsabilidad de la Alta Dirección junto con el departamento de A&B, la mejora continua del sistema de la mano como la innovación y adecuación de los productos y preparaciones a las tendencias del mercado, habilitando los medios de comunicación necesarios entre la organización y los clientes para ofrecer productos adaptables a personas con restricciones a limentarias o con régimenes especiales de alimentación.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Minor Castro Murillo

Representante Legal

Arenal Vimai S.A.