

# 2014

## Manual de Sostenibilidad - Giada



*Este documento contiene información relevante: Misión, Código de Ética y Políticas que Hotel Giada ha establecido en su actual condición de empresa de turismo sostenible, con el fin de informar a sus colaboradores, proveedores, clientes y público en general sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible. Para información sobre nuestra gestión sostenible puede contactar al Sr. Giancarlo Capponi, [gerencia@hotelgiada.net](mailto:gerencia@hotelgiada.net)*

**Hotel Giada**

**Creado 2010, revisado**

**2/4/2014**

# Capítulo I

## Nuestra gestión sostenible

### Introducción

Conscientes del impacto que puede generar nuestra operación turística al ecosistema, en Hotel Giada procuramos realizar nuestras funciones dentro de lineamientos amigables con el ambiente, de manera que logremos mitigar cualquier efecto negativo. Siendo el turismo una actividad multidisciplinaria, en la cual intervienen una amplia variedad de empresas, hemos desarrollado el presente manual con el objetivo de realizar este esfuerzo sostenible de una manera integrada y, por ende, efectiva. Adicionalmente, procuramos proveer un impulso para todas las empresas involucradas hacia una mayor consciencia sobre los efectos de la gestión turística, en general, de manera que logren la implementación de prácticas sostenibles propias.

Para nosotros es de mucho orgullo y complacencia formar parte del grupo de empresas de turismo sostenibles, que trabajamos en el desarrollo e implementación de políticas y prácticas responsables, luchando de forma integral por este importante esfuerzo focalizado hacia un **Turismo Sostenible**.

### Nuestra Misión

El Hotel Giada valora la importancia del entorno y colabora mediante diversas maneras en su comunidad, ofreciendo un producto cada vez más sostenible, con el fin de lograr un nivel alto de satisfacción en el cliente.

### Nuestra Visión

Mantener nuestro posicionamiento de líder en hospedaje y restaurante en Samara enfocados en una mejora continua en el servicio al cliente y gestión sostenible.

### Nuestros Valores

- **RECURSO HUMANO:** Las personas son el activo más importante, asumimos su desarrollo y bienestar total
- **ÉTICA:** Transparencia, Sinceridad.
- **SEGURIDAD:** Para clientes, colaboradores o ambos.
- **CALIDAD:** En nuestros productos y servicios
- **COMPROMISO:** Con el cliente interno y externo, superar sus expectativas.

- **MEDIO AMBIENTE:** Incorporando programas operativos que nos permitan mitigar los posibles impactos negativos que se puedan generar y realizando aportes significativos a nuestra comunidad.

### **Nuestra Políticas, reglamentos y códigos de ética (Ambiental y Social)**

En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacer ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa. Son objetivos, guías para la acción. La idea de tener políticas claramente establecidas es que permitan, de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que unan la operación de la empresa con elementos de sostenibilidad.

La política debe expresar objetivos concretos y tiene que ser coherente con todas las establecidas en la organización como por ejemplo la política ambiental, social, de compras, entre otras. Esto, a futuro, propiciará una costumbre dentro de la empresa, pero además, facilitará la formación de una actitud adecuada respecto a los programas sostenibles.

Por medio de sus políticas, la organización del Hotel Giada muestra la importancia que da al entorno ambiental, su disposición de mitigar los impactos ambientales negativos potenciales y le permite contar con un documento que oriente sus pasos en materia de políticas ambientales.

Las políticas generales comprenden las disposiciones que rigen y garantizan el desarrollo turístico sostenible, en una proyección a futuro y deben considerarse de acatamiento obligatorio para toda la organización.

#### ***Políticas ambientales***

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de prácticas sostenibles como parte de nuestros procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

- a. La operación general del Hotel Giada se realiza contribuyendo efectiva, constructiva e integralmente con la generación de beneficios económicos para toda la organización (socios y colaboradores), protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura e idiosincrasia costarricenses.
- b. La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global del Hotel Giada, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.

- c. La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.
- d. El ahorro de agua, de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. En este sentido el Hotel Giada se compromete a:
  - i. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
  - ii. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
  - iii. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.
  - iv. La carbono neutralidad será parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
- e. Como parte complementaria a la gestión ambiental, el Hotel Giada procede a:
  - i. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
  - ii. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.
  - iii. Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
  - iv. Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de la comunidad universitaria.
  - v. En defensa de nuestra vida marina y silvestre seremos estrictos en la compra de productos marinos y terrestres que no estén en veda, exigiéndolo a los proveedores.

### **Políticas sociales**

- f. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social.
- g. Se propiciará un desarrollo turístico apoyado en la ética, la calidad y la sostenibilidad, para lo cual el Hotel Giada utilizara sus influencias a nivel de sector turístico, político y empresarial en beneficio equitativo de la empresa, colaboradores, el medio ambiente y la comunidad.

- h. Toda la promoción internacional y nacional se hará de acuerdo con planes específicos que se diseñarán considerando el involucramiento de la zona, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos turísticos de la zona en su conjunto.

### **Código de Ética**

El Hotel Giada siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la empresa<sup>1</sup> dependen del cumplimiento de los más elevados estándares de conducta ética y de la ley aplicable.

Este Código ha sido aprobado por el Comité de Sostenibilidad del Hotel Giada y se presenta y fomenta entre todos sus colaboradores, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Los valores del Hotel Giada se incluyen en este código y se espera que todos los colaboradores<sup>2</sup> se comporten, tanto a nivel personal como profesional, sin excepción, de acuerdo con este código.

El Hotel Giada revisa este código de forma periódica y se ha comprometido a modificar su contenido y su aplicación cuando los cambios en las circunstancias o las necesidades lo requieran.

**Ética y las Leyes:** El Hotel Giada está comprometido con los más altos estándares de conducta ética y con el cumplimiento total de las leyes nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye, por ejemplo, las que se refieren a promover la competencia justa, los regímenes corporativos; la prevención de sobornos, pagos ilícitos y corrupción; la seguridad en el uso al que están destinados los servicios que ofrece el Hotel Giada a los clientes, las leyes y prácticas laborales, el medio ambiente, las leyes en materia de derechos humanos y estándares reconocidos internacionalmente y la protección de los derechos de autor, los activos de la compañía y otras formas de propiedad intelectual. El objetivo del Hotel Giada no es simplemente el cumplimiento legal mínimo, sino más bien, como empresa de amplia trayectoria, estar entre los mejores de Costa Rica en cuanto a responsabilidad empresarial, con prácticas empresariales cívicas correctas dondequiera que desempeñe sus negocios.

El Hotel Giada respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en

---

<sup>1</sup>Cuando se habla de personas "con intereses" el Hotel Giada hace referencia a colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades/mercados con las que se hacen negocios y otras partes que pudieran tener influencia en o estar influidas por el Hotel Giada.

<sup>2</sup> Este código se aplica por igual a colaboradores, jefes y gerencia general de la compañía. Sólo los socios-propietarios pueden establecer medidas de excepción del código. Se deberá informar inmediatamente al personal y/o colaboradores involucrados de esta decisión.

los programas de servicios que se ofrecen en su compañía y se esforzará en adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de servicios. Todos los datos personales que obtenga y conserve el Hotel Giada serán procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de los individuos.

En su compromiso con el desarrollo de un Turismo Sostenible y acatando lo establecido por el ICT, el Hotel Giada se mantendrá absolutamente respetuoso y pro activo en los temas presentados por: la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, la Ley sobre Hostigamiento Sexual en el Trabajo, la Ley sobre Explotación Sexual Comercial Infantil, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas y lo expuesto en el Tratado CITES.

**Derechos humanos:** El Hotel Giada respetará y promoverá los derechos humanos. Se reconoce que ciertos derechos humanos deben considerarse fundamentales y universales, según leyes y prácticas aceptadas a nivel internacional, (tales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial). Entre aquellos derechos que El Hotel Giada considera fundamentales están: el derecho a la no discriminación por raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, minusvalía (Ley 7600) u otro estado; el derecho a no sufrir detención arbitraria, ejecución o tortura; la libertad de reunión pacífica y asociación; la libertad de pensamiento, conciencia y religión; y la libertad de opinión y expresión. El Hotel Giada no utilizará mano de obra infantil o forzada. El Hotel Giada no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. El Hotel Giada no tolerará ningún irrespeto a los derechos humanos de sus funcionarios, estableciendo una estricta posición ante la Ley de Hostigamiento Sexual en el Trabajo.

**Prácticas en el Lugar de Trabajo:** Los colaboradores del Hotel Giada deben respetar y apoyar los valores de la empresa, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. El Hotel Giada buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. El Hotel Giada está comprometido con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En el Hotel Giada se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún colaborador o colaborador potencial recibirá, por lo tanto, un tratamiento menos favorable por su raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo,

orientación sexual, estado marital, conexiones con una minoría nacional, opinión, minusvalía, pertenencia o no pertenencia a un sindicato. El Hotel Giada continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus colaboradores y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

**Medio Ambiente:** Las actividades ambientalistas del Hotel Giada se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas sobre el entorno físico-biológico, la gestión de servicio, el cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo del Hotel Giada es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestras operaciones y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. El Hotel Giada no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. En su publicidad y otras actividades de la compañía, el Hotel Giada mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. El Hotel Giada retransmite a sus proveedores y clientes lo establecido por las leyes de: Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

**Proveedores:** El Hotel Giada hará todo lo posible por contratar sólo a subcontratistas y proveedores que se adhieran a las leyes y prácticas ambientales y de derechos humanos internacionales. El Hotel Giada se compromete a supervisar el comportamiento ético de sus proveedores y a tomar medidas exhaustivas inmediatas en los casos en que se cuestione el comportamiento ético de sus proveedores. El Hotel Giada dará a conocer a sus proveedores lo relacionado con: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

**Aplicación:** El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el código se extiende a todos los asuntos, incluyendo decisiones relativas al comercio, inversión, subcontratación, abastecimiento, desarrollo empresarial y en todas las demás relaciones laborales y de negocios. El enfoque del Hotel Giada en torno a la aplicación del Código de Conducta será activo, abierto y adecuado desde el punto de vista ético. Aunque puedan surgir cuestiones difíciles en cuanto a su interpretación en situaciones específicas, especialmente respecto a la necesidad de mantener un equilibrio sensato entre las costumbres locales y los requerimientos de estándares y algunas directrices, el Hotel Giada reconoce que

dicho compromiso significa que se hará todo lo posible por resolver los problemas éticos, legales, ambientales, laborales y de derechos humanos de manera coherente con el Código de Ética.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores del Hotel Giada promover el código. Debe informarse a los superiores de todos los problemas que surjan en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del código, así como de sus posibles violaciones. El superior deberá hacer una valoración inicial de la naturaleza y gravedad de cualquier supuesta violación de la que se informe.

En caso de acusaciones serias relacionadas con posibles violaciones del código que no carezcan de fundamento de forma obvia y evidente, el superior más cercano al problema llevará a cabo una investigación completa e imparcial con la ayuda de la gerencia general y cualquier otra instancia que se considere pertinente. Si la investigación por parte de un superior o sus representantes pudiera considerarse conflictiva o inadecuada, deberá notificarse a otros superiores administrativos o directivos globales para que supervisen dicha investigación.

Si una posible violación del código pudiera tener un impacto económico significativo, se informará al Gerente General que, a su vez, compartirá la información con el Administrador y Encargado de Finanzas. Se llevará a cabo una investigación completa El Hotel Giada e imparcial con importante asistencia interna y/o externa y se informará del asunto al auditor externo.

Todas las investigaciones relacionadas con supuestas violaciones del código deberán llevarse a cabo según los principios establecidos en los procedimientos de investigación interna de la compañía.

Las conductas que no se ajusten al código deben corregirse tan pronto como sea posible y están sujetas a acciones disciplinarias correctivas que pueden incluir la terminación de la relación laboral. EL Hotel Giada tomará las medidas necesarias para garantizar que no habrá consecuencias adversas relacionadas con el trabajo cuando un colaborador presente una queja por violaciones del código.

### **Nuestro Reglamento**

EL Hotel Giada trabaja también para hacer respetar **las políticas de conservación nacional e incluso regional**. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación sobre Ley N° 7495 de Conservación de Vida Silvestre, cuyo objetivo principal es la defensa, protección y conservación de la flora y fauna existentes en condiciones naturales (silvestre). Así como la Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 y el Convenio Internacional de Comercio de Especies en Peligro de Extinción (CITES).

Todos nuestros colaboradores serán debidamente capacitados en relación a estas leyes, brindándoles charlas de inducción, material informativo y transmitiéndoles cualquier dato o información especial que sea de interés sobre este tema (noticias, artículos de periódicos, revistas).

Nuestros compañeros de Recepción y el Tour Desk retransmitirán esta información a nuestros clientes, de manera que conozcan los lineamientos existentes en nuestro país en esta materia. En este sentido, estableceremos un enfoque estratégico de imagen del país enfatizando sobre los esfuerzos que Costa Rica realiza en pro de la conservación de los ecosistemas y la educación ambiental. Asimismo, nuestros intermediarios (tour operadores y agencias mayoristas y minoristas) contarán con la información pertinente, de manera que sean parte de nuestro esfuerzo.

Formarán parte de nuestros criterios de evaluación de proveedores el cumplimiento de estas leyes, lo cual se hará de previo conocimiento para los interesados. Esto significa que cada uno de nuestros proveedores deberá hacer cumplir las leyes durante la realización de la actividad, pero además se tomarán en consideración los niveles de compromiso que cada uno de ellos adquiera alrededor de este tema en la práctica (capacitaciones de su personal, denuncias realizadas, programas implementados).

#### **Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre:**

Hotel Giada se autodefine como un fiel defensor de nuestro patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado (específicamente, indígenas anteriores o contemporáneas al establecimiento de la cultura hispánica en territorio nacional). Es por ello que procederá con vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico mediante tres acciones específicas:

- 1) Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley N° 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- 2) Divulgación de dicha Ley
- 3) Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencias de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato).

#### **Sobre la Ley Orgánica del Ambiente:**

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo esté según lo establecido.

Hotel Giada garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística cuenta con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

### **Sobre la Ley de Biodiversidad**

Comprendemos y defendemos el concepto de conservar la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos, así como distribuir en forma justa los beneficios y costos derivados. Es por ello que reconoceremos y apoyaremos a aquellos empresarios turísticos que muestren acciones enfocadas a fortalecer esta ley, apoyando a entidades relacionadas como el Sistema Nacional de Áreas para la Conservación (SINAC) en sus respectivas áreas de trabajo. De nuestra parte, mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley, de manera que podamos facilitar información general (colaboradores, clientes, proveedores, familias).

### **Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil**

EL Hotel Giada se declara defensor vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

Divulgaremos entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores y familias que el sexo con menores de edad en Costa Rica es penado con cárcel.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores.

Propiciaremos la creación de una cultura de “cero tolerancia” contra todas las formas de explotación de niñas, niños y adolescentes, para así modificar los

arraigados patrones culturales que justifican al autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en el hecho de que el problema no es de única responsabilidad del Estado y mucho menos de las propias víctimas, de sus familias, o de sus entornos sociales inmediatos; por lo que se requiere del esfuerzo de toda la sociedad en su conjunto.

Seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes son explotados sexualmente muchos otros derechos también son violados (los derechos a la salud física y mental, a la educación, a la vida en familia, al juego, a la recreación) y por lo tanto, esos derechos también deben ser restituidos.

Seremos enfáticos en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos, por medio de comunicados escritos y formales, a ser parte del Código de Conducta, orientándolos -en caso de ser necesario- sobre los requisitos para su firma.

### **Sobre la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado**

En cualquiera de los programas turísticos del Hotel Giada es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado.

Si se diera algún hecho similar se tomaran las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de funcionarios involucrados).

### **Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia**

La posición del Hotel Giada es que el hostigamiento sexual es una forma de conducta errónea que socava la integridad de la relación de empleo. Todos los colaboradores tienen derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, coerción o alteración, incluyendo el hostigamiento sexual. Cualquier persona que se comprometa en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a medidas disciplinarias que varían desde una advertencia hasta el despido.

**¿Qué es el hostigamiento sexual?** El hostigamiento sexual se define como avances físicos, verbales o visuales no deseados, solicitudes de favores sexuales y otros comportamientos orientados sexualmente que sean ofensivos u objetables

para quien los recibe, incluyendo, entre otros: epítetos, comentarios despectivos o sugestivos, calumnias o gestos y carteles, caricaturas, imágenes o dibujos ofensivos.

**¿Cuándo un comportamiento no es bienvenido o es de hostigamiento?** Los avances sexuales no deseados (verbales o físicos), solicitudes de favores y otros comportamientos verbales o físicos de naturaleza sexual constituyen hostigamiento sexual cuando:

- El sometimiento a dicho comportamiento es un término o condición explícito o implícito de empleo (por ejemplo, ascensos, capacitación, cumplimiento de horarios o asignaciones fuera de hora)
- El sometimiento a dicho comportamiento o el rechazo del mismo se usa como base para tomar decisiones de empleo (contratación, ascenso, terminación)
- El comportamiento tiene el objetivo o efecto de interferir con el desempeño laboral de una persona o de crear un entorno laboral intimidatorio, hostil u ofensivo

**¿Qué no es hostigamiento sexual?** El hostigamiento sexual no se refiere a cumplidos ocasionales de naturaleza socialmente aceptable. Se refiere a una conducta que no es bienvenida, que es personalmente ofensiva, que debilita la moral y que, por lo tanto, interfiere con la eficacia laboral.

**¿Qué debe hacer si sufre hostigamiento sexual?** Si siente que ha sido receptor de una conducta de hostigamiento sexual, informe el hecho al (la) Gerente de Departamento u otro supervisor. Es preferible realizar un reclamo por escrito, pero puede acompañar o seguir el reclamo escrito con uno verbal.

Si su supervisor es el origen del comportamiento de hostigamiento, informe sobre la conducta al supervisor de esa persona o al Gerente General, Sr. Horlando Salas.

*Su identidad será protegida y no sufrirá represalias por presentar un reclamo.*

**¿Qué sucede después que se presenta un reclamo?** Dentro de los 15 días posteriores a la presentación de un reclamo escrito, un supervisor u otra persona designada por el propietario investigarán el reclamo. La persona hablará con posibles testigos y con la persona nombrada en su reclamo. *Su anonimato se protegerá al grado que sea posible.*

Dependiendo de la complejidad de la investigación, usted debe ser contactado dentro de los 21 días posteriores sobre el estado de su reclamo y si se van a tomar medidas o no.

## **Política sobre hostigamiento sexual**

El Hotel Giada cree que se le debe dar la oportunidad de trabajar en un ambiente libre de hostigamiento sexual. El hostigamiento sexual es una forma de

comportamiento erróneo que socava la relación de empleo. Ningún colaborador, masculino o femenino, debe ser sujeto verbal o físicamente a insinuaciones o comportamiento sexual no solicitado y no bienvenido.

Hostigamiento sexual se refiere a una conducta que no es bienvenida, que es personalmente ofensiva, que debilita la moral y que, por lo tanto, interfiere con la eficacia laboral.

Una conducta que llega al hostigamiento sexual puede resultar en una medida disciplinaria hasta incluir el despido.

### **Definición**

El Hotel Giada ha adoptado, y su política se basa en eso, la definición de hostigamiento sexual estipulada por la Comisión de Igualdad de Oportunidades Laborales– (EEOC). La EEOC define al hostigamiento sexual como avances sexuales no deseados, solicitudes de favores sexuales y otros comportamientos verbales o físicos de naturaleza sexual cuando:

- El sometimiento a dicho comportamiento se hace un término o condición explícita o implícita de empleo.
- El sometimiento a dicho comportamiento o su rechazo se usa como base para decisiones de empleo que lo afectan a usted.
- Dicho comportamiento tiene el objetivo o efecto de interferir de manera no razonable con su desempeño laboral o de crear un entorno laboral intimidatorio, hostil u ofensivo.

### **Responsabilidad del colaborador**

El Hotel Giada quiere que usted tenga un ambiente laboral libre de hostigamiento sexual por parte del personal de gerencia, sus compañeros de trabajo y otras personas con quienes usted debe interactuar en el curso de su trabajo como colaborador del Sleep Inn. El hostigamiento sexual está específicamente prohibido como ilegal y como una violación de la política de esta empresa. Sleep Inn es responsable de impedir el hostigamiento sexual en el lugar de trabajo, de tomar medidas correctivas inmediatas para detener el hostigamiento sexual en el lugar de trabajo y de investigar con prontitud cualquier alegato de hostigamiento sexual relacionado con el trabajo.

### **Procedimiento para reclamos**

Si sufre o es testigo de hostigamiento sexual en el lugar de trabajo, informe el hecho inmediatamente al Depto. de Recursos Humanos o Gerencia General. También puede informar sobre hostigamiento a cualquier otro miembro de los niveles gerenciales. Todos los alegatos de hostigamiento sexual se investigarán

rápidamente. En la medida de lo posible, se protegerá su confidencialidad y la de cualquier testigo y el supuesto hostigador será protegido contra revelación innecesaria. Cuando se termine la investigación, se le informarán sus resultados.

### **Prohibición de represalias**

Sleep Inn no permitirá ninguna represalia basada en el empleo contra cualquier persona que presente un reclamo por hostigamiento sexual o que hable como testigo en la investigación de un reclamo por hostigamiento sexual.

### **Política escrita**

Todos nuestros colaboradores recibirán una copia de la política sobre hostigamiento sexual cuando comience a trabajar para el Hotel Giada. Si en cualquier momento quiere otra copia de esa política, debe comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos, la Gerencia General o el Comité de Sostenibilidad. Si el Hotel Giada enmendara o modificara su política sobre hostigamiento sexual, usted recibirá una copia individual de la política enmendada o modificada.

### **Penalidades**

No se tolerará el hostigamiento sexual en esta empresa. Si una investigación de cualquier alegato de hostigamiento sexual muestra que se produjo una conducta de hostigamiento, el hostigador será sujeto a una medida disciplinaria que puede llegar hasta el despido.

## Capítulo II

### Reglamento de compras

En el Hotel Giada la compra sostenible implica el establecimiento de criterios éticos, sociales y medioambientales, junto con los clásicos de precio y calidad, a la hora de adjudicar la compra de un bien y/o de un servicio a un licitador.

La compra sostenible puede aplicarse a la contratación de suministros, servicios y obras. Aunque se pueden integrar condiciones de compra sostenible en cualquier fase del procedimiento de contratación, las partes más aptas para incluir los objetivos ambientales de la administración son la definición del objeto del contrato y las especificaciones técnicas.

Se pueden considerar, por ejemplo, los productos eco-etiquetados, los cuales cumplirían estos requisitos pudiendo valer este certificado como garantía de cumplimiento.

Además, el Hotel Giada se reservara el derecho de verificar que los contratistas potenciales tienen la capacidad técnica y los conocimientos necesarios para cumplir con los requisitos medioambientales que se han definido en las especificaciones técnicas.

En los contratos se incluirán aspectos éticos y sociales, tales como: hacer referencia a las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, cumplimiento legislación Prevención de Riesgos Laborales, etc., estándares éticos referentes a las buenas condiciones laborales, exigir la incorporación a la plantilla objeto del contrato un porcentaje de personal de determinados grupos, como discapacitados, adultos, etc.).

Además, para la selección de un proveedor se evalúan los siguientes criterios:

- Zona geográfica de suministro del proveedor
- Certificaciones de calidad
- Certificaciones de medioambiente
- Certificaciones sanitarias
- Condiciones económicas

Desde el departamento de Proveduría se pretende que la **relación** con los **proveedores** sea **satisfactoria** y, consecuentemente, duradera en el tiempo.

### Políticas de Compras

1. El Departamento de Proveduría es el **responsable** de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es,

requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.

2. Los contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan al Hotel Giada, sólo podrán ser firmados por el personal autorizado del Departamento de Proveduría y el que éste determine en los procesos establecidos.
3. El Departamento de Proveduría no es responsable de determinar la cantidad, calidad o el tipo de materiales solicitados, salvo para asesorar al usuario.
4. Cada Departamento es responsable del control de su Presupuesto asignado.
5. Es responsabilidad del Departamento de Proveduría documentar todas las operaciones de compra para satisfacer las necesidades fiscales y de auditoría del Hotel.
6. Todos los departamentos deberán utilizar la cartera autorizada de Proveedores.
7. No se aceptan trámites por consultores externos o practicantes.
8. El Programa de Gestión Sostenible del Hotel Giada se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.
9. Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables.
10. Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono: aerosoles y estereofón.
11. Daremos prioridad, en la medida de lo posible, a productos orgánicos.
12. En la selección de proveedores, el Hotel Giada brindará preferencia a empresas de alta calidad nacional y local, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresarial que permita la incorporación de las comunidades aledañas en pro de la economía regional.

Para la ubicación y selección de proveedores verdes utilizaremos la información de [www.paginasverdescr.com](http://www.paginasverdescr.com)

## **Capítulo III**

### **Comité de Sostenibilidad**

La Gerencia General se enfocara sobre un conjunto de acciones tendientes a modificar hábitos con el objetivo de utilizar eficientemente la energía y el agua, el uso racional de los recursos y la reutilización de materiales.

La decisión de llevar a cabo esta tarea se sustenta en los siguientes objetivos:

- 1) Motivar a los colaboradores, proveedores, clientes y familiares al desarrollo e implementación de prácticas sostenibilidad y al enriquecimiento integrado de todas las partes involucradas.
- 2) Contar con programas ambientalistas y de ayuda social propuestos conjuntamente -que nos permita ir de actos sencillos a más complejos- ofreciendo como valor agregado el mostrar “cómo hacerlo”, convirtiéndose en una herramienta de ayuda a otras instituciones o empresas que quieran sumarse a esta iniciativa.

### **Nuestras prácticas para una gestión operativa adecuada**

El compromiso del Hotel Giada conduce a un esfuerzo proactivo en términos de información, orientación, apoyo y motivación para todas las personas directa o indirectamente relacionadas con nuestra labor diaria. Para ello hemos definido una guía de pasos o acciones que consideramos apropiadas para el logro de los objetivos contemplados dentro de nuestra gestión de turismo sostenible.

Como parte de esta importante dinámica, nuestra selección de proveedores considerara los esfuerzos que cada uno de ellos realice con el fin de reconocerle su deseo de apoyarnos en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Asimismo, contamos con un procedimiento formal para denuncias (ver anexos 1 y 2) ante cualquier indicio de irrespeto a la ley dentro o fuera de nuestras

instalaciones y que, de alguna manera, atente contra la conservación del medio ambiente y los principios éticos y morales en nuestra comunidad.

## **Gestión de los Recursos**

### **Energía**

- Realizamos monitoreo periódico y formal del consumo energético.
- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos campañas de información y formación entre los colaboradores para el ahorro energético.
- Involucramos a todos los colaboradores en la definición de planes de ahorro energético.
- Utilizamos los equipos informáticos en modo de bajo consumo.
- Cambiamos equipos que no hagan un uso eficiente de la energía..
- Procuramos el aprovechamiento máximo de la luz y la ventilación natural, la reflexión de luz y calor y la sombra natural.
- Desconectamos los sistemas eléctricos sin uso.
- Instalamos sistemas de apagado automático.
- Usamos bombillos de bajo consumo (fluorescentes). En este punto recomendamos adquirir los artefactos con recomendación del ICE (con sello Energice), por razones de calidad y contratar a una empresa especializada para una adecuada disposición de ellos cuando ya no sirvan (por ejemplo Fourtech).
- Utilizamos detectores de presencia en las habitaciones y pasillos.
- Mantenemos un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación.
- Controlamos automáticamente la temperatura mediante termostato, utilizando un sistema centralizado de control y regulación.
- Usamos acristalamiento doble en ventanas para mantener la temperatura interior.
- Empleamos dispositivos en puertas y ventanas para evitar fugas de calor o frío.
- Realizamos lavado en frío y a plena carga en la lavandería.

- Aislamos las tuberías, evitando pérdidas de calor.
- Separamos zonas frías y calientes en la cocina.
- Disponemos de buenos sistemas de cierre en las cámaras frigoríficas.

### **Estimación del consumo y meta de ahorro de energía**

Consumo de energía promedio mensual: 10,800 kwh

Año 2015 - Meta de ahorro en consumo de energía: 1.5%

Las personas responsables son los señores Giorgio Carleto y Giancarlo Capponi.

### **Agua**

- Realizamos monitoreo periódico y formal del consumo de agua.
- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos campañas de información y formación entre los colaboradores para el ahorro de agua.
- Proporcionamos información a los usuarios para evitar goteos.
- Establecemos cuánta agua se puede ahorrar en la limpieza y ponemos en marcha un plan de reducción de consumo.
- Usar plantas autóctonas adaptadas a la climatología de la zona.
- Utilizamos aireadores en grifos y limitadores de presión en las duchas.

### **Estimación del consumo y meta de ahorro de agua**

Consumo de agua promedio mensual: 350 m<sup>3</sup>

Año 2015 - Meta de ahorro en consumo de agua: 2%

Las personas responsables son los señores Giorgio Carleto y Giancarlo Capponi.

### **Consumo de Productos**

- Procuramos la adquisición de productos biodegradables, reciclables o reutilizables.
- Seleccionamos, en lo posible, productos con envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y retornables.
- Conocemos el significado de los símbolos o etiquetas “ecológicas”.
- Usamos papel reciclado o blanqueado sin cloro.

- Evitamos el uso de papel de aluminio y de estereofón, sustituyéndolos por recipientes que se puedan reutilizar.
- Elegimos productos de limpieza no agresivos, siguiendo las instrucciones de manejo y conociendo los símbolos de peligrosidad y toxicidad.
- Aislamos y cerramos adecuadamente los recipientes de productos peligrosos.
- Definimos políticas de compras y las damos a conocer entre los colaboradores.

### **Manejo adecuado de los residuos sólidos**

- Realizamos campañas de información entre los colaboradores para la minimización de la contaminación y correcta gestión de los residuos sólidos.
- Utilizamos productos reciclables que podamos utilizar posteriormente.
- Contratamos servicios de un centro de acopio profesional.
- Recogemos información sobre las características de los residuos y de los requisitos para su correcta gestión.
- Depositamos los residuos en recipientes determinados para ello.
- Mantenemos los contenedores de basura higiénicamente limpios para evitar malos olores y la aparición de insectos y roedores.
- Depositamos los residuos peligrosos (tóner, tubos fluorescentes, pilas, etc.) en un punto específico designado para ello y los entregamos a una empresa especializada.
- Almacenamos los aceites usados de cocina en contenedores para entregar a gestores autorizados en lugar de verterlos en el alcantarillado público.
- Participamos activamente en actividades de limpieza de los alrededores como miembros activos del Programa Bandera Azul.

### **Estimación de generación de residuos sólidos y meta de reducción**

Promedio mensual de residuos sólidos: 600 kilos

Año 2015 - Meta de reducción de residuos sólidos: 10%

- Plástico: 5%
- Vidrio: 4%

- Papel: 2%
- Aluminio: Hemos logrado una reducción total del uso de aluminio

Las personas responsables son los señores Giorgio Carleto y Giancarlo Capponi.

### **Control de la emisión de humo, ruido y combustibles**

- Cumplimos los límites de emisión de humos, empleando los equipos de extracción y los filtros adecuados, manteniéndolos en condiciones óptimas de funcionamiento y realizando las inspecciones necesarias de acuerdo con la legislación.
- Reducimos las emisiones de ruido empleando los equipos y utensilios menos ruidosos y realizando un mantenimiento adecuado de los mismos.
- Cumplimos escrupulosamente la legislación acústica local, principalmente en lo concerniente a los horarios nocturnos.
- Mantenemos al día las revisiones del RTV de los vehículos de la empresa.

### **Sobre la ocupación del espacio**

- Evitamos derrames y vertidos líquidos o gaseosos combustibles, inflamables, explosivos, irritantes, corrosivos o tóxicos, tomando las medidas oportunas.
- Difundimos nuestras prácticas de sostenibilidad mediante señalización específica para los visitantes.
- Promovemos actividades de educación ambiental en las instalaciones como alternativa a otras actividades más impactantes para el medio.
- Ofertamos productos turísticos respetuosos con el medio ambiente, evitando actividades potencialmente agresivas con el entorno en espacios naturales de alta sensibilidad.
- Utilizamos abono orgánico en áreas ajardinadas, puesto que evita la contaminación de suelos y acuíferos.