



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



CABAÑAS Y JARDINES

Monteverde, Costa Rica

Enero, 2019

SOBRE...

LOS PINOS - CABAÑAS & JARDINES

MISIÓN

Ofrecer al visitante un alojamiento de calidad, en comunión con la naturaleza, brindando un servicio familiar autóctono, de empatía con el cliente y con proyección a la comunidad.

VISIÓN

Llegar a ser en el 2020 el mejor alojamiento de Monteverde, que con una gestión integral sirva a sus clientes, sus colaboradores y a su comunidad.

VALORES

- Servicio Familiar Autóctono
- Empatía
- Proyección a la Comunidad
- Compromiso Ambiental

SOBRE...

LOS PINOS - CABAÑAS & JARDINES

POLÍTICA AMBIENTAL

Los Pinos-Cabañas & Jardines se compromete a brindar servicios en el campo de la hotelería y alojamiento, asegurando a sus clientes la calidad, seguridad y efectividad en los mismos, a la vez que vela por la integración de los siguientes aspectos:

1. Prevención de la contaminación: Se implementarán planes de gestión para asegurar el manejo eficiente del recurso hídrico, energético y residuos, de modo que se prevenga toda contaminación a los recursos naturales.
2. Cumplimiento de la legislación ambiental: Se dará cumplimiento a lo determinado por las autoridades legales y otros organismos competentes con los cuales se establezcan voluntariamente compromisos de tipo legal.
3. Adquisiciones y contrataciones ambientalmente responsables: El proceso de compras y contrataciones incluirán criterios ambientales que aseguren la adquisición de productos y servicios cuyo impacto ambiental sea llevado al mínimo.
4. Responsabilidad social: Se efectuarán planes y se implementarán acciones de desarrollo comunal, turismo accesible a grupos vulnerables, control de impactos ambientales, conservación ambiental y sostenibilidad en el uso de los recursos en las comunidades aledañas, asignando el recurso necesario y coadyuvando en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.

Este compromiso es extendido a nuestro personal y todas las actividades que el mismo ejecute, apuntando siempre al liderazgo, innovación y mejora continua en nuestro cometido.



SOBRE...

LOS PINOS - CABAÑAS & JARDINES



POLÍTICA DE NO TOLERANCIA A LA ESCNNA

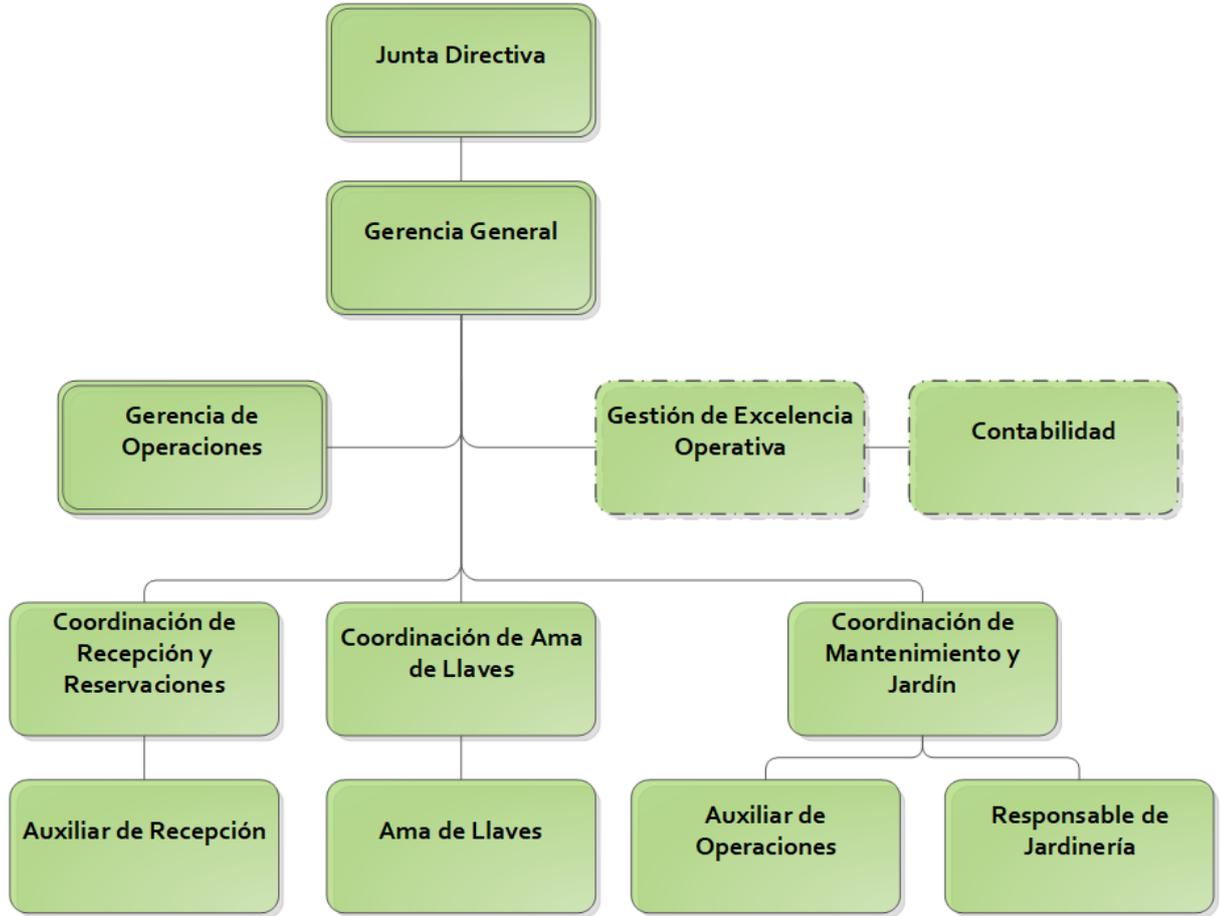
Los Pinos-Cabañas & Jardines se compromete con una cultura de “cero tolerancia” contra todas las formas de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), para así modificar los arraigados patrones culturales que justifican el autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes. Enfocando nuestras acciones en aportar contribuciones significativas para que Monteverde y Costa Rica, se conviertan en lugares donde la ESCNNA acabe. La integridad de toda persona debe de ser sagrada, más aún cuando se trata de menores de edad, se velará en defensa de sus derechos, respaldando esta lucha por la iniciativa conocida como el Código de Conducta.



SOBRE...

LOS PINOS - CABAÑAS & JARDINES

ORGANIGRAMA



SOSTENIBILIDAD... UN ESTILO DE VIDA.



En Los Pinos - Cabañas & Jardines trabajamos por el desarrollo sostenible desde el año 2009, al alcanzar casi una década de esfuerzos, "la sostenibilidad" se ha convertido en nuestro modo de hacer las cosas, es decir, nuestro estilo de vida: nuestro modelo de negocio.

Esta trayectoria, nos ha llevado a aprender muchísimas lecciones y también a plantearnos nuevos retos, ya que sabemos que este es un camino de mejora continua que nunca acaba. Por esto hemos querido compartir algunos de los logros alcanzados durante este período que cerramos, el año 2018.

PRINCIPALES LOGROS DEL 2018

- Ahorro del más del 10% en los consumos per cápita de agua, electricidad y generación de residuos.
- Apoyo humano, económico y/o material a 19 organizaciones locales que aportan al desarrollo sostenible en la comunidad.
- Incorporación del Equipo de Trabajo de Los Pinos en iniciativas comunitarias a través del Programa de Voluntariado.
- Obtención de la Bandera Azul Ecológico, en tres categorías distintas.
- Participación en el plan piloto de la nueva norma 2.0 de la Certificación para la Sostenibilidad Turística, alcanzando el **nivel élite** de sostenibilidad.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN INTEGRAL DE BIENESTAR LABORAL

Programa Anual de Capacitaciones
Programa de Voluntariado
Programa de Recreación y Salud
Programa de Seguridad y Emergencias
Programa de Salud Ocupacional
Programa Anual de Labores Administrativas

LOGROS DE ESTE PLAN...

- Inversión de ¢599 000 en capacitación del personal, incluidas 90 horas del personal en el Programa de Capacitación, asociadas 10 actividades distintas durante el año.
- Ejecución de dos fechas de voluntariado, en las cuales se apoyaron iniciativas del Consejo Municipal de Distrito, tales como limpieza de calles y de la Escuela Rafael Arguedas Herrera, dónde se ejecutaron actividades de mantenimiento.
- Fortalecimiento del Equipo de Trabajo a través de la organización de espacios para la relación amena entre los integrantes del mismo.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN INTEGRAL DE BIENESTAR LABORAL



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Programa Anual de Mantenimiento
Programa de Manejo Integral de Residuos
Programa Anual de Proyección Comunitaria
Programa Anual de Trabajo Bandera Azul Ecológica

LOGROS DE ESTE PLAN...

- Se invirtieron 40 horas en actividades de mantenimiento preventivo. Registrándose en el año un total de 176 averías, de las cuales 45 fueron halladas durante revisiones generales de los sistemas eléctrico e hídrico.
- Se consumió un total de 490 m³ de agua menos, pese a que la ocupación del 2018 aumentó en un 3%, respecto al 2017. Representando un ahorro anual de 12,93%, así mismo el promedio mensual de consumo per cápita disminuyó 19,94% por persona.
- El consumo promedio mensual de electricidad per cápita disminuyó en un 15,52% por persona.
- Se generaron 710 kg menos de residuos que en el 2017, pese al aumento en la ocupación durante el período del 2018, representando una disminución del 13,51%, así mismo la generación promedio mensual per cápita disminuyó en 20,52% por persona.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Programa Anual de Mantenimiento
Programa de Manejo Integral de Residuos
Programa Anual de Proyección Comunitaria
Programa Anual de Trabajo Bandera Azul Ecológica

LOGROS DE ESTE PLAN...

- En la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero se alcanzó una reducción del 3,05% por persona.
- Siembra de 770 árboles nativos en la Reserva Privada Los Pinos y La Finca Chiquita, a través de la Campaña Anual de Reforestación, en la cuál participaron estudiantes del Instituto de Monteverde.
- Se construyó un nuevo lugar apto para las actividades asociadas a compost y otros en el nuevo “Centro de Sostenibilidad”, mismo que será utilizado para actividades de Educación Ambiental que se ejecutan en la propiedad.
- Se brindó apoyo económico a un total de 10 organizaciones locales, apoyo humano a 6, y apoyo material (donaciones de hospedaje) a 3 más.
- Se invirtieron ₡1.834.075,00 en el Programa de Proyección Comunitaria, considerando en esta suma aportes económicos y en alojamiento a diversas iniciativas locales.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

Programa Anual de Limpieza
Programa Anual de Recepción

LOGROS DE ESTE PLAN...

- Aumento del 3% en la ocupación anual respecto al 2017.
- Automatización del proceso de check-in a través de una App, logrando sustituir así el uso de papel para tarjetas de registro.
- El 84% y 11% de los clientes encuestados en nuestra Encuesta de Percepción de Calidad, afirmaron estar "Muy Satisfechos" y "Satisfechos" respecto al aspecto de "Limpieza".
- El 98% de los clientes encuestados en nuestra Encuesta de Percepción de Calidad, afirmaron que utilizarían nuevamente nuestros servicios y/o los recomendaría a otros.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA... ¡NUESTROS PLANES DE ACCIÓN!

PLAN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE



2018...¡AÑO DE LOGROS!

2019...¡AÑO DE RETOS!



Gracias por ser parte de este año de trabajo.

Comprometidos nos disponemos a seguir con el buen trabajo para este 2019.

Síguenos a través de nuestras redes sociales y acompáñenos en este caminar hacia la sostenibilidad:

sostenibilidad@lospinos.net · www.lospinos.net

Los Pinos - Cabañas & Jardines



lospinoscr

