



*"familiar por excelencia..."*

## **POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD**

**(Octubre-2007)**



*"familiar por excelencia..."*

## **POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD**

### **INDICE**

INTRODUCCIÓN	4
POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD	6
<b>1. EN CUANTO A LO SOCIAL</b>	<b>6</b>
Objetivo	6
Políticas y Acciones	6
Aspectos de carácter laboral	6
Actitudes y comportamientos	7
Asuntos de seguridad	8
Vinculaciones con el entorno	9
<b>2. EN CUANTO A LO AMBIENTAL</b>	<b>10</b>
Objetivo	10
Políticas y Acciones	10
Emisiones y desechos	10
Áreas verdes	11
Áreas naturales	12
Protección de flora y fauna	12
Manejo de desechos	13
Desechos orgánicos	13
Desechos inorgánicos	14
<b>3. EN CUANTO A LO ECONOMICO</b>	<b>14</b>
OBJETIVO	14
POLITICAS Y ACCIONES	15
Manejo administrativo	15
Consumo de agua	15
Consumo de energía	16
Consumo de productos	17



Alimentos y bebidas	18
Limpieza y cosméticos	19
<b>4. OTROS</b>	<b>19</b>
Capacitación	19
Comunicación y participación	20
Registro y documentación	20



"familiar por excelencia..."

## POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

### INTRODUCCION

El término internacionalmente conocido como **desarrollo sostenible, sustentable o perdurable**, nació en el documento conocido como **Informe Brundtland (1987)**, fruto de los trabajos de la **Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas**, creada en la Asamblea de Desarrollo Sustentable en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la **Declaración de Río (1992)** como: *"Aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, para atender sus propias necesidades"*.

El concepto de **desarrollo sostenible**, si bien procede de la preocupación por el medio ambiente, no responde a temas estricta o exclusivamente ambientalistas, sino que trata de superar la visión del medio ambiente como un aspecto aparte de la actividad humana que hay que preservar. El medio ambiente está implicado en la actividad humana y la mejor manera de protegerlo es tenerlo en cuenta en todas las decisiones que se adopten. El **desarrollo sostenible** tiene un vector **ambiental**, uno **económico** y uno **social**. El aspecto social no se introduce como una concesión o por mera justicia humana, sino por la evidencia de que el deterioro ambiental está tan asociado con la opulencia y los estilos de vida de los países desarrollados y de las elites de los países en desarrollo como con la pobreza y la lucha por la supervivencia de la humanidad marginada.

Con base en lo anterior, el Castillo Country Club, pretende que sus planes de desarrollo de corto, mediano y largo plazo estén ubicados en el marco de un desarrollo sostenible que le permita satisfacer *"las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, para atender sus propias necesidades"*. En tal sentido, si bien el tema ambiental constituye un componente fundamental, las decisiones que se adopten de aquí en adelante, deberán comprender también consideraciones de carácter económico y social.

### OBJETIVOS

1. Definir lineamientos que rijan la materia ambiental, la social, la económica, la cultural y la de documentación y registro para que el Club implemente un plan de buenas prácticas que le permita en el futuro acceder a un programa de Certificación y la puesta en marcha de procesos de mejoramiento continuo en el marco de una política de sostenibilidad.
2. Elaborar un manual con los objetivos del plan de sostenibilidad y programas generales a desarrollar, conteniendo un registro de las acciones propuestas y un control del avance de cumplimiento.



## **ALCANCE**

Las políticas en materia de sostenibilidad aprobadas, son aplicables a todos(as) los(as) funcionarios(as), los(as) socios, beneficiarios y visitantes del Castillo Country Club.



## **POLITICAS DE SOSTENIBILIDAD**

### **1. EN CUANTO A LO SOCIAL**

Al igual que las otras, esta política será de acatamiento obligatorio para todos los (las) funcionarios(as), los(as) socios, beneficiarios y visitantes del Castillo Country Club. Para tal efecto, se realizarán periódicamente auditorías internas, al menos una vez al año, para verificar el apego y cumplimiento con base en evidencia específica.

Al iniciar su vinculación laboral con el Club, todo funcionario deberá firmar su compromiso de consentimiento con estas disposiciones. El desapego persistente a estas políticas significará el inmediato rompimiento del contrato laboral para todo(a) trabajador(a) que incurra en la falta.

En el caso de los socios, beneficiarios y visitantes del Club, cualquier falta que contravenga estas disposiciones será hecha del conocimiento de las instancias respectivas para los procesos disciplinarios que correspondan.

Aspectos no considerados en estos lineamientos o excepciones que se quiera hacer a las políticas aprobadas deberán ser conocidos y autorizados por la Junta Directiva del Club.

### **OBJETIVO**

Impulsar acciones dirigidas a los funcionarios (as), socios, beneficiarios, visitantes del Castillo Country Club y comunidades vecinas, orientadas a concientizarlos sobre la importancia de satisfacer nuestras necesidades físicas o espirituales adoptando prácticas que no pongan en peligro el medio y el entorno en que desarrollamos nuestras actividades.

### **POLITICAS Y ACCIONES:**

#### **Aspectos de carácter laboral:**

- 1.1. Los(as) funcionarios (as) asistirán sin excepción en forma puntual a sus labores.
- 1.2. El manejo de las relaciones laborales con los(as) trabajadores(as) estarán estrictamente apegadas a la legislación nacional pertinente.



*"familiar por excelencia..."*

- 1.3. El Club dará preferencia a las personas de las comunidades vecinas para la contratación de trabajadores, sin distinción de género, religión, etnia o preferencia política que cumplan con los requisitos que se establezcan.
- 1.4. El trato personal que brindará el (la) trabajador(a), al visitante y a los compañeros de labores será siempre amable, empático, de respeto y positivo. No se empleará tono de voz que manifieste disgusto o desinterés, ni palabras soeces o hirientes, ni gestos con la cara o las manos que manifiesten descortesía.
- 1.5. Todos(as) los(as) trabajadores (as) deberán vestir el respectivo uniforme completo y en buen estado mientras laboren. El mismo será suministrado parcialmente por el Club. No se podrá laborar sin portar camisa con mangas, sin zapatos, usando ropa muy ajustada o provocativa.
- 1.6. Premiar al personal que alcance las metas de logro personal y de equipo deseadas y establecidas por la Gerencia con incentivos monetarios y/o no monetarios, tal y como se establezca en un procedimiento para el otorgamiento de dichas premiaciones.

### **Actitudes y comportamientos**

- 1.7. En el Club no se venderá ni se permitirá el consumo de bebidas alcohólicas, ni cigarrillos a personas menores de edad, lo mismo rige para los trabajadores en horas laborales y no laborales; en el caso de las bebidas alcohólicas.
- 1.8. No se distribuirán, no se venderán, ni se podrán consumir drogas y ningún otro tipo de sustancia con efectos narcóticos. Tampoco se permite fumar en las áreas cerradas y otras áreas señaladas.
- 1.9. En las áreas comunes tales como jardines, restaurante, soda, campos deportivos, senderos, el visitante deberá vestir en forma decorosa. Para consumir los alimentos en el restaurante, deberá vestir en el caso de los varones, camisa con mangas y pantalón corto o largo, o pantaloneta larga y las mujeres en ropa casual o formal. No se permitirá el acceso en traje de baño a las áreas sociales del Club.
- 1.10. No se permitirá la participación de personas con habilidades físicas disminuidas por bebidas alcohólicas, medicamentos o narcóticos en cualquiera de las actividades recreativas y deportivas.
- 1.11. No se permitirá el desarrollo de actividades particulares en sitios y horarios que puedan afectar la tranquilidad de los(as) visitantes, la fauna silvestre o que puedan dañar la flora.



- 1.12. No se permitirá ninguna forma de manifestación de turismo indeseable que afecte la flora, la fauna y las comunidades vecinas. Si se detectan casos de turismo sexual y de explotación infantil, se procederá a presentar la denuncia ante las autoridades competentes.
- 1.13. Velar por un estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Conducta del Club.

### **Asuntos de seguridad:**

- 1.14. Todo participante en actividades al aire libre recibirá sin excepción información de seguridad donde se le indique como mínimo los siguientes datos: duración, vestimenta recomendada, uso del equipo de seguridad y posibles riesgos.
- 1.15. El manejo de los casos de emergencia y los simulacros serán realizados conforme a lo que establezca el manual de procedimientos el cual estará disponible por escrito y accesible para los funcionarios y participantes en esas actividades.
- 1.16. Todo(a) guía de actividades al aire libre deberá portar un radio de comunicación en probado buen estado así como un equipo básico de primeros auxilios.
- 1.17. Los equipos de seguridad empleados en las actividades al aire libre se mantendrán en excelente estado de funcionamiento. El buen estado de los equipos y las estructuras serán verificadas antes de cada actividad.
- 1.18. Las medidas de seguridad que se recomienden en cada actividad al aire libre serán respetadas sin ninguna excepción.
- 1.19. Los guías de las actividades al aire libre colaborarán con el (la) visitante para la colocación adecuada, confiable y conveniente de los equipos de seguridad, de forma tal que se elimine todo riesgo.
- 1.20. En caso de algún accidente, el (la) funcionario(a) o visitantes del Club actuarán con prontitud, aplicará lo descrito en el manual de procedimientos de emergencia y notificará rápidamente del accidente a quien corresponda.
- 1.21. Eliminar todos aquellos obstáculos o riesgos existentes que pueden ocasionar lesiones o poner en peligro la vida de los visitantes al Club y adoptar las medidas de seguridad que se consideren necesarias.





*"familiar por excelencia..."*

- 1.22. Proveer a las distintas áreas del Club de un número adecuado de extinguidores en óptimas condiciones.

### **V**inculaciones con el entorno:

- 1.23. Los servicios básicos del Club no deberán afectar de ninguna manera a las comunidades cercanas.
- 1.24. Promover actividades recreativas, deportivas, sociales, culturales o benéficas que se desarrollan en la comunidad.
- 1.25. Participar en asociaciones o comités que trabajan en pro de mejoras para la localidad donde se ubica, apoyar programas de seguridad turística, participar en los programas preventivos del Sector Salud, manejo de control de plagas u otros problemas sanitarios que se desarrollen en la región con la intención de favorecer a los socios, beneficiarios, invitados, funcionarios, vecinos, fauna silvestre y el ambiente de la zona. También, podrá realizar contribuciones económicas o en especie a la comunidad para obras específicas de infraestructura o su mantenimiento que se impulsen en este marco.
- 1.26. Contar con un plan anual que establezca las actividades comunales a las cuales se le dará prioridad en apoyo económico. Se dará preferencia a organizaciones comunales, escuelas e instituciones sin fines de lucro. Dicho plan deberá ser de conocimiento de socios, beneficiarios, trabajadores(as) y comunidades.
- 1.27. Promover la utilización de elementos culturales de la región y de las comunidades locales en la promoción del Club.
- 1.28. Ofrecer facilidades a organismos comunales para la celebración de reuniones o encuentros en sus instalaciones.
- 1.29. Combatir y prohibir toda actividad de comercio sexual, prostitución, expendio de drogas u otras.
- 1.30. Promover dentro del Club la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género y el combate del acoso sexual.
- 1.31. Elaboración de rótulos u otros materiales dedicados a la promoción del Club que no interfieran con el medio cultural, social o ambiental.



- 1.32. Promover la promulgación y respeto de un código de ética vinculado con asuntos de moral, seguridad y de un plan para actuar en casos de desastres naturales o de emergencias.

## **2. EN CUANTO A LO AMBIENTAL**

En este campo es indispensable que el Club considere el entorno como un elemento fundamental e integral en su operación de tal forma que se valore su importancia, se participe en programas para mejorar las condiciones de ese entorno (protección de recursos, conservación de áreas, reforestación, embellecimiento) que contribuya en la solución de problemas regionales o nacionales y que la empresa mitigue impactos negativos potenciales (erosión, deslizamientos, inundaciones, sedimentación u otros). Como lineamientos generales, es necesario identificar y monitorear los impactos ambientales negativos causados por su actividad, diseñar planes específicos para mitigar, eliminar esos impactos o para actuar en casos de emergencia, participar en programas de mejora ambiental en zonas aledañas y otras del país y en organizaciones regionales o locales que trabajan sobre la problemática ambiental y social.

### **OBJETIVO**

Garantizar que las actividades y las decisiones que se adopten sobre el desarrollo actual y futuro del Club consideren la preservación del medio ambiente como parte integrante de su desarrollo económico y social.

### **POLITICAS Y ACCIONES**

#### **E**misiones y desechos:

Se pretende que las aguas negras y jabonosas no causen problemas de contaminación que pongan en riesgo la salud de las personas y los atractivos existentes en los terrenos del Club y que las aguas servidas cumplan con los estándares (composición físico-química) de calidad antes de ser evacuadas. Una mala evacuación o tratamiento de esas aguas pueden generar problemas graves en el entorno que van desde la erosión hasta la contaminación. Es fundamental que se entienda que los problemas de contaminación por emisiones es un problema de todos, independiente que se produzcan en los terrenos del Club o en las áreas aledañas. Para tal efecto se plantea:

- 2.1. Realizar un control periódico por medio de laboratorio sobre la composición y calidad de sus aguas residuales para evitar daños con las descargas.



*"familiar por excelencia..."*

- 2.2. Lograr una certificación de calidad de las aguas servidas emitido por el Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud.
- 2.3. Existencia de un sistema de tratamiento de aguas residuales para evitar que éstas fluyan hacia "aguas nacionales".
- 2.4. Manejo de aguas servidas sin que produzcan alteraciones en el medio ambiente.
- 2.5. Reutilización apropiada de las aguas servidas de calidad aceptada.
- 2.6. Manejo de las aguas de lluvia de tal forma que su evacuación no produzca alteraciones en el medio.
- 2.7. Denuncia de fuentes de contaminación por emisiones producidas en los alrededores de la empresa.
- 2.8. Rotulación de zonas contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros.
- 2.9. Participación en el programa "Bandera Azul Ecológica".

### **Áreas verdes:**

Las áreas verdes y jardines existentes deben ser vistos como parte fundamental de nuestro patrimonio y como puntos atractivos que reflejen la riqueza biológica del país, los que en algunos casos, constituyen corredores naturales para la supervivencia de la fauna y flora de la zona. Por lo tanto, no deben constituir barreras naturales para las especies de flora y fauna del lugar, deben ser áreas de atracción de especies nativas de fauna, aves y una fuente de conocimiento y aprendizaje para los socios, beneficiarios, invitados y funcionarios del Club. En este campo se plantean las siguientes acciones:

- 2.10. Impulsar el predominio de especies apropiadas y adaptadas a la región.
- 2.11. Ejercer un control de las especies ornamentales "exóticas" introducidas de tal forma que no se propaguen hacia otras regiones del entorno.
- 2.12. Identificar las principales especies de flora existentes en el Club con su nombre local y científico.
- 2.13. Elaborar e imprimir, con fines ilustrativos, una reseña de las especies existentes.
- 2.14. Utilización de medios naturales y orgánicos en contraposición al uso de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas.



## **Áreas naturales:**

Comprenden espacios naturales preservados con fines de protección y conservación bajo diferentes modalidades (parques nacionales, reservas forestales, refugios nacionales de vida silvestre, entre otros) por lo que se procura que el socio, beneficiario e invitado perciba una congruencia absoluta entre las políticas de sostenibilidad del Club y dichas áreas. En este sentido se propone:

- 2.15. Divulgación sobre las áreas naturales protegidas del país.
- 2.16. Vinculación con alguna área de reserva natural ubicada en zonas aledañas al Club.
- 2.17. Promover la visita a las áreas protegidas del país.
- 2.18 Apoyar al mantenimiento y manejo de alguna área protegida estatal o privada ubicada en una zona cercana al Club.

## **Protección de flora y fauna:**

Es indispensable que exista una congruencia absoluta entre la operación del Club y las políticas de conservación y protección a nivel nacional. Por lo tanto, es necesario apoyar los esfuerzos que se realizan en este campo, participar activamente en la protección, conservación y aumentar la conciencia y el conocimiento sobre la necesidad de proteger la flora y la fauna. Al respecto se plantea:

- 2.19. Impulsar acciones para evitar la extracción de plantas o animales silvestres en los terrenos del Club o aledaños.
- 2.20. Prohibir la caza, la pesca o la comercialización de especies o productos de flora y fauna vetados por la ley en los terrenos del Club.
- 2.21. Prohibir de la práctica de mantener animales en cautiverio dentro de sus instalaciones.
- 2.22. Desarrollar actividades para evitar la alimentación artificial directa o indirecta de los animales silvestres.
- 2.23. Controlar de manera adecuada las fuentes generadoras de ruido de tal forma que no produzcan alteraciones en el medio.



*"familiar por excelencia..."*

- 2.24. Existencia de iluminación artificial que no cause perturbaciones o alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.
- 2.25. Impulsar un manejo adecuado de la fauna silvestre que ingrese a los terrenos del Club de tal forma que de ser necesario, sea capturada y liberada en un lugar seguro, sin poner en riesgo a los funcionarios (as) y visitantes. Se buscará instaurar las técnicas, métodos, herramientas y capacitación del personal necesaria que permita la movilización de fauna invasora sin provocarles daño o la muerte ni lesiones a personas.
- 2.26. Decorar las ventanas de vidrio que puedan ocasionar problemas de choque y la muerte de aves con figuras de pájaros depredadores.

### **M**anejo de desechos:

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En congruencia con lo ya señalado, es necesario disminuir la cantidad de desechos que se producen en el Club, implementar programas para el reciclaje, reutilización y realizar un manejo adecuado de los desechos orgánicos generados. Sobre este particular se plantea:

- 2.27. Monitoreo continuo de la cantidad y composición de la producción de desechos sólidos.
- 2.28. Registro de los datos de producción general, áreas o sectores de desechos.
- 2.29. Existencia de un plan que estipule las metas de reducción en la cantidad de desechos generados.
- 2.30. Existencia de un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para reducir los desechos conocidos por todos los funcionarios del Club.

### **D**esechos orgánicos:

- 2.31. Disponibilidad de basureros adecuados para el depósito y manejo de desechos orgánicos.
- 2.32. Utilización de los desechos orgánicos producidos por el Club en un programa de compostaje u otra aplicación apropiada.



## **Desechos inorgánicos:**

- 2.33. Disponibilidad de recipientes adecuados para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio y papel).
- 2.34. Disposición de los funcionarios correspondientes para separar la basura cuando no lo hacen los visitantes del Club.
- 2.35. Existencia de un sitio acondicionado para realizar la separación final de los desechos.
- 2.36. Participación en un programa de reciclaje al cual se envían los desechos debidamente clasificados.
- 2.37. Almacenamiento adecuado de los desechos sólidos generados por el Club antes de su recolección final.

## **3. EN CUANTO A LO ECONÓMICO**

El componente económico constituye uno de los tres vectores fundamentales que integran la política de sostenibilidad del Castillo Country Club. Por lo tanto, ni se sobrepone ni es un elemento subordinado a lo social y lo ambiental. Implica la necesidad de que el Club cuente con una estructura administrativa y financiera que se desenvuelva en un marco de políticas y de acciones integrales que garanticen el desarrollo sostenible a corto, mediano y largo plazo. El medio ambiente está implicado con la actividad humana, es decir, existe una vinculación entre desarrollo económico y degradación ambiental, por lo tanto, la mejor manera de protegerlo es tenerlo en cuenta en todas las decisiones que se adopten.

### **OBJETIVO**

Ubicar todas las acciones que se impulsen en el Club en materia administrativa y financiera en el marco de las políticas de sostenibilidad aprobadas de tal forma que contemplen el medio ambiente en la toma de decisiones que le correspondan.



## **POLITICAS Y ACCIONES**

### **Manejo administrativo:**

- 3.1. El Club debe lograr un manejo eficiente de los recursos, humanos, materiales, financieros, naturales, legales, económicos, sociales, etc., para garantizar un nivel de sostenibilidad adecuado para el disfrute de las generaciones futuras.
- 3.2. Impulsar el adecuado manejo de la planificación, presupuestación y la contabilidad del Club a través de un sistema de planificación estratégica eficiente.
- 3.3. Mantener todas sus obligaciones tributarias al día.
- 3.4. Pagar en forma puntual las obligaciones salariales de los trabajadores.
- 3.5. Promover la contratación de personas procedentes de las localidades cercanas (al menos 60%) para cubrir las necesidades de personal del Club que cuenten con los requisitos y requerimientos que se establezcan.
- 3.6. No contratar personal en forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas.
- 3.7. No generar situaciones indeseables en la comunidad por la oferta de trabajo del Club.
- 3.8. Utilizar insumos producidos a nivel local o comunal.

### **Consumo de agua:**

El recurso agua constituye un recurso fundamental para el desarrollo y la operación del Club por lo que se debe garantizar su buen uso, su calidad y fomentar el ahorro como una práctica permanente a partir de un plan concertado y preestablecido. En este campo se plantea:

- 3.9. Realizar un monitoreo por medio de medidores del consumo de agua.
- 3.10. Llevar un registro de datos sobre consumo general y por sectores.
- 3.11. Elaboración de planes que estipulen las metas de ahorro de agua planteadas por el Club.



*"familiar por excelencia..."*

- 3.12. Existencia de un responsable y un cronograma de ejecución de actividades relacionadas con el ahorro del agua, conocida por todos los funcionarios.
- 3.13. Diseño de una campaña para el ahorro de agua dirigida a socios, beneficiarios e invitados.
- 3.1.4. Verificación periódica, registro de ubicación y reparación de posibles fugas de agua existentes en sus instalaciones.
- 3.1.5. Utilización de dispositivos para el ahorro de agua en grifos, duchas y otros.
- 3.16. Análisis actualizado de calidad de agua y hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado, cada dos meses.
- 3.17. Análisis periódicos sobre la calidad del agua de las piscinas y jacuzzis.
- 3.18. Existencia de sistemas para el suministro del cloro al agua de las piscinas y jacuzzis.
- 3.19. Utilización de tratamientos del agua de piscina y jacuzzis que no requieren la adición de químicos (cloro o alguicidas).
- 3.20. Mantener las tuberías de agua potable y aguas residuales en buen estado, sin fugas ni obstrucciones.

### **Consumo de energía:**

Es necesario lograr un uso eficiente de la energía para evitar los desperdicios y contribuir con el manejo adecuado de los recursos naturales. Para tal efecto, se debe maximizar la eficiencia, evitar el desperdicio y promover el uso de nuevas tecnologías. Con base en un plan concertado y preestablecido se requiere:

- 3.21. Monitoreo continuo del consumo de energía por medio de medidores.
- 3.22. Llevar un registro cronológico y análisis estadísticos mensuales sobre datos de consumo general o por sectores.
- 3.23. Definición de metas en materia de ahorro de energía.
- 3.24. Existencia de un responsable y un cronograma de ejecución de actividades relacionadas con el ahorro de energía, conocido por todos los funcionarios.
- 3.25. Utilización al máximo de iluminación natural.





*"familiar por excelencia..."*

- 3.26. Existencia de un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas.
- 3.27. Promoción del apagado de luces cuando su uso no sea estrictamente necesario.
- 3.28. Utilización de sistemas de iluminación eficientes que cubran al menos el 80% de sus necesidades.
- 3.29. Utilización de nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, aire acondicionado, refrigeración u otros (celdas fotovoltaicas u otros sistemas solares por ejemplo).
- 3.30. Utilización de fuentes de energía alternativas para el calentamiento o precalentamiento de agua, bombeo y otras.
- 3.31. Utilización de ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otras para procurar un ambiente agradable.
- 3.32. Utilización del calor solar para el secado de ropa u otros en áreas debidamente acondicionadas para ello.

### **Consumo de productos:**

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad del Club, por lo tanto, debe existir una política de compras que contemple consideraciones de carácter social y ambiental. Esto debería permitir que el Club utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad, promover un uso más eficiente de los recursos, disminuyendo o eliminando la producción de desechos asociados con el consumo de productos y reducir los impactos no deseados sobre el medio social y ambiental. Sobre este particular se requiere:

- 3.33. Política de compras y utilización de productos de toda índole en el que se contemplen criterios ambientales o sociales.
- 3.34. Conocimiento de los funcionarios del Club sobre esas disposiciones.
- 3.35. Manual de proveedores que garantice el cumplimiento de las normas sociales y ambientales contenidas en el plan de compras.
- 3.36. No utilización ni venta de productos que tengan contraindicaciones ambientales.
- 3.37. Utilización de no menos del 50% de los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, en papel reciclado y blanqueado sin cloro.



## **A**limentos y bebidas:

La compra y utilización de productos alimenticios debe reflejar la política de sostenibilidad del Club, por lo tanto, son igualmente válidos los principios señalados en el punto anterior e impulsar las siguientes acciones:

- 3.38. Utilización de productos frescos para la preparación de alimentos.
- 3.39. Existencia de proveedores de fuentes de agricultura orgánica debidamente certificados.
- 3.40. Disponibilidad en el menú de platillos de comidas regionales o nacionales.
- 3.41. Utilización de envases de vidrio o de metal reciclable para la conservación de los alimentos.
- 3.42. Definir lineamientos para reutilizar o intercambiar envases a través de proveedores que ofrecen ese servicio.
- 3.43. Utilización de envases rellenables o reutilizables para servir comidas tales como recipientes para mantequilla, mermelada, azúcar, salsas, etc.
- 3.44. Utilización (restaurante, bar, sodas, etc) de menaje y accesorios de uso prolongado para evitar productos de un solo uso o desechables como vajillas de cartón, plástico u otros.
- 3.45. Almacenar los alimentos frescos, enlatados y envasados de forma conveniente y adecuada para asegurar el debido control, y evitar su deterioro, contaminación, pérdida o robo.
- 3.46. Limitar la manipulación de alimentos a aquellos(as) trabajadores(as) que tengan la formación técnica adquirida por medio de un curso de manipulación de alimentos expedido por una institución nacional reconocida.
- 3.47. Ofrecer un menú con platos preparados en forma estandarizada y controlada conforme lo establecen las recetas. Se promoverá que periódicamente, los visitantes al Club puedan degustar recetas típicas costarricenses.
- 3.48. Imponer el uso de camisa o gabacha de cocina, pantalón, malla para el cabello y delantal en las actividades de manipulación de alimentos. La presentación personal deberá ser impecable.



*"familiar por excelencia..."*

- 3.49. Promover el uso adecuado de los utensilios, equipos de cocina, cuchillería y la cristalería con la finalidad de mantenerlos en buenas condiciones funcionales, de higiene y estéticas.

## **Limpieza y cosméticos:**

La compra y utilización de productos de limpieza y cosméticos debe reflejar la política de sostenibilidad del Club, por lo tanto, son igualmente válidos los principios señalados en los puntos anteriores e impulsar las siguientes acciones:

- 3.50. Utilización de productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos.
- 3.51. Utilización de detergentes que no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear.
- 3.52. Utilización de jabones y otros productos para uso de socios, beneficiarios, invitados y empleados que sean biodegradables.
- 3.53. Utilización de productos de limpieza en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables.
- 3.54. Utilización de dosificadores o dispensadores para el suministro de jabones u otros productos cosméticos.
- 3.55. Reciclaje o reutilización de los desechos de productos cosméticos como jabón, champú u otros.

## **4. OTROS**

### **Capacitación:**

La implementación de políticas de sostenibilidad depende en mucho del conocimiento y el compromiso que asuman las personas involucradas. En este sentido, es indispensable el involucramiento y la participación activa de todo el personal, que éste se convierta en un agente activo que promueva cambios en la organización y que se ofrezca capacitación y educación en temas relacionados con programas de sostenibilidad y áreas afines. Al respecto se requiere el impulso de diversas acciones:

- 4.1. Divulgar entre todos los funcionarios del Club información relacionada con las políticas de sostenibilidad del Club.



*"familiar por excelencia..."*

- 4.2. Elaboración de un programa de capacitación dirigido a los funcionarios de acuerdo con sus funciones los cuales recibirán un mínimo de 48 horas de capacitación por año en los temas que se consideren fundamentales para el buen desempeño de su trabajo. Los temas de interés estratégico son: sostenibilidad, superación personal, mejoramiento continuo, idiomas, manipulación de alimentos, servicio al cliente, manejo de emergencias y primeros auxilios. Toda acción de capacitación deberá ser registrado en un formulario diseñado para tal fin.
- 4.3. Participación de los funcionarios en actividades relacionadas con iniciativas y programas de carácter ambiental de la empresa.
- 4.4. Diseñar estrategias de motivación que reconozcan o incentiven iniciativas viables para el programa.
- 4.5. Existencia de un programa de evaluación y control de los resultados de los programas de capacitación.

### **Comunicación y participación:**

- 4.6. Disponer de información histórico-cultural y ecológica del lugar donde se ubica el Club.
- 4.7. Existencia de un programa de información a los socios, beneficiarios e invitados sobre su compromiso de cumplimiento de su programa de sostenibilidad.
- 4.8. Divulgación de los objetivos de su programa de sostenibilidad en el material promocional del Club.
- 4.9. Información y motivación de los socios, beneficiarios e invitados para que participen en los diferentes programas sobre sostenibilidad que desarrolla el Club.
- 4.10. Divulgar entre los socios, beneficiarios e invitados, las acciones de protección del medio ambiente que desarrollan en la región en que se ubica el Club.
- 4.11. Divulgar información sobre actividades socio-culturales que se desarrollan en la región.
- 4.12. Disponibilidad de información adecuada para que los socios, invitados y beneficiarios realicen la separación de las basuras.



*"familiar por excelencia..."*

- 4.13. Existencia de información adecuada para que los socios, invitados y beneficiarios ahorren agua y energía.
- 4.14. Divulgar entre socios, beneficiarios y visitantes del Club, el plan de manejo de desechos sólidos y de actividades de apoyo en las comunidades vecinas.
- 4.15. Mantener a los socios, beneficiarios e invitados debidamente informados sobre las políticas más importantes, los horarios, las actividades especiales, las reglas de comportamiento y los diferentes servicios que se ofrecen.

### **Registro y documentación:**

La implementación de un programa de sostenibilidad debe contar con instrumentos que ayuden a determinar sus aciertos, errores y contar con respaldos que preserven la memoria histórica de los mismos. Es importante el registro como evidencia para futuros procesos de certificación y establecer un proceso de mediciones periódicas de respuesta que permita hacer los ajustes y cambios que garanticen la evolución positiva del proceso de sostenibilidad en el Club, a través de acciones tales como:

- 4.16. Análisis de las opiniones emitidas por los socios, beneficiarios e invitados sobre el programa de sostenibilidad del Club en formularios debidamente diseñados para el efecto.
- 4.17. Diseño de formularios para que los socios, beneficiarios e invitados realicen comentarios o quejas sobre el programa de sostenibilidad y en general sobre el funcionamiento del Club.
- 4.18. Resguardar todo documento impreso en forma conveniente y adecuada, con la finalidad de preservarlo en buen estado por un tiempo mínimo de cinco años.
- 4.19. Respaldo todo documento electrónico o digital en memoria secundaria (CD o DVD) como mínimo una vez al mes. Dichos respaldos serán resguardados en un sitio adecuado que evite su deterioro, pérdida o robo, con la finalidad de preservarlo en buen estado por un tiempo mínimo de cinco años.
- 4.20. Conservar el plan anual de las actividades comunales a las que se da apoyo económico en un lugar seguro, sin riesgo de deterioro, pérdida o robo.
- 4.21. Conservar el plan para el manejo de los desechos sólidos en un lugar seguro, sin riesgo de deterioro, pérdida o robo.
- 4.22. Documentar de manera adecuada y rigurosa toda actividad de apoyo comunitario que se realice (sea social y/o económico) especificando la fecha de realización,



*"familiar por excelencia..."*

- lugar, beneficiados, motivo de la actividad, registros fotográficos, cartas de agradecimiento de las comunidades, entre otras. Los registros serán conservados en un lugar seguro, sin riesgos de deterioro, de pérdida o robo.
- 4.23. Resguardar de manera adecuada y debidamente documentados los controles que se llevan sobre consumo de agua. Los registros serán conservados en un lugar seguro, sin riesgos de deterioro, de pérdida o robo.
  - 4.24. Resguardar de manera adecuada y debidamente documentados los controles que se llevan sobre consumo de electricidad. Los registros serán conservados en un lugar seguro, sin riesgos de deterioro, de pérdida o robo.
  - 4.25. Respetar el formato de documento controlado que se establezca para todo documento que circule dentro del Club.
  - 4.26. Designar a una persona o dependencia como responsable de la recopilación, resguardo y administración de toda esta información y documentación.

Elaborado por:  
Edwin González Salas  
Marino Marozzi

Egs/oct.2007.