

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD JUNIO, 2016

Plan de Sostenibilidad Programa de Comunicación

Durante el 2015:

- Se alcanzaron los cinco niveles máximos de la Certificación para la Sostenibilidad Turística.
- Se invirtieron 404 horas en capacitación del personal.
- El 35,09% del total invertido en el Departamento de Sostenibilidad correspondió a donaciones y aportes a la comunidad.
- Se participó por primera vez en la categoría de Hogares Sostenibles, el 70% del personal participó y obtuvo el galardón.

Contenido:

Nuestro Compromiso	1
Trabajemos Juntos	1
Capacitaciones	2
Recursos Naturales	2
Reserva	2
RSE	3
Comunicación	3
Hogares Sostenibles	3
Otra Información	4

Nuestro Compromiso

En Los Pinos - Cabañas & Jardines la incorporación de la protección de los recursos naturales, la responsabilidad social empresarial y otros pilares del desarrollo sostenible son una política fundamental en nuestro día a día.

En el año 2009 se dio inicio con los primeros esfuerzos en el campo de la sostenibilidad, fue hasta el 2010 y 2011 dónde se incorporó por primera vez a la empresa en iniciativas que respaldaran esta labor, participando en aquel momento del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), el Sello de



Calidad Sanitaria (SCS) y Rain Forest Alliance. Posteriormente en el 2012, se alcanzó por primera vez la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), oportunidad en la que se obtuvieron cuatro de cinco posibles niveles de sostenibilidad. En la actualidad se mantienen los siguientes distintivos: PBAE en las Categorías de Espacios Naturales Protegidos (5 estrellas) y Cambio Climático (4 estrellas+1verde), SCS (5 estrellas), CST (5 niveles) y el Código de Conducta.

Durante el 2015 siete de nuestros colaboradores y sus familias obtuvieron el galardón del PBAE en la categoría de Hogares Sostenibles. De modo que las buenas prácticas desarrolladas en la empresa están llevándose hasta estos.



Dichos logros se alcanzaron a través de un conjunto de políticas y planes de trabajo que han permitido un destacado desempeño ambiental. Algunos de estos son el Programa de Capacitación, Programa de Gestión del Recurso Hídrico, Programa de Gestión del Recurso Energético, Programa de Gestión Integral de Residuos, Programa de Responsabilidad Social Empresarial, Programa de Comunicación y Programa de Seguridad.

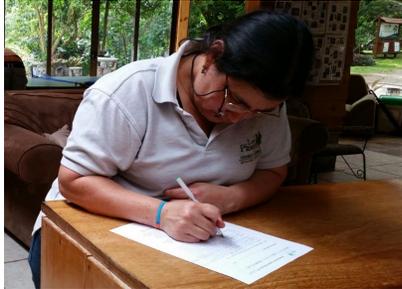
¡Trabajemos Juntos!

Monteverde alberga el 2,5% de la biodiversidad mundial. Este, al que llamamos hogar, es un verdadero tesoro natural y es precisamente el llamarle así, que nos delega una responsabilidad de cumplimiento obligatoria: procurar un desarrollo de oportunidades y de calidad de vida, que a su vez aseguren la protección y el impacto controlado sobre los recursos naturales. ¡Juntos somos más fuertes, trabajemos por un Monteverde auténtico y sostenible!



Capacitación

En nuestra empresa consideramos que la capacitación es uno de los pilares de éxito más fuertes, en temas ambientales. De este modo, hemos determinado como necesarias la sensibilización y el fortalecimiento, de los conocimientos y capacidades de nuestro equipo de trabajo.



Para el 2015 este programa consideró dos períodos semestrales de capacitación, mismos que fueron dirigidos al personal operativo de la empresa, es decir, a los departamentos de *Mantenimiento y Jardinería* y al de *Ama de Llaves*.

Se invirtieron 404 horas para este fin, dentro de las cuales se suma el tiempo invertido en planificación, capacitación y evaluación. Se cubrieron temas relacionados al Plan de Sostenibilidad, incluidos: gestión de residuos sólidos, recurso hídrico, energético, certificaciones y galardones, seguridad, primeros auxilios, entre otros.

Adicionalmente, el personal administrativo participó en actividades de capacitación en temas similares, organizadas por entes externos como Rainforest Alliance, la



Fundación Citi, y la Universidad Earth, a través de talleres/charlas virtuales y presenciales.

Dicho programa dio paso a que algunos miembros del personal que fue capacitado, aceptaran convertirse en capacitadores en sus núcleos familiares, accediendo a participar de manera voluntaria, en la Categoría de Hogares Sostenibles del Programa de Bandera Azul Ecológica.

Gestión de Recursos Naturales

En este tema se consideran los Programas de Gestión del Recurso Hídrico, Energético y Manejo de Residuos. Estos incluyen esfuerzos permanentes de sensibilización, buenas prácticas, mantenimiento preventivo y correctivo.



Para el 2015 destaca una disminución del 9,77% del consumo total de agua en la empresa, respecto al 2014. Adicionalmente se realizaron remodelaciones en la captación de agua y mejoras en el sistema de distribución, asegurando la inocuidad en la totalidad del acueducto. Respecto al agua residual, se emprendió un nuevo proyecto que incluye la implementación de pequeñas biojardineras en las cabañas.

Las acciones de mayor relevancia en el tema energético, incluyen dispositivos de ahorro, áreas de tendido de ropa y diseño de las cabañas, que incluye la ventilación e iluminación natural en las mismas.

Respecto al manejo de residuos, durante el



2015 se fortaleció la producción de abonos orgánicos. El compost y los biofertilizantes, han sido los mejores complementos para embellecer nuestros jardines. De este modo los residuos orgánicos producidos, son inmediatamente aprovechados como materia prima en este proceso.

Reserva Privada Los Pinos

Durante el 2015 se emprendieron dos iniciativas de gran importancia en lo que respecta a la Reserva.

La primera de ellas fue el Proyecto de Monitoreo de Especies, para el cual se adquirieron varias cámaras trampa. Estas registraron 33 especies diferentes, algunas de ellas fueron el zorro gris, coyote, manigordo, cabro de monte y puma.

Los buenos resultados obtenidos permitieron la inclusión de la empresa en el Proyecto para la Promoción del Manejo Parti-

cipativo en la Conservación de la Biodiversidad (MAPCOBIO) del SINAC.

La segunda iniciativa fue la Campaña Anual de Reforestación. Con la colaboración de la Fundación Conservacionista Costarricense y la ayuda de estudiantes de la organización Change The World Kids y del Colegio Técnico Profesional de Santa Elena, se sembraron 1132 árboles en la propiedad. Dicho esfuerzo permitió aumentar la cobertura boscosa de la reserva y asegurar la protección de las fuentes de

agua presentes en la misma.



Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ve reflejada en los esfuerzos y acciones de nuestro Plan de Sostenibilidad. Es la herramienta clave mediante la cual nos vinculamos con las comunidades aledañas, aportando al desarrollo en conjunto.

Durante el 2015, el 35,1% del total invertido en el Departamento de Sostenibilidad, fue destinado a donaciones a la comunidad. Un total de \$2.385.039,00 fueron invertidos en 22 asociaciones u organizaciones locales, impulsando iniciativas comunales de carácter social, deportivo, cultural, ambiental y educativo.

Adicionalmente, se ha trabajado hombro a hombro con una serie de actores locales



para el desarrollo de Monteverde. Algunos de estos aliados ambientales son: el Fondo Comunitario de Monteverde, Asociación Conservacionista de Monteverde, Cámara de Turismo de Monteverde, Comisión de Aguas Residuales de Monteverde, Comisión de Manejo Integral de Residuos de Monteverde, Comisión de Seguridad, Comisión de Enlace Carretera para Monteverde.

El año pasado nos dio la oportunidad de visitar centros educativos y de recibir visitantes, mismos que se acercaron a la empresa para aprender sobre nuestras prácticas de sostenibilidad. Algunas de las instituciones incluidas fueron la Escuela Rafael Arguedas Herrera, Centro de Educación

Creativa, Comité de Carbono Neutralidad de San Ramón, Instituto Costarricense de Turismo, Universidad Técnica Nacional, Universidad Nacional de Educación a Distancia, entre otros.

Adicionalmente, se dio inicio con el Proyecto de Voluntariado Los Pinos. A través de este, se ha impulsado a colaboradores de la empresa que han estado dispuestos a donar su tiempo y trabajo, a colaborar con iniciativas locales. En el 2015 se organizaron dos fechas de voluntariado, que permitieron apoyar con labores de mantenimiento de senderos y otros, en la Estación Biológica de San Gerardo en el Bosque Eterno de Los Niños. Se ha contado con la participación de once voluntarios.



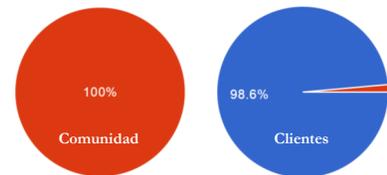
Comunicación

Comunicar es concientizar. Para Los Pinos - Cabañas & Jardines, es de gran importancia llevar hasta nuestros colaboradores, clientes y comunidad, las políticas de sostenibilidad que rigen nuestro desarrollo. Nos permite sensibilizar, trabajar en conjunto y compartir experiencias para potencializar el impacto que generamos en nuestro entorno.

Durante el 2015 habilitamos en nuestro

sitio web, dos espacios de comunicación, "Libros" y "Reserva", estos son espacios dónde compartimos políticas, hallazgos y otros temas relevantes, de la zona y de nuestra Reserva Privada.

Para conocer la percepción de nuestros huéspedes y de la comunidad en general, hemos desarrollado encuestas que nos han ayudado a evaluar la efectividad con la que realizamos procesos de comunicación.



El 100% de los miembros de la comunidad que fueron encuestados afirman haber observado a la empresa involucrada en actividades comunales y el 98,6% de nuestros clientes encuestados afirma haber observado algún esfuerzo relacionado a la protección del medio ambiente o RSE.

Hogares Sostenibles

Felicitamos a las familias que alcanzaron el galardón de Bandera Azul Ecológica. Su trabajo y empeño en los temas de gestión de residuos sólidos, manejo y uso de agua potable, disposición de agua residual, ahorro de electricidad y combustibles, trabajo comunitario, compostaje, reforestación y(o) huertas orgánicas les permite hoy alcanzar este galardón y ser hogares líderes en nuestra comunidad y país.

¡Gracias por ser agentes de cambio!

- Familia Bolaños Soto ☆
- Familia Elizondo Solís ☆
- Familia Obando Vásquez ☆
- Familia García Villegas ☆☆☆☆
- Familia Arguedas Morales ☆☆☆☆☆
- Familia Cruz Obando ☆☆☆☆☆
- Familia Santamaría Badilla ☆☆☆☆☆





Contáctenos

Teléfono: (506) 2645-5252

Telefax: (506) 2645-5005

Ubicación: 150 Este Escuela Pública Rafael Arguedas H. Cerro Plano, Monteverde, Puntarenas.

Apartado Postal: 77-5655 Monteverde

Sitio web: www.lospinos.net

E-mail: sostenibilidad@lospinos.net

Búsquenos en:



¡Ayúdenos a mejorar!

Hemos preparado una encuesta para ser evaluados por las y los vecinos de la comunidad. Por favor háganos llegar sus comentarios o dudas. Su opinión nos ayuda a mejorar. Puede seguir el siguiente link: <https://goo.gl/S3cUq2> o escanear el QR que facilitamos a continuación:

