Informe de Sostenibilidad 2014

Global Compact

INVERSIONES INMOBILIARIAS DE SAN JUAN DEL SUR SA
PELICAN EYES RESORT & SPA

resort and spa
PELICAN EYES
view paradise...*from* paradise

Informe de **Sostenibilidad 2014**

Global Compact

INTRODUCCION

En 1989 Chris Allan Berry y un amigo salen de San Francisco en velero, después de una larga batalla contra el cáncer. En ese mismo año el ex director general de Pelican Eyes, llegó a San Juan del Sur, en barco de vela en el verano. No tenía ningún destino en particular en mente, pero a su llegada a Nicaragua, quedo enamorado de la gente y el lugar, por la calidez humana y la espléndida belleza de la zona, por lo que decidieron quedarse por un tiempo.

En algún momento durante el viaje al sur, Chris y su amigo, observaron Pelícanos buceando y pescando para alimentarse. En ocasiones, ayudaron a varios pelícanos al liberarlos de las redes de pesca y se encontró mirando a los hermosos ojos del ave, ahí nació en Chris Berry una profunda admiración por el animal valiente y tenaz, rebautizando su velero "Pelican Eyes." Residió en San Juan del Sur en su amado velero hasta 1995, tiempo durante el cual enseñó inglés, trabajó con grupos de misión, dándole mejoría a la comunidad, que gratamente los había acogido.

En el mes de febrero de 1996, Chris conoce a Jean Brugger, una enfermera retirada, que había venido a Nicaragua para pasar un año ayudando en la comunidad. Durante una visita de Managua a San Juan del Sur, Jean se enamoró de San Juan y decidió quedarse durante unos pocos meses, fue en este momento, que se encontró con Chris. Dejando como resultado una gran amistad que se desarrolló rápidamente entre los pocos expatriados en el espacio y en el tiempo, Chris comparte con Jean su idea sobre el inmenso potencial de San Juan para convertirse en un destino turístico mundial.

Ese mismo año, Jean regreso a los Estados Unidos, vendió su casa y se trasladado nuevamente a San Juan del Sur 18 meses más tarde, arribando en enero de 1998.

Al analizar el nombre para el hotel, Jean sugirió como nombre: El Barco de Chris, Pelican Eyes, ya que la gente de la comunidad había comenzado a asociar a Chris y el proyecto con su barco. Chris dudando un poco sobre el tema decidió tomar un paseo; al atardecer, regresó para sugerir el nombre al hotel "Piedras y Olas". El cual lo consolidaría como un resort de prestigio en el país y en el mundo. Y así en diciembre de 2003, Piedras y olas inicia operaciones con sólo 4 habitaciones, un área de recepción, restaurante La Cascada, y una piscina. Chris fue nombrado Director General por el grupo de inversionistas.

Después de 6 años de haber aperturado Pelican Eyes Piedras y Olas, se amplió considerablemente, con cabinas, estudios y casas, así como otro restaurante en la parte superior. PelicanEyes y el hotel fue el primero en un negocio de alquiler de vela, que nació del sueño de un hombre, y con el tiempo creció hasta convertirse en el complejo increíble que hoy conocemos. El cual consta de 9 casas, 29 habitaciones, 6 Townhouse y 25 Estudios, además de sus Restaurantes, La Cascada y Bistró La Canoa, con sus tres placenteras piscinas. Frente a la recesión económica y caída en el turismo en el año 2009,

INTRODUCCION

los inversionistas decidieron que un cambio en la gestión era necesario para el éxito del hotel y Chris dejó el cargo de Director General y un nuevo grupo de inversionistas llegó a bordo para ayudar en la gestión del hotel.

La nueva cara de PELICAN EYES, pretende penetrar en el mercado nacional e internacional con un cambio rotundo de imagen, de principios, de metas, de sueños que le ubiquen en el destino por excelencia ante el mundo, con altos estándares de calidad en el servicio. En cada uno de sus Restaurantes, en el maravilloso SPA donde encontrara personal altamente capacitado y su exquisito Velero, que te invita a conocer las paradisiacas y mas hermosas playas del sur de Nicaragua.

Entendiendo la necesidad urgente de crear mercados verdes que trabajen en armonía con el entorno PelicanEyes Resort & SPA ha firmado el Pacto de las Naciones, por lo tanto este informe pretende recoger acciones, resultados y compromisos de la empresa en materia de Sostenibilidad. La información incluida corresponde al año 2014.

El objetivo de este documento es informar a nuestros clientes, empleados, proveedores y demás grupos de interés, acerca de nuestra actuación y avance en materia de Sostenibilidad del año 2014, así como los compromisos y objetivos definidos para los próximos periodos. Por ello dicha información se presentara de manera detallada por cada uno de los grupos de interés identificados. Se abordaran los diferentes resultados de acuerdo al grupo de interés en que se trabajo, este involucramiento sostenible nos ha dejado como el mejor resultado obtenido, el reconocimiento de la comunidad del trabajo realizado, así también de la nueva imagen que se propone cambiar día a día, de igual forma a cambiado la manera en que ahora hacemos negocios, nos ha permitido hacer cada operatividad más humana, más cálida. Y como bien dicen los hechos hablan más que las palabras le invitamos a leer este documento, como el primero de muchos que vendrán, siempre con nueva e innovadora información sobre los proyectos que implementamos.

MISION

Somos un Resort cuatro estrellas, caracterizado por un ambiente paradisiaco con una maravillosa vista al océano, dirigido a un grupo selecto de personasque viajan por motivos de vacaciones o negocios. Ofrecemos a nuestros clientes un servicio personalizado y un trato cordial, en una variedad de ambientes, con el confort y atención que se merecen, velando por la preservación de los recursos naturales y los derechos de nuestras colaboradoras y colaboradores como eje transversal, en una atmosfera de igualdad para todos y todas, trabajando de la mano con el reconocimiento del valor de cada persona en un sentido integral.

VISION

Ser un Resort de referencia en la Industria Turística, proyectado a un Nivel Internacional, con un servicio de Primera Clase, superando las expectativas de nuestros huéspedes y brindándoles un recuerdo agradable en su estadía. Realizando acciones para brindar una mejor calidad de vida a nuestras trabajadoras y trabajadores y así disminuir la brecha de la pobreza en nuestro municipio.

NUESTROS VALORES:

Respeto: A la integridad personal, a la expresión de opiniones diversas, a la moral social, a los trabajadores, a los proveedores, a la comunidad y el medio ambiente.

Excelencia: Brindar un servicio de altos estándares a nuestros clientes y huéspedes, de igual forma a nuestros grupos de interés identificados.

Calidad: Comprometidos con ofrecer productos de calidad en toda la cadena de valor.

Puntualidad: Es un deber y derecho adquirido donde reflejamos el respeto al valor de cada persona.

Honestidad: Es uno de los principales valores que se promueven dentro de la empresa, en todas las acciones a realizar.

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Partiendo de nuestra filosofía "Ver el Paraíso desde el Paraíso" hemos entendido y visualizado la necesidad de enfocar nuestra operativa a lineamientos estratégicos que puedan justamente, mantener ese Paraíso inalterable, hermoso, impresionante. Es por ello que la presentación de los avances realizados en temas de RSE representa un orgullo, que ha rendido frutos a corto plazo, hemos aprendido y transmitido a nuestros grupos interés esta tendencia que nos ha cambiado, nos ha re direccionado.

Y dejó, deja y dejara un legado en las futuras generaciones, no solo de Pelican Eyes sino también de la comunidad.

Atentamente;

Leonel de Jesús Aguirre Sevilla
Presidente de la Junta Directiva
Inversiones Inmobiliarias San Juan del Sur SA – Pelican Eyes Resort & Spa

PALABRAS DEL GERENTE GENERAL

Empoderarnos de los principios de Global Compact ha sido un largo camino que ha implicado diversos retos, sin embargo ver los resultados nos satisface inmensamente, cuando comparamos una organización fría basada en números y por números, al ver una nueva organización con gente que piensa y que sabemos puede y va a aportar mucho en cada proceso operativo, en todo el periodo los cambios y las ideas no paran de surgir un proyecto termina y otro empieza, porque los fundamentos del Pacto Mundial parecen tener su propia vitalidad, no se detienen y nunca paran de inspirar a nuevos horizontes, nuevas estrategias, nuevos retos.

Sistematizar la Responsabilidad Social ha sido el objetivo que nos hemos planteado para asegurar la sostenibilidad tanto de la empresa, como también de nuestro entorno, esto es el reflejo de nuestro profundo deseo de hacer tangible las metas de Responsabilidad Social en cada uno de sus ejes, estamos consientes de lo mucho que aun hay que lograr pero estos primeros pasos han marcado nuestra historia, porque estamos viendo una transformación completa en Gobernanza, Derechos Humanos, Anticorrupción, Medio Ambiente y Estándares Laborales. Lo cual nos ha permitido un mayor acercamiento con nuestros grupos de interés produciendo alianzas estratégicas que fomentan el desarrollo de la comunidad

Por ello es un gran orgullo para mí y para todos los que formamos parte de PelicanEyes, poder decir lo hemos logrado, cumplimos la meta 2014, cabe destacar que esto no significa aquí termino todo, más bien esto nos indica que apenas el camino comienza, que esto es tan solo el comienzo de un nuevo PelicanEyes.

Cordialmente;

Gabriel JoachimHoltRusmore

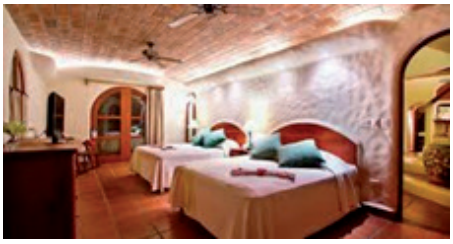
Gerente General

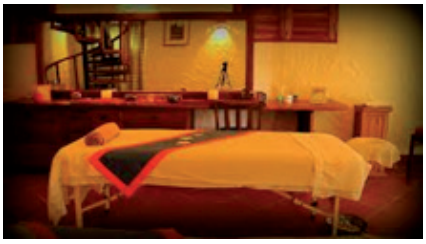
Inversiones Inmobiliarias San Juan del Sur SA – Pelican Eyes Resort & Spa

resort and spa PELICAN EYES view paradise...from paradise
INVERSIONES INMOBILIARIAS DE SAN JUAN DEL SUR, S.A.
GERENCIA GENERAL

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

Nuestras cómodas instalaciones ofrecen bellísimas vistas a la perfecta herradura que forma la bahía de este mágico lugar, todas ellas equipadas con lo necesario para hacer la estadía de cada cliente un encanto, nuestros Restaurantes ofrecen gran variedad de comida gourmet y local, mientras se puede disfrutar de la frescura de las aguas de las infinitas piscinas de aguas cristalinas y vistas de ensueño que enamoran, también contamos con un SPA que ofrece servicios con productos 100% naturales y técnicas innovadoras en cada masaje y por último el Velero tiene diferentes servicios donde se puede aprovechar la travesía por altamar, conocer playas y disfrutar de un dorado bronceado. También realizamos viajes especiales según la necesidad de nuestros clientes en todo el territorio nacional. Realizamos todo tipo de eventos sociales diseñados especialmente para satisfacer las exigencias del mercado todo en un ambiente espacioso y confortable con un equipo de profesionales que planean hasta el último detalle.





UNIDADES DE NEGOCIOS

El Hotel

Ubicado en la hermosa bahía de San Juan del Sur, en uno de los mejores destinos de playa de Nicaragua y con una privilegiada Vista se encuentra el Hotel PelicanEyes Resort &SPA,es uno de los más confortables hoteles de la localidad, el cual consta de 9 casas, 29 habitaciones, 6 Townhouse y 25 Estudios, ofreciendo cómodas cabañas las que armonizan con el ambiente entre playa y montaña, equipadas para lograr la comodidad de sus huéspedes en un hermoso ambiente rodeado de naturaleza.

Restaurante La Cascada y Bistro La Canoa

Ubicado en la hermosa bahía de San Juan del Sur, en uno de los mejores destinos de playa de Nicaragua y con una privilegiada Vista se encuentra el Hotel PelicanEyes Resort &SPA,es uno de los más confortables hoteles de la localidad, el cual consta de 9 casas, 29 habitaciones, 6 Townhouse y 25 Estudios, ofreciendo cómodas cabañas las que armonizan con el ambiente entre playa y montaña, equipadas para lograr la comodidad de sus huéspedes en un hermoso ambiente rodeado de naturaleza.

PelicanEyes SPA

El SPA se encuentra en lo alto de la ladera con vistas impresionantes a la bahía, reúne a personal altamente calificado y productos frescos y orgánicos que nos llevan a experiencias de relax inolvidables, mientras embellecemos nuestro cuerpo con los diferentes tratamientos que aquí encontrara, desde faciales, depilación en cera, pedicure, manicure,etc con los mejores productos del mercado.

PelicanEyes Velero

Ofrecemos una excursión de vela que se convertirá en un punto culminante de sus vacaciones en Nicaragua!Mientras disfruta de la brisa calidadel mar, el capitán con licencia y experimentada tripulación le tratará con la verdadera calidez de nuestra hospitalidad local de San Juan del Sur. Su único trabajo es para relajarse y ver la inmersión pelícanos y gaviotas de baile. Un crucero por la tarde a menudo termina con una puesta de sol o de la luna impresionante - o ambos!

Bodas

Con Vistas de exuberante belleza y con los colores mezclados de un atardecer en la bahía, se puede intercambiar cualquier voto matrimonial, en un ambiente romántico e inolvidable, junto a la piscina, con vistas al Pacífico. Ofrecemos tres paquetes de boda en el sitio y un paquete de boda de vela.

Grupos Corporativos

Le Ofrecemos; Asistencia Planificación de eventos Nicaragua: Desde retiros de negocios a reuniones familiares y fiestas de cumpleaños, ofrecemos una amplia gama de eventos especialmente diseñados para adaptarse a sus necesidades. Si usted está planeando una cena de ensayo, despedida de soltera, o un bautizo, se puede contar con el personal profesional en PelicanEyes Resort & Spa para que esto ocurra.

Encuentros en el espacio y belleza
Realice una conferencia en un entorno espacioso y cómodo que favorezca una discusión de grupo constructiva y animada o planificar una fiesta íntima junto a una de nuestras piscinas infinitas. Somos el lugar ideal y lugar de celebración de una variedad de eventos - MANEJO los detalles para que usted no tenga que hacerlo.

Grupo y de Negocios Eventos

El servicio y la calidad de nuestros eventos permiten realizar reuniones de negocios productivos y exitosos. Nuestras habitaciones son ideales para conferencias, seminarios, entrevistas, reuniones ejecutivas, lanzamientos de productos y mucho más. También ofrecemos almuerzos buffet y coffeebreaks servido en un área especial para sus eventos que le permite mantener la privacidad y comodidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Comprendemos a la RSE como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, también podríamos decir que es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

Reducción de desechos en un 70%

Con los planes de selección y reciclaje se ha logrado reducir en un 70% de la basura, años anteriores producíamos 3 toneladas semanalmente de basura al mes 12 toneladasy al año 144 toneladas, actualmente desechamos 90 libras semanal, 3.5 toneladas al mes y 42 al año. Tenemos como metas reducir más la incidencia de nuestros desechos buscando otras alternativas que nos permitan reciclar otros elementos que ya no usamos.

Compromisos adquiridos

Antes de ser una de las empresas firmantes del Pacto Mundial en Nicaragua, también somos parte de unirse, por ello promovimos y fuimos parte del Primer Foro Municipal de RSE celebrado en Septiembre del 2014. Al adoptar los fundamentos del Pacto Mundial hemos reconocido la necesidad de hacer alianzas estratégicas que nos encaminen al cumplimiento de las metas planteadas las cuales están alineadas a los

fundamentos de PM. Implementamos un Turismo Responsable y Sostenible al promover campañas en contra de la trata de personas y del turismo sexual. Tenemos políticas definidas sobre Trabajo Infantil y hemos superado muchas debilidades en referente a temas de Gobernabilidad, actualizando y creando los documentos que se necesiten, impulsando esta política en toda la operativa. Nuestra política de anticorrupción nos ha dado los lineamientos para realizar negociaciones colectivas más justas y transparentes.

Aplicación de indicaRSE 2013 – 2014

PELICAN EYES RESORT & SPA		
EJES	***2013***	***2014***
Gobernabilidad	61	93
Público interno	52	97
Medio ambiente	54	98
Proveedores	0	50
Mercadeo	12	88
Comunidades	7	78
Política Pública	50	83
TOTAL	236	587
AVANCE %	**33.71%**	**83.85%**

Reconocimientos

En 2014 participamos en dos concursos de RSE, el PREMIO NACIONAL DE RSE de uniRSE en materia de Sostenibilidad y bajo esta misma categoría en PREMIO NACIONAL EL GUEGUENSE, habiendo ganado este último. En diciembre fuimos auditados por Rain Forest, obteniendo un buen puntaje por lo que ahora ya usamos esa marca, que nos ratifica como un complejo hotelero sostenible.

PREMIO NACIONAL EL GUEGUENSE SOSTENIBILIDAD

LOS PRINCIPIOS DE GLOBAL COMPACT EN PELICAN EYES RESORT & SPA.

Explicación de los Principios		Como Aseguramos dicho Principio
Principios Relativos a la Definición de Contenidos de este Informe		
Materialidad	Reflejan los impactos social, ambiental y económicamente significativos de la organización o a aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.	Definimos un Plan de Acción por todo los Impactos identificados con los ejecutivos ayudados de indicaRSE
Participación de los Grupos de Interés	Realización de Mapeo de Grupos de Interés	Tenemos un Plan de Implicación de los públicos estratégicos, con proyectos en común.
Contexto de la Sostenibilidad	Medición sobre el aporte al desarrollo de la comunidad	Contrataciones locales en su gran mayoría, apoyo a la comunidad en temas de educación, medio ambiente y desarrollo
Exhaustividad	Periodo del Informe	Primera Memoria de Sostenibilidad
Principios Relativos a la Calidad del Informe		
Equilibrio	Información veraz, tanto de aspectos negativos como positivos, a fin de medir los avances de la compañía en el proceso.	Compromiso de presentación de futuros informes a fin de realizar valoración
Comparabilidad	Permitir Analisis y Cambios	A fin de comparar y evaluar el progreso.
Precisión	El Informe debe ser Claro y Preciso para facilitar la evaluación del desempeño de la empresa	Orden razonable del trabajo a través de la evaluación de los Principios del PM
Peridiocidad	Presentacion en el tiempo estimado	Rendicion de cuentas anualmente.
Claridad	Informacion Comprensible y Accesible	La Revision garantiza la comprensión y claridad de la información

MATERIALIDAD

Reflejan los impactos social, ambiental y económicamente significativos de la organización o a aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

IMPACTO SOCIAL
POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

El compromiso de una empresa sostenible conlleva a la responsabilidad de realizar una gestión productiva (creación del producto, definición de precio, identificación de clientes, estrategia de promoción, labor administrativa y operativa) dentro de lineamientos sostenibles que permitan lograr los objetivos sin dañar el ecosistema y protegiendo el patrimonio natural y cultural. Para esto, es de vital importancia la definición de políticas como lineamiento para nuestras acciones empresariales.

Las políticas de la organización son líneas maestras o criterios de decisión para la selección de alternativas estratégicas. Son una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad.

Estas líneas generales de actuación, acotan y canalizan las estrategias y suelen tener una vigencia superior a las mismas.

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.

Lo primero y más importante de considerar en la definición de las políticas, es que estas sean "realizables"

Por medio de sus políticas, la organización PelicanEyes Resort and Spa 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.

Políticas Sostenibles para PelicanEyes

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 Sociales

a. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los nicaragüenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social.

b. Se propiciará un desarrollo turístico apoyado en la ética, la calidad y la sostenibilidad, para lo cual Pelican Eyes utilizara sus influencias a nivel de sector turístico, político y empresarial en beneficio equitativo de la empresa, colaboradores, el medio ambiente y la comunidad.

c. 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.

Criterios Ambientales para el Área de Compras de Pelican Eyes Resort & Spa:

- Reducción de emisiones al aire y al agua.
- Exclusión/limitación de sustancias químicas nocivas.
- Uso de productos ambientalmente más respetuosos.
- Uso de materiales reciclados.
- Uso de materiales reciclables.
- Menor consumo de energía.
- Generación de menos desechos, en general.
- Correcta gestión de los residuos generados.

MATERIALIDAD

- Menos empaque.
- Logística más eficiente en la entrega.
- Optimización del tiempo de vida útil.
- Garantizar la duración, reparación y piezas de repuestos.
- Facilidad de reparación.
- Maquinarias más eficientes.
- Posesión de sistemas de gestión ambiental.
- Daremos preferencia a productos nacionales, apoyando al empresario de nuestro país.

Políticas de Compras y Gestión Empresarial

1. El Programa de Gestión Sostenible de Pelican Eyes se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.
2. Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables.
3. Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono: aerosoles y estereofon.
4. Daremos prioridad, en la medida de lo posible, a productos orgánicos y biodegradables.
5. En la selección de proveedores, Pelican Eyes brindara preferencia a empresas de alta calidad, nacionales y locales, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresarial que permita la incorporación de las comunidades aledañas en pro de la economía regional.

Plan Estratégico de la Cadena de Suministro Estable y Sostenible

		LÍNEAS DE ACTUACIÓN			
		IDENTIFICACIÓN	EVALUACIÓN	OPTIMIZACIÓN	SOSTENIBILIDAD
OBJETIVOS	MONITORIZACIÓN	Trazabilidad y formación	Programa de cumplimiento	Auditorías efectivas	Relaciones maduras con proveedores
	MONITORIZACIÓN	Formación a auditores	Participación de los trabajadores	Formación a proveedores (social y técnica)	Enfoque integral y buenas prácticas
	MEJORA CONTINUA	Calidad de las auditorías	Planes de Acción Correctivos	Consolidación de la cadena de suministro	
	COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Socios de referencia eficaces y eficientes	Compartir buenas prácticas	Crear estrategias comunes	

Políticas de Derechos Humanos

Pelican Eyes Resort & Spa reconoce y respeta los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La política refleja el compromiso de la empresa para llevar a cabo su negocio de una manera consistente con estos principios y para proteger los derechos humanos dentro de la esfera de la compañía.

Pelican Eyes demuestra el liderazgo en prácticas responsables del lugar de trabajo, y los esfuerzos para llevar a cabo sus operaciones de negocio de una manera que es libre de complicidad en abusos contra los derechos humanos.

Conducta Comercial Ética

Políticas de Pelican Eyes requiere que su actividad se realice con honestidad e integridad y en cumplimiento con todas las leyes aplicables. Las políticas de PelicanEyes establecen normas éticas claras y directrices para la forma de hacer negocios y establecer la rendición de cuentas. Se requiere a los asociados a obedecer la ley y cumplir con las normas específicas relativas a obligaciones legales, la ética y conducta empresarial. PelicanEyes tiene una clara responsabilidad y mecanismos para supervisar e informar sobre el cumplimiento de estas directivas.

Protección de los Derechos del Niño

Pelican Eyes condena todas las formas de explotación de los niños y adolescentes. La Compañía no favorece el trabajo infantil, y apoya la eliminación del trabajo infantil explotador. Pelican Eyes también apoya las leyes debidamente promulgadas para prevenir y sancionar el delito de explotación sexual de niños y adolescentes. PelicanEyes trabajará para crear conciencia acerca de dicha explotación, y la voluntad de cooperar con las autoridades policiales para hacer frente a esos casos de explotación del cual tenga conocimiento.

Protección de los Derechos de los Asociados

Pelican Eyes apoya y defiende la eliminación de prácticas discriminatorias con respecto al empleo y la ocupación, y promueve y abraza la diversidad en todos los aspectos de sus operaciones comerciales. Pelican Eyes también apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la servidumbre por deudas u obligaciones, y la libertad de asociación.

Compromiso con Nuestros Empleados.

Ninguna estrategia podría ser un éxito sin las personas que lo hacen posible, sin reconocer el papel fundamental que todos aportan con su granito de arena, sería imposible decir que todo ha sido un éxito, es por ello que estamos implementando acciones que nos ayuden a mantener el capital humano, a integrarles en cada estrategia que nos planteemos.

Contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores y colaboradoras.
Pagar todas las prestaciones laborales de ley.
Cuenta con reglamento interno de trabajo.
Cumple con la legislación correspondiente a trabajo realizado en horas extra por las y los colaboradores.
Paga la empresa el seguro social de todos sus colaboradores y colaboradoras de acuerdo a ley.
Cumple con los requerimientos de ley respecto a:
a. Higiene y Salud.
b. Seguridad Ocupacional.
Código de conducta.
Posee una política de Responsabilidad Social Empresarial (Política de Equidad de Género).
Divulgación de la Cultura Organizacional (Boletín, Protectores de Pantalla, etc.)
Comedor de Empleados
Uso de los servicios que ofertamos
Canastas Navideñas
Política de Lactancia
Política de Genero
Empleado del Mes y del Año.
Casa para Empleados que no residen en San Juan del Sur.
Ferias de Salud
Contamos con un comité de género.
Le brindamos beneficios especiales por medio de terceros (Óptica Munkell)
Boletín Informativo
Politica de Erradicación del Trabajo Infantil.

MISION

Somos un Resort cuatro estrellas, caracterizado por un ambiente paradisiaco con una maravillosa vista al océano, dirigido a un grupo selecto de personasque viajan por motivos de vacaciones o negocios. Ofrecemos a nuestros clientes un servicio personalizado y un trato cordial, en una variedad de ambientes, con el confort y atención que se merecen, velando por la preservación de los recursos naturales y los derechos de nuestras colaboradoras y colaboradores como eje transversal, en una atmosfera de igualdad para todos y todas, trabajando de la mano con el reconocimiento del valor de cada persona en un sentido integral.

VISION

Ser un Resort de referencia en la Industria Turística, proyectado a un Nivel Internacional, con un servicio de Primera Clase, superando las expectativas de nuestros huéspedes y brindándoles un recuerdo agradable en su estadía. Realizando acciones para brindar una mejor calidad de vida a nuestras trabajadoras y trabajadores y así disminuir la brecha de la pobreza en nuestro municipio.

NUESTROS VALORES:

Respeto: A la integridad personal, a la expresión de opiniones diversas, a la moral social, a los trabajadores, a los proveedores, a la comunidad y el medio ambiente.

Excelencia: Brindar un servicio de altos estándares a nuestros clientes y huéspedes, de igual forma a nuestros grupos de interés identificados.

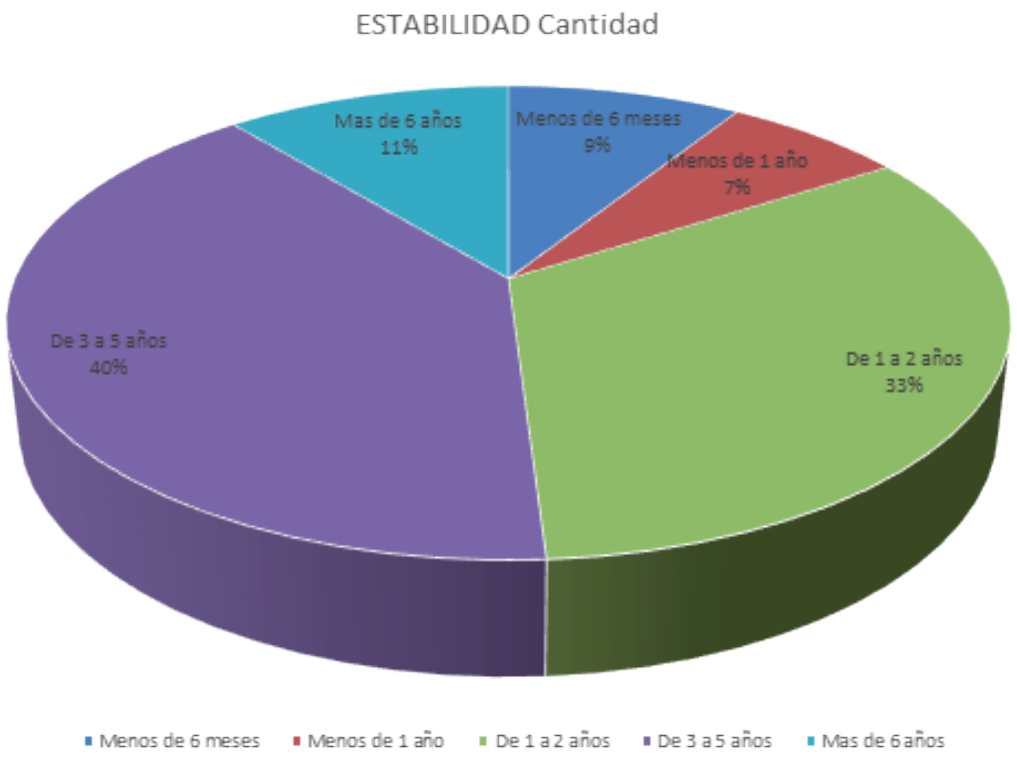
Calidad: Comprometidos con ofrecer productos de calidad en toda la cadena de valor.

Puntualidad: Es un deber y derecho adquirido donde reflejamos el respeto al valor de cada persona.

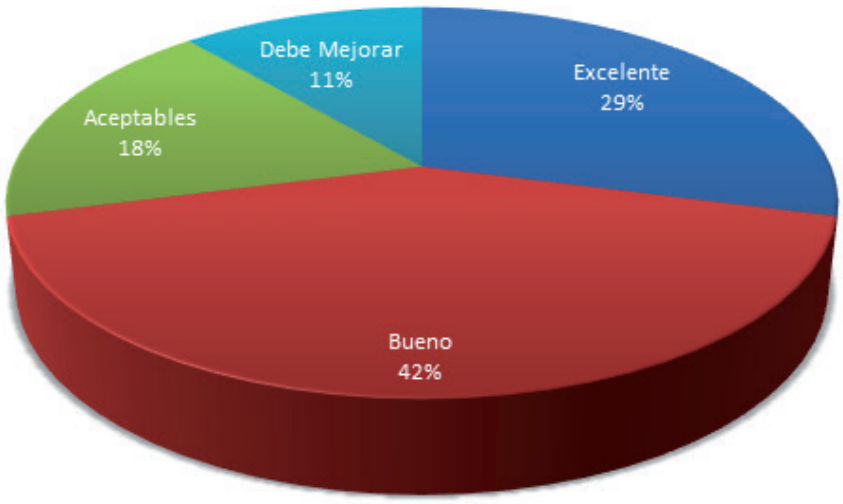
Honestidad: Es uno de los principales valores que se promueven dentro de la empresa, en todas las acciones a realizar.

INDICADORES CLAVES

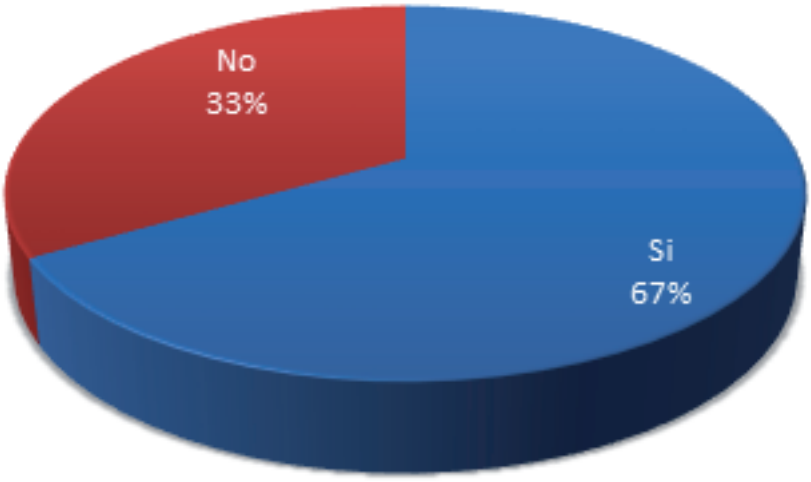
DESCRIPCION	2012	2013	2014
Número de Empleados	139	140	117
Mujeres / Hombres	40/99	41/99	36/88
Mujeres / Hombres en Posición de Mando	4/8	4/6	6/6
Integración Laboral a Discapacitados	0	2	2
Extranjeros Mujeres / Hombres	2/3	1/3	1/2
Edad Media	30	33	35
Número de Accidentes Laborales	8	8	7



Ambiente de Trabajo



Expectativas de Desarrollo



Retos para el 2015:

Incrementar la presencia femenina en el personal del hotel en un 15% paulatinamente hasta llegar a un 50%.

Realizar actividades que fomenten el desarrollo profesional y la integración de las familias.

Que el 48% de los cargos de mando sean ocupados por mujeres.

Incrementar en un 2% más las oportunidades para personas con capacidades diferentes.
Reducir el número de accidentes.

Integrar los principios de prevención en todos los procesos y actividades.

Crear y mantener una auténtica cultura de prevención que asegure:
• Una participación y compromiso con la prevención a todos los niveles,
• Una comunicación eficaz que motive a los empleados a desarrollar su función con seguridad y un sistema de reconocimiento para los empleados que promueva y haga realidad esa cultura de prevención.

Incrementar la satisfacción de los empleados con la organización.

Implementar una Politica de No al Trabajo Forzoso, si bien es cierto no tenemos ningún caso y cumplimos con la legislación pero queremos dejar bien claro nuestro punto de vista al respecto.

Compromiso con temas de Derechos Humanos

Si bien es cierto, los Derechos Humanos son inherentes en cada individuo, que le incluye libertades, facultades o reivindicaciones relativas de bienes primarios o básicos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, en pro del respeto y protección de estos derechos en Pelican Eyes realizamos las siguientes acciones:

Garantizamos un adecuado entorno laboral, respetando y promoviendo los Derechos Humanos
Desarrollamos un Turismo responsable, no permitiendo actividades que atente contra las buenas costumbres de la sociedad o que pongan en peligro la integridad física y moral de los colaboradores
Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, promoviendo la no discriminación de ningún índole.
Promovemos la libertad de asociación por medio de nuestra política.
En nuestras políticas sancionamos y se deja claro la no participación en asuntos referentes a la violación y/o vulneración de los Derechos Humanos.

Retos para el 2015:

Implementación de Programas que promuevan la Integración Familiar.
Campañas de Respeto a las diferencias individuales.
Informar y Divulgar temas de Derechos Humanos a l@s trabajadores
Fomentar la cultura de Seguridad Ocupacional.
Incrementar las actividades que resguarden la Salud y Protección de l@s trabajadores.

NUESTRA POLITICA DE GENERO

POSICIONAMIENTO POLITICO

Reconociendo la necesidad de incorporar el enfoque de género en todas sus actividades el hotel decidió iniciar un proceso de transversalización de género en su quehacer institucional y asumir la igualdad de género y la no discriminación como un mandato y un imperativo ético. En este marco, se realizó un esfuerzo de reflexión y sensibilización con actores claves, elaborándose un diagnóstico institucional de género que aportó los insumos para la elaboración de esta Política de Género, la cual es una muestra del compromiso de la institución con la equidad de género.

COMITÉ DE GÉNERO

El Comité de Género del Hotel Resort, es un espacio creado por representantes de las diferentes áreas, tanto administrativas como operativas del hotel, cuyo objetivo es coordinar y asegurar que el Modelo de Gestión de Buenas Prácticas Empresariales con Igualdad de Género se instituya y perdure en el HotelResort, así como participar en las revisiones y evaluaciones de los compromisos asumidos por el HotelResort en el marco de la presente Política de Integración e Igualdad de Género.

Para todos los efectos el comité de género estará integrado por.

1- Magdalena Gazo Novoa - Jefa de Camarería
2- Melissa del Carmen Castillo Borgues - Gerente de Marketing y Negocios
3- Erick Adolfo Morales Espinoza - Responsable de Bodega
4- Ronald Antonio Mendoza Dinarte - Auditor de Costos

POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y ACCIONES A DESARROLLAR.

En el Hotel Resort la mejora continua es una de las constantes básicas para mejorar nuestra competitividad, nuestra cultura organizacional, adaptada a las nuevas dinámicas sociales y la incorporación de la perspectiva de igualdad de género en la empresa responde también a un posicionamiento de responsabilidad y compromiso social de nuestro Hotel Resort.

Misión, Visión, Valores y Estrategias
Medidas de acción positiva a poner en práctica:

Inversiones Inmobiliarias de San Juan del Sur SA (PelicanEyes Resort & SPA), debe de realizar un mayor esfuerzo para estimular la apropiación de la Visión, Misión y Valores, así como del enfoque de género, por medio de actividades dirigidas tanto al personal administrativo y de servicio.

Las funciones de las diferentes áreas de la empresa, el lenguaje utilizado se considera excluyente, invisibiliza a las mujeres. Utiliza sin querer un lenguaje sexista que refuerza estereotipos y en algunas ocasiones utiliza el masculino para referirse a ambos sexos.

Línea estratégica

Eliminar las distintas formas de discriminación basadas en el género y promover la igualdad entre mujeres y hombres dentro de la Misión, Visión, Valores y Estrategia empresarial de nuestro Hotel.

Acciones Realizadas: Se elaboro un rotulo en vinil colocado en un área publica, en todas las computadoras del hotel se utilizan la misión, visión y valores como protectores de pantalla. Todos los documentos de la empresa se han modificado o creado usando lenguaje inclusivo, sin invisibilizar a la mujer.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Línea Estratégica

Integrar y poner en práctica el enfoque de igualdad de género de forma transversal en todas las políticas, normativas, reglamentos, programas, modelos educativos, cultura institucional, actividades administrativas y financieras.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:

- Identificar dentro del presupuesto general del hotel rubros que adopten el enfoque de igualdad de género como principio de actuación.
- El hotel se compromete a incluir dentro de sus actividades de relaciones con colaboradores y colaboradoras la corresponsabilidad social y el enfoque de igualdad de género.
- El hotel se compromete a incluir dentro de las actividades de entrenamiento para colaboradores y colaboradoras el enfoque de igualdad de género.

Acciones Realizadas: En toda capacitación la participación femenina es equilibrada con referencia a la de los hombres, lo cual está contemplado en nuestra política de equidad de género. Estamos fomentando la unidad familiar por medio de publicaciones en áreas comunes. Anualmente el hotel regala veleros de mediodía a trabajadores de todas las áreas. Aun estamos pendientes de trabajar con los otros puntos mencionados.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Reclutamiento y Selección de Personal

En nuestro Hotel, la gestión del talento humano inicia con el proceso de Reclutamiento y Selección cuyo objetivo es realizar todas las actividades administrativas necesarias, que permitan proveer de manera adecuada y oportuna el personal idóneo y calificado para ocupar las diferentes cargos y puestos que existen.

Línea Estratégica

Impulsar la igualdad de oportunidades dentro de la empresa y en cada uno de los procesos iniciando con el reclutamiento y selección de personal, a fin de crear un ambiente de trabajo adecuado a nuestras

políticas de género

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Elaborar un manual de procedimiento de reclutamiento y selección del personal sobre la base de la política de equidad de género, que facilite el proceso de selección y contratación del personal mejor cualificada con el perfil profesional más idóneo, abriendo un abanico mucho más amplio de posibilidades de selección.

Difundir dentro y fuera del hotel todas las oportunidades laborales, los requisitos y criterios de la selección sin elementos de discriminación.

Definir mecanismos de selección basados únicamente en las características del puesto y en los perfiles de competencias (educación, experiencia y destreza) para desempeñar las tareas.

Revisar y adecuar los criterios de selección para que estos no contengan sesgo de género, Por ejemplo: cuidar que en las entrevistas de selección no se introduzcan estereotipos de género.

Difundir y sensibilizar a nivel ejecutivo y mando intermedio, el compromiso establecido en la política de equidad de género para asegurar el trato equitativo y las mismas oportunidades en el proceso de reclutamiento y selección de mujeres y hombres.

Acciones Realizadas: Se elaboro el Manual de Reclutamiento y Selección del personal, teniendo como base las políticas de equidad de género, se difunden las oportunidades laborales en los medios externos, se aplica la revisión de criterios de selección para apegarnos a lo establecido en nuestras políticas de género.
Evaluación del Desempeño, Ascenso y Desarrollo Profesional

Línea estratégica
La política de gestión del desempeño y de desarrollo profesional, deberá garantizar un proceso justo y equitativo, tanto para mujeres y hombres, con su respectiva descripción de cargos.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:

Elaborar una metodología escrita para promover la evaluación del desempeño, ascensos, desarrollo profesional, tomando en cuenta la igualdad de género y que esta sea conocida por todo el personal.

Elaborar los perfiles de puestos por competencias desde un enfoque de género, corroborando que todas las competencias definidas para los puestos de la empresa no estén construidas con estereotipos de género.

Revisar y ajustar los Manuales de funciones que incluyan todas las actividades y responsabilidades, tomando en cuenta la inclusión del enfoque de género.

Acciones Realizadas: Existe la metodología y el proceso para ascensos descrito en nuestro manual de políticas, la actualización de manual de funciones en proceso.

Acceso a Acciones de Capacitación
Línea Estratégica:
Asegurar una participación equitativa y sin ningún tipo de discriminación, en las diversas capacitaciones que la empresa promueve.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Elaborar una base de datos desagregada por sexo que incluya el nivel educativo y formación adquirida por el personal.

Elaborar un plan de capacitaciones con enfoque de género, tomando en cuenta las necesidades arrojadas en la encuesta. El plan de capacitación debe de contemplar la compatibilización con la vida familiar y laboral, que brinde las mismas oportunidades de desarrollo a mujeres y hombres, así mismo es importante definir criterios de participación.

Incluir en el plan de capacitación la temática de equidad de género, esto permitirá el involucramiento en el proceso de cambio organizacional que se propone realizar la empresa.

Acciones Realizadas: Realizamos el Plan de Capacitación, teniendo como base las orientaciones señaladas.

Remuneración e Incentivos
Línea estratégica
Garantizar la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en los niveles salariales, para disminuir las brechas de remuneración e incentivos salariales

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Hacer una revisión de salarios de hombres y mujeres que ocupan un mismo puesto, nivel de responsabilidad, formación académica y experiencia para saber si hay equidad, evitando de esta manera el sesgo de género.

Elaborar un sistema formal de remuneración e incentivos basado en la gestión de competencia y desempeño, para eliminar las brechas salariales existentes con personas que realizan el mismo trabajo.

CORRESPONSABILIDAD LABORAL Y FAMILIAR

Línea Estratégica:
El Hotel apuesta a la construcción de una estrategia de corresponsabilidad, como fomento de la conciliación familiar y laboral, para conseguir la igualdad de género en la empresa y garantizar el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Es necesario que se elabore un reglamento interno en donde se tome en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y que se institucionalice la conciliación entre la vida laboral y la familiar y que éste sea del conocimiento de todo el personal.

A través de este instrumento de corresponsabilidad laboral se implementan medidas para que mujeres y varones puedan conciliar sus carreras profesionales con el ejercicio de sus responsabilidades familiares.

Que la corresponsabilidad laboral y familiar sea difundida tanto en murales o boletines de la empresa con mensajes positivos sobre la apropiación de la responsabilidad familiar tanto de hombres como de mujeres, no necesariamente en fechas alusivas al día del padre o de la madre.

AMBIENTE DE TRABAJO, SALUD INTEGRAL Y RIESGOS LABORALES

Línea Estratégica:
Construir y Fomentar un sano ambiente laboral, de seguridad y estabilidad, promoviendo la salud sexual y reproductiva y lugares más idóneos de trabajo.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Que la empresa haga una revisión en todas las áreas del hotel para verificar las condiciones de trabajo y el estado de las herramientas y utensilios de trabajo, tomando en cuenta el alto número del personal que se ha enfermado en el último año.

Realizar charlas y actividades que promuevan la salud sexual yreproductiva, prevención del cáncer de mamas, cáncer uterino, cáncer de próstata, VIH y otras.

Elaborar un plan de trabajo tomando en cuenta los resultados de la revisión realizada en cada área, para dar respuesta a las necesidades encontradas.

Realizar talleres, charlas y actividades de integración laboral entre las y los colaboradores de la empresa. Acciones Realizadas: Boletín informativo con temas de Salud Sexual Reproductiva y de RSE para darles a conocer al personal de la empresa las acciones ejecutadas con respecto a este tema; se están realizando Jornadas de Salud iniciando en febrero y repitiéndose cada 3 meses.

VIOLENCIA LABORAL Y ACOSO SEXUAL:

Línea Estratégica:
EL Hotel Resort, define un protocolo de actuación para prevenir y abordar el acoso sexual y la violencia laboral, su divulgación, sensibilización y puesta en práctica.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Propiciar un entorno de trabajo saludable, establecer condiciones laborales que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, violencia laboral.

Incorporar en el reglamento interno de la empresa para incluir sanciones en relación al tema de la violencia laboral y acoso sexual, además de la inclusión en temas de índole social y de salud, donde se promueva el enfoque de género y que esto sea integral, de adentro hacia afuera.

Que se elabore un mecanismo de recepción de denuncias sobre la violencia laboral y acoso sexual y que sean divulgados a todo el personal, clientes y proveedores.

Que en los temas de capacitación se incluyan temáticas relacionados a género, violencia laboral y acoso sexual.

Hacer talleres y campañas sobre relaciones humanas y relaciones laborales con enfoque de género para todo el personal.

Acciones Realizadas: Tanto en las políticas de la institución como en nuestro reglamento interno y código de conducta se enfatiza y castiga, toda situación que implique acoso sexual y violencia laboral, además tenemos definidos el canal para denunciar estas prácticas

PROYECCIÓN DE UNA IMAGEN NO SEXISTA DEL HOTEL PELICAN EYES RESORT & SPA.

Línea estratégica
Promover la utilización de un lenguaje e imagen NO sexista en todo tipo de comunicaciones e impresos a lo interno y externo, proyectando el respeto por los derechos de las mujeres y evitando la representación de la misma en roles estereotipados,

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Incorporar dentro de la estrategia de mercadeo y comunicación de la empresa criterios para que la imagen pública y la comunicación externa no transmitan estereotipos sexuales.

Establecer mecanismos de análisis previos al lanzamiento al mercado de productos y servicios, que tanto mujeres como hombres tengan acceso a los mismos.

Utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista, de manera que tanto mujeres y hombres que reciban el mensaje se sientan igualmente reconocidas/os.

Uso de imágenes e ilustraciones que reflejen la diversidad tanto de mujeres como de hombres, y que no estereotipen a cada sexo en actividades específicas.

Que en los informes, documentos, convenios, etc., se utilice un lenguaje no sexista

Acciones Realizadas: Ya están incorporados dentro de la estrategia de mercadeo criterios que no transmitan estereotipos sexuales, lenguaje inclusivo.

DIVISIÓN SEXUAL INFORMAL DEL TRABAJO

Línea estratégica:
Promover el involucramiento masculino en los trabajos que normalmente son definidos para mujeres a fin de cambiar este estereotipo.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:
Realizar una campaña educativa para un mayor involucramiento de los hombres en los trabajos informales que tradicionalmente han sido realizados por mujeres en la empresa, para lograr una participación más equitativa de hombres y mujeres en estas actividades.

FUNCIÓN SOCIAL DEL HOTEL RESORT

Línea estratégica:
Promover y poner en práctica acciones con causa social y compromiso ambiental que evidencien la gestión de eco-eficiencia y apoyo a la comunidad que el hotel desarrolla, esto, como parte de nuestra acción de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque de género.

Medidas de acción positiva a poner en práctica:

Realizar un estudio de medio ambiente para definir el nivel de contaminación generada, con el fin de disminuir nuestra huella de carbono en la localidad.

Identificar materiales que se pueden reciclar para disminuir nuestros desechos.

Promover la protección de la fauna y flora que en el hotel encuentra.

Apoyo en las actividades sociales de la comunidad, promoviendo la integración del personal a estas labores.

Acciones Realizadas: Reducción de los desechos en un 70% por medio del programa de reciclaje de desechos tecnológicos, vidrio, papel, plástico, lata, cartón, actualmente los desechos orgánicos se separan en cocina y se envían para ser transformados en abono los cuales se usan en los jardines del hotel y en el huerto orgánico que tenemos cerca de la Canoa y los viveros donde crecen plantitas que luego son sembradas por turistas en las áreas de erosión, esto último obedece a un programa de reservación que consiste que al reservar de esta forma el turista paga un monto simbólico mientras contribuye con el planeta. Se trabaja como aliadas con Fundación Jean Brugger, en el cual se apoya a la educación de niños de escasos recursos con NOCHES PARA DONAR, se apoya a los ancianitos en las actividades que la Fundación promueve.

Compromiso con la Comunidad

En PelicanEyes Resort, nos tomamos muy en serio nuestro papel en la comunidad local y nacional. Nuestro objetivo es ser un miembro activo, vibrante, acogedor, y responsable de la comunidad de San Juan del Sur, y extender esta comunidad con otros compartiendo la tremenda belleza, la historia y la aventura que nuestro país ofrece.

Nuestra mayor alianza es con Fundación Jean Brugger, organización que nació con el hotel, donde se les apoya con el pago de los servicios de agua, luz, internet y teléfono, cabe destacar que esta fundación otorga becas a estudiantes de escasos recursos de la comunidad, atiende a niños de escuelas rurales y a los ancianitos bajo diversos programas, con ellos hemos venido desarrollando en conjunto acciones tales como:

Fiesta con Ancianitos
Actividades de Recaudación de Útiles Escolares para niños de zonas rurales los cuales son atendidos por Fundación.
Apoyo a actividades de Recaudación de Fondos, como la carrera que anualmente impulsa esta fundación, etc.

Otros apoyos a la comunidad:
Apoyo económico a Teletón y de diversas formas (Venta de Pulseras)
Colaboramos con las diversas solicitudes que la comunidad nos presenta. (Regalos para actividad Día de la Mujer)
mpulsamos en las escuelas de la Comunidad Programas de Educación Ambiental y de Reciclaje.

Retos para el 2015:

Incrementar el involucramiento con la población local a través de la Fundación Jean A. Brugger
Donaciones a organización no gubernamentales en temas de salud, vivienda y alimentación.

IMPACTO AMBIENTAL
Políticas Ambientales

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de buenas prácticas para los procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

a. La operación general de PelicanEyes Resort & Spa 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 nicaragüense.
b. La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global de PelicanEyes, 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 PelicanEyes se compromete a:

1. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
2 .Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
3. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.

e. Como parte complementaria a la gestión ambiental, PelicanEyes procede a:

1. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
2. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica:
3. Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
4. Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras, proveedores y comunidades, en general.

f. PelicanEyes se declara un "Hotel libre de Humo", sin permitir el fumado dentro de las unidades de alojamiento y promoviendo un ambiente saludable, limpio y confortable para sus clientes y visitantes.

Compromiso con el Medio Ambiente

Una de las principales razones de nuestro éxito radica en la posición estratégica en que se ubica el Resort, es por ello que entendemos y valoramos la necesidad de cuidar tan valiosa fuente, es por lo mismo que hemos establecido diversas acciones que conlleven a la conservación del hábitat en que estamos establecidos.

Cumplimiento con todas las leyes ambientales nacionales.
Tiene bien identificados sus impactos al medio ambiente.
Participa en procesos locales o regionales para discutir e impulsar temas de medio ambiente (salvando la cuenca 71, proyecto que se impulsa en el municipio, para salvar esta cuenca que desemboca en la playa)
Aplicación de las 3R (Reusar, Reducir, Reciclar).
Seleccionamos los desechos sólidos, residuos orgánicos de cocina para la producción de abono orgánico. 200 sacos de abono cada 3 meses y 50 sacos Bocashi cada mes.
Huerto Orgánico, actualmente se inició un huerto de hortalizas y especies aromáticas los cuales se ubicaban de manera estratégica cerca de los Restaurantes con el fin de hacer uso de estos, este huerto es tratado 100% de forma orgánica, inclusive en el control de plagas donde solo se usaran químicos biodegradables únicamente.
Protegemos la Fauna Silvestre en nuestras instalaciones, está prohibido la caza o captura de las especies animales que coexisten en el hotel. Cuyo programa se ha venido trabajando desde el 2005 cuando en alianza con Paso Pacifico se introdujeron al ecosistema alrededor de 50 Iguanas Lapas Adultas y 200 Iguanas Pequeñas. Actualmente nos encontramos en un proceso de medición y/o control del trabajo realizado con Rainforest Alliance.
Plan de reforestación en zonas identificadas en las instalaciones, para ello tenemos un vivero de 1000 plantas con especies forestales naturales de la zona y plantas ornamentales. Se cultivaron 1500 plantas entre forestales y ornamentales en las instalaciones del hotel, ejecutado de enero a mayo de este año.
Reciclamos con VICAL SA, vidrio, plástico, lata, papel
Sistema de Reservación Un Turista, Un Árbol.

Política de Sostenibilidad

Programa de reciclaje en las escuelas aledañas, en coordinación con otras empresas, apoyamos y celebramos junto a la comunidad el día del medio ambiente.
Usamos en un 60% químicos amigables con el medio ambiente.
Ganamos el Premio El Gueguense en Sostenibilidad.

Retos para el 2015:

Identificar otros productos que puedan reciclarse.
Usar solo químicos amigables con el medio ambiente en todos los procesos que realizamos.
Realizar estudio para medir nuestra huella de carbono y de emisión de gases, con el fin de tomar acciones para erradicarla de nuestros procesos.

IMPACTO ECONOMICO

Compromiso con Nuestros Clientes
La Actividad de Marketing generalmente va enfocada al mejoramiento de técnicas o métodos para promover la mejor venta posible de nuestros servicios con los cuales tratamos de buscar información sobre cuál sería el mercado, necesidades de los consumidores (quiénes son y donde están), conocer la competencia, producto, precios, distribución, comunicación (Relaciones Públicas, publicidad, Venta Personal, promoción) y en entorno.

El Marketing turístico es una disciplina que se dedica a establecer estrategias dentro de una misma organización u empresa, con el objetivo de fidelizar una mejor productividad.

En este caso es considerado también como una herramienta para satisfacer las necesidades que nuestros clientes demanden.

Agrosomodo podemos decir que la práctica de estos principios nos conlleva a lograr una mayor protección de la privacidad y datos de nuestros clientes.

Objetivos

En nuestro Plan de promociones, mercadeo o marketing detallaremos las acciones necesarias para alcanzar un objetivo específico de mercado

Objetivo Principal

Desarrollar habilidades para analizar mercados y ventajas competitivas

Objetivos de Mercado

Posicionar la imagen de PelicanEyes como destino turístico a nivel nacional y regional mediante la creación y ejecución de estrategias de mercadeo dirigidas a segmentos específicos tomando en consideración los ejes de Sosteniblidad

Aumentar la ocupación hotelera un 5% anual para 2015 en comparación con 2012 y 2013, con un promedio mensual de ocupación de 45% a través de la implementación de un Mix de Marketing adecuado al segmento meta y acorde al perfil del Resort

Promocionar los diferentes servicios que componen a PelicanEyes como un destino turístico mediantes incorporación de nuevos servicios y actividades en paquetes especializados

Promover y fomentar lineamientos de buenas prácticas para los procesos internos de Mercadeo y en general Gestion Empresarial , contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible, la comunidad y el medio ambiente

.

Objetivos Específicos

Posicionamiento de PelicanEyes Resort and Spa en campañas de internet MKT y herramientas de e-commerce tanto a nivel nacional como internacional (Era Digital)

Posicionamiento de la marca PelicanEyes Bodas mediante la implementación de estrategias y campañas de publicidad así como presencia de marca en medios online e impresos

Incremento de las ventas de Spa al menos 50% sostenidamente de manera mensual mediante el desarrollo e implementación de un menú de spa, capacitaciones al personal, ventas locales y campañas de promoción nacionales e internacionales

Objetivos Comerciales

Incremento de Ventas

Presencia de marca en internet

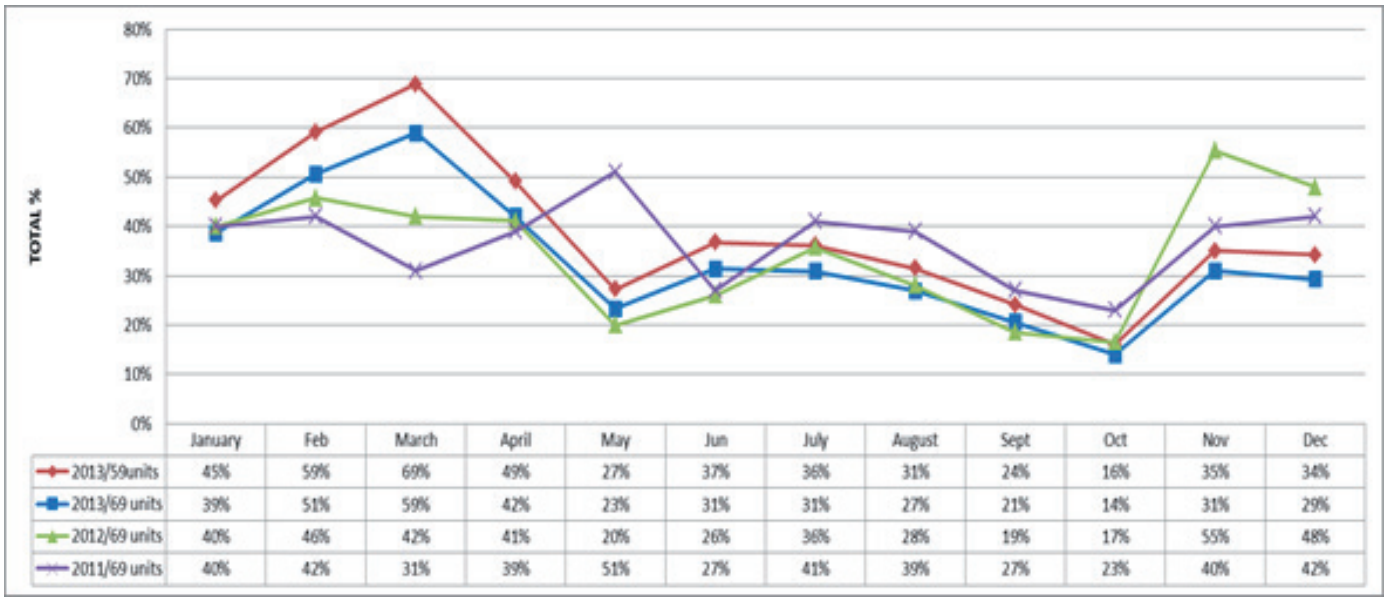
Ser líderes del mercado

Prestar el mejor servicio a nivel Nacional e Internacional

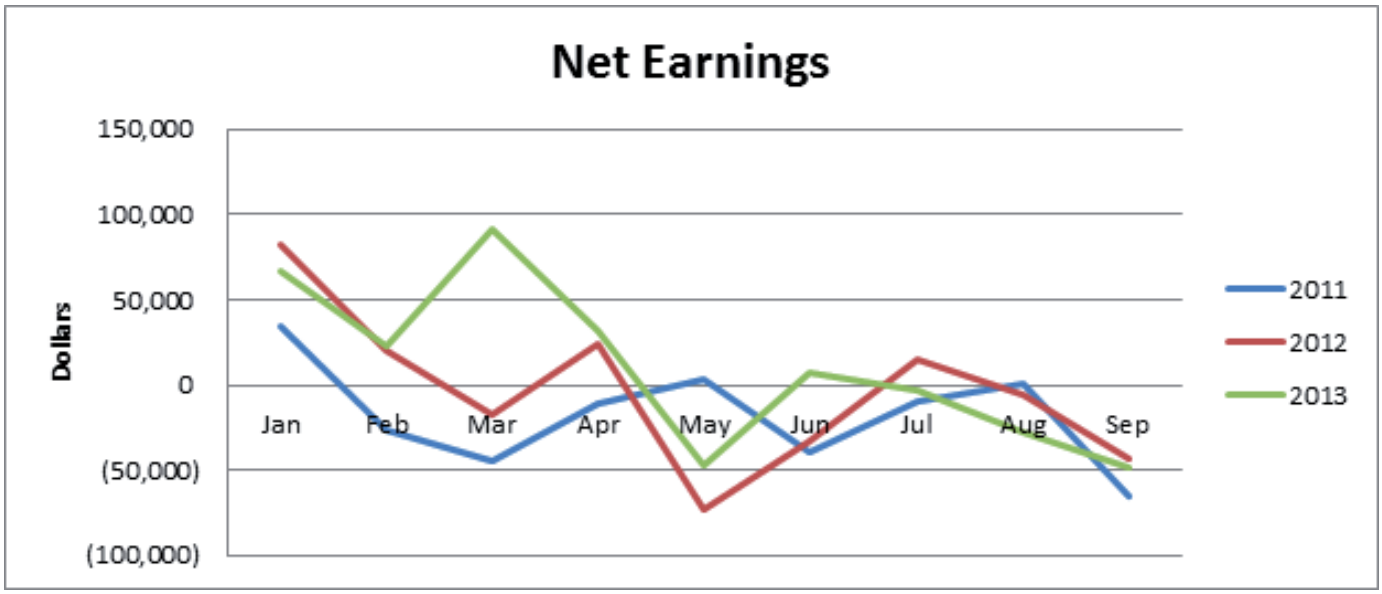
Incrementar la calidad del servicio

Diversificar la gama de nuestros productos y servicios

Gestión Sostenible



	January	Feb	March	April	May	Jun	July	August	Sept	Oct	Nov	Dec
2013/59units	45%	59%	69%	49%	27%	37%	36%	31%	24%	16%	35%	34%
2013/69 units	39%	51%	59%	42%	23%	31%	31%	27%	21%	14%	31%	29%
2012/69 units	40%	46%	42%	41%	20%	26%	36%	28%	19%	17%	55%	48%
2011/69 units	40%	42%	31%	39%	51%	27%	41%	39%	27%	23%	40%	42%



	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	TOTAL
2011	33,965	(26,702)	(44,868)	(11,096)	3,292	(38,868)	(9,690)	843	(65,157)	-158,281
2012	81,707	19,702	(17,457)	24,036	(73,394)	(33,407)	15,068	(6,262)	(43,673)	-33,680
2013	67,079	22,278	91,841	32,047	(47,078)	7,180	(3,349)	(28,390)	(48,460)	93,148

Retos 2015:

Inclusión de RSE en la gestión de Marca
Programa de sensibilización en los 3 ejes transversales de Sostenibilidad dirigido a nuestros clientes
Inclusión de los sectores mas vulnerables dentro del mercado

Compromiso con Temas de Anticorrupción

En PelicanEyes Resort and Spa, creemos que las empresas que establecen un programa de GestiónAnticorrupción pueden gestionar los riesgos con mayor eficacia y mejorar su eficiencia operativa, integrando en los controles de gestión los valores definidos incorporándolos en las operaciones, eso resume los primeros pasos dados como empresa.

Tenemos una Política de Anticorrupción definida.
Promovemos de manera interna asi también con nuestros Grupos de Interés esta Política.
Incorporando en los procesos de compras lo establecido en esta PolíticaAnticorrupción.
Nuestras operaciones están normadas por esta política.
Hemos logrado mayor transparencia y claridad de información para clientes
Mejor gestión y control de prácticas anticorrupción
Mayor rentabilidad y credibilidad para los accionistas

Retos 2015:

Fomentar la Cultura Anticorrupción en cada uno de nuestros nuevos ingresos.
Crear un Manual de Control de Practicas de Anticorrupción en la empresa.

Compromiso en Temas de Gobernanza

Al aplicar los principios del Pacto Mundial en temas de Gobernanza, comprendimos algunos vacios que requerían ser llenados y otros creados, también entendimos la necesidad de creación de alianzas estratégicas con ciertos Grupos de Interés, por ello se elaboraron mucha de la documentación que abajo describo, otros solo requerían actualizarse.

Código de Conducta
Manual de Políticas de la empresa
Plan de Marketing con enfoque de RSE
Mayor acercamiento y relaciones con DGI, INSS, Alcaldía, Proveedores, Bomberos, MINSA, Accionistas, etc.
Manual de Proveedores
Manual de Reclutamiento y Selección.

Retos 2015:

Crear un Programa de Integración de los Grupos de Interés
Dar seguimiento al cumplimiento de objetivos en temas de RSE planteados

Compromiso con Nuestros Proveedores

Para PelicanEyes Resort and Spa, es de vital importancia colaborar con proveedores que compartan la voluntad y determinación de ser empresas responsables y sostenibles, y gestionen su propio negocio bajo los mismos principios éticos que PelicanEyes apoya, respeta y cumple.

OBJETIVO:

El siguiente documento tiene como objetivo el de definir los procesos necesarios para la selección, evaluación y seguimiento de los proveedores actuales y futuros, de PelicanEyes Resort and Spa, de tal manera que se garantice el desarrollo de "socios estratégicos" con el objetivo de tener las mejores ofertas, generando ahorros significativos a todas las unidades, sin dejar de lado tanto la calidad prestada como el desarrollo de cada uno de los proveedores.

ALCANCE:

Esta política se define con el fin de proporcionar a los proveedores de PelicanEyes los procedimientos establecidos para llevar a cabo el proceso de registro de proveedores, radicación de facturas, contabilización y pago de bienes y servicios suscritos con la empresa, junto con su selección y evaluación.

1. BUSQUEDA DE PROVEEDORES

Antes de realizar cualquier tipo de requerimiento u ofrecimiento de una propuesta comercial, es muy importante tener en cuenta que para PelicanEyes , quienes intervengan en todos los procesos de compra se rijan y le den prioridad al respeto, transparencia, imparcialidad, ética y cumplimiento de las buenas prácticas y demás procedimientos establecidos por la empresa y el Gobierno.

Todo proveedor debe de cumplir con el código de conducta y conflicto de intereses.

1.1. Incompatibilidades e Inhabilidades

a. Incompatibilidades

- No podrán ser Proveedores de PelicanEyes Resort and Spa aquellas personas que no notifiquen a la empresa de alguna relación de consanguinidad o de primer grado civil, con empleados directos o indirectos de la misma. Al mismo tiempo, el proveedor deberá informar de su posible condición de impedimento a suministrar bienes o servicios por concepto de conflicto de intereses, cuando algún propietario de la empresa del Proveedor, o de sus directivas, o de su fuerza de ventas, o de su junta directiva tenga relaciones de parentesco con las persona del área de Compras, o de alguna área de la empresa que pueda tener alguna incidencia en la toma de decisiones de compra.

b. Inhabilidades

- Personas o entidades a las que se les haya terminado cualquier tipo de contrato en virtud de un incumplimiento.
- Personas o entidades a las que se les haya hecho efectiva cualquier tipo de póliza de responsabilidad civil por incumplimiento de las obligaciones derivadas de un contrato o servicio.
- Proveedores que hayan tenido relaciones con la empresa, cuyo resultado de evaluación, ya no lo califica. Dicha evaluación, se explica con detenimiento al final de este documento.

1.2. Fuentes usadas para la búsqueda de proveedores potenciales:

Algunas fuentes de información que se pueden utilizar para localizar proveedores son las siguientes:

- Internet.
- Radio y televisión.
- Cámaras de comercio.
- Prensa de información general.
- Asociaciones empresariales y profesionales.
- Ferias y exposiciones comerciales especializadas en el sector.
- Publicaciones especializadas en la actividad o sector de la empresa.
- Información obtenida de empresas especializadas en gestión de bases de datos
- Bases de datos de organismos públicos (ministerios, universidades, organismos oficiales, etc.).
- Fuentes internas de la propia empresa, con empleados y técnicos que manejan los productos.
- De la misma manera, ofertas y catálogos recibidos por el correo electrónico franklinhernandez@pelicaneyesresort.com

2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Cada Área de la empresa selecciona el proveedor de bienes o servicios requerido de acuerdo con los requerimientos funcionales y de calidad definidos para la adquisición. La Dependencia de Compras y Activos Fijos apoyará a las unidades en el proceso de negociación y escogencia de los proveedores de bienes con el fin de obtener mejores condiciones para la empresa, acorde con el cumplimiento de los criterios considerados en la evaluación del proveedor.

Será discreción de la unidad solicitante conseguir las cotizaciones de manera directa o apoyarse en la dependencia de Compras y Activos Fijos para llevar a cabo esta actividad. No obstante, la empresa ha definido una política de cotizaciones que debe cumplirse en cada adquisición de un bien o servicio.

Política de Cotizaciones

El número de cotizaciones necesarias para soportar una gestión de compra de bienes o servicio se determinara de acuerdo con el valor total de la familia de productos a comprar y se regirá de acuerdo a los siguientes rangos.

Valor total de la familia de productos antes de IVA
Número mínimo de Cotizaciones
3 cotizaciones
Estarán exentas de cumplir el número mínimo de cotizaciones aquellas compras que se realicen a proveedores que tengan al menos una de las siguientes características, lo cual debe ser certificado por parte del proveedor y enviar dicha certificación a Compras.

a) Único fabricante
b) Distribuidor exclusivo en Nicaragua
Todo proveedor propuesto por la unidad solicitante deberá cumplir los requisitos establecidos por la empresa.

Condiciones de las cotizaciones
Las cotizaciones obtenidas tanto por las unidades como por la dependencia de compras y activos fijos, deberán estar dirigidas a la empresa y contener:
- Razón social del Proveedor.
- Fecha.
- Número de la cotización.
- Nombre de la persona contacto.
- Dirección del proveedor.
- Ciudad.
- Teléfonos.
- RUC o cédula de identidad del proveedor.
- Descripción del elemento.
- Cantidad.
- Valor Unitario.
- Valor IVA.
- Valor total.
- Garantía ofrecida.
- Tiempo de entrega.
- Vigencia de la oferta.

2.1. Criterios para su Selección
A continuación se enuncian aquellos criterios que son utilizados para la evaluación y previa aceptación de un proveedor nuevo para la empresa:

a. Precio más favorable
La oferta del proveedor es la más económica, cumple plenamente con todos los requerimientos funcionales y de calidad definidos para la adquisición.

Las cotizaciones obtenidas tanto por las Áreas como por la Compras, deberán estar dirigidas a la empresa y contener:

b. Capacidad de respuesta

La puntualidad y capacidad de respuesta ante una cotización y/o solicitud, con respecto a los elementos que desea adquirir la empresa. De la misma manera, el proveedor debe aceptar la política de pago a crédito, por parte de la universidad de 30 días a partir del recibo de factura.

c. Experiencia y trayectoria

La experiencia e historia del proveedor debe ser demostrable en el manejo y distribución de los productos que ofrece a la empresa, con su respectivo soporte técnico. De la misma manera, debe de tener una trayectoria libre de incumplimientos.

d. Proveedor único/ Fabricante

Para este criterio, es fundamental que el proveedor pruebe la distribución y venta exclusiva de los productos que ofrece, y demuestre no solo su respaldo, sino la experiencia y la trayectoria con dichos productos.

Para este criterio en particular, es necesario que la certificación expedida por el fabricante al distribuidor cumpla con las siguientes características:

- Fecha de Expedición.
- Fecha de Vencimiento.
- Nombre completo de la razón social y RUC de la empresa autorizada.
- Nombre completo de la empresa que expide dicha cef. Oportunidad del Servicio (durante y después de la compra)

Es muy importante resaltar, que la empresa desde el inicio de su relación comercial con sus proveedores y socios estratégicos, siempre busca el desarrollo de los mismos, por medio de una comunicación clara y directa, teniendo una relación a largo plazo.

Se priorizara incluso empresas/ proveedores locales y principalmente afiliadas a temas de RSE, medioambiental y Sostenibilidad.

Por lo anterior, es muy importante que tanto los proveedores como los socios estratégicos, no se limiten a la venta de su producto, sino que ofrezcan soporte y acompañamiento durante todo el proceso de compra, y estén dispuestos a ofrecer sus servicios para cubrir necesidades, ya sean como soporte técnico, capacitación al personal de la empresa y/o compras futuras.

De la misma manera, es muy importante tener en cuenta el servicio de entrega de los bienes adquiridos por la empresa, en cuento a su rapidez y envió al lugar definido por la empresa.

g. Garantías

Se tendrán en cuenta el respaldo, el cubrimiento y el tiempo ofrecido al momento de adquirir un bien.

- Productos y marcas que está autorizado a comercializar.

e. Criterio de Calidad (Cumplimiento de especificaciones)

Este criterio es de alta importancia, ya que uno de los objetivos primordiales de la empresa es la de conseguir un producto de alta calidad, o de una determinada calidad bien especificada por la unidad en dicho momento, junto que se cumplan a cabalidad las especificaciones técnicas de los bienes comprados.

f. Criterio Medioambiental (Minimización de Impactos Ambientales y Cambio Climático)

Este criterio es muy importante, ya que hace referencia a la adquisición de productos biodegradables, no tóxicos, reciclados, reutilizados, y certificados, principalmente en el caso de las maderas que deberán ser legales.

3. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES

3.1. Documentos Requeridos para proveedores nuevos

Al momento de definir y crear un proveedor para la realización de compra en la base de datos, es necesario solicitar los siguientes documentos:

a. Persona Natural:

Requerimientos actuales:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Certificado cuenta bancaria (con expedición no mayor a 30 días).
- Formato origen fondos financieros.

Requerimientos nuevos y recomendados para proveedores que serán recurrentes:

- Constancia de ingresos firmada por el contador.
- Tres (3) referencias comerciales con vigencia no mayor a 30 días, para aquellos bienes y/o servicios adquiridos o contratados por la empresa.
- Propuesta y catálogo de productos.

b. Persona Jurídica:

Requerimientos actuales:

- Formato Proveedor
- Certificado cámara de Comercio (con expedición no mayor a 30 días).

- Fotocopia de cédula del Representante Legal.
- Fotocopia del RUC (Primera página donde aparece el sello "certificado").
- Certificado cuenta bancaria (con expedición no mayor a 30 días).
- Formato origen fondos financieros.

Requerimientos nuevos:

- En caso de brindar a la empresa los servicios y/o la venta de equipos de una casa matriz, anexar certificado donde acredita la representación del servicio y/o del producto.
- Declaración no lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Certificado central de riesgos.

Requerimientos nuevos y recomendados para proveedores que serán recurrentes:

- Tres (3) referencias comerciales con vigencia no mayor a 30 días, para aquellos bienes y/o servicios adquiridos o contratados por la empresa.
- Si posee Certificación(es) de Calidad, anexar copia de cada certificado.
- Propuesta y catálogo de productos.
- De acuerdo con la compra o servicio
- Certificado o Sello de verificación de Sostenibilidad o RSE, anexar copia de cada certificado.
- Propuesta y catálogo de productos.

Una vez se reciba la totalidad de los documentos, se pasará a realizar las verificaciones pertinentes. Lo anterior debe de hacerse, con el objetivo de evitar cualquier fraude o incumplimiento a la empresa y daño a su buen nombre.

Una vez se hayan cumplido con todos los requisitos y documentos mencionados en este documento, con su respectiva verificación y validación, se puede proceder a la creación de dicho proveedor en la base de datos de eZee.

De la misma manera, en el momento en el cual sea necesario actualizar la información de cualquier proveedor que ya se encuentre creado en la base de datos de eZee, puede hacerlo enviando dicha información a auxiliarcontable@pelicaneyesresort.com

3.2. Documentos requeridos para la actualización de proveedores

Tratándose de proveedores que se encuentran actualmente en la base de datos de la empresa, y cuya información se haya solicitado en un periodo de tiempo mayor a 1 año, se deben de solicitar los siguientes documentos:

- Certificado cámara de Comercio (con expedición no mayor a 30 días).
- Fotocopia del RUC (Primera página donde aparece el sello "certificado").
- Certificado cuenta bancaria (con expedición no mayor a 30 días).

4. RECEPCIÓN Y ENTREGA DE BIENES POR PARTE DE PROVEEDORES

La recepción y entrega de bienes adquiridos por las áreas de compras y administrativas de la empresa, se realiza en PelicanEyes o bien durante los viajes de compras 1 vez a la semana. De la misma manera, es importante tener en cuenta las siguientes indicaciones para que los bienes sean recibidos y tramitados de manera correcta:

a. Solo se recibe mercancía si tiene orden de compra de la empresa, generada únicamente por el de Compras y necesario adjuntar el original de la factura y/o remisión.
b. La fecha límite de recepción de mercancía con factura, es hasta el día 25 de cada mes.
c. La empresa se reserva el derecho a no recibir mercancías por parte del proveedor que se encuentren en mal estado o incompletas. En el momento de la entrega la persona que recibe deberá verificar el contenido de las cajas o, en su defecto, deberá especificar, en la remisión o factura, que recibe cajas cerradas sin verificación del contenido.

5. CONDICIÓN DE PAGO

Es muy importante tener en cuenta que la empresa pagará a sus proveedores de bienes por medio de la Dirección Financiera en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de radicación de factura, contemplando la siguiente excepción:

6. MODALIDAD DE PAGO

El único medio de pago a proveedores, utilizado por la empresa es la transferencia electrónica, por ello se hace necesario que todos los proveedores tengan inscrita su cuenta bancaria y la mantengan actualizada. De la misma manera, es importante tener en cuenta que no se realizan pagos a terceros diferentes del mismo proveedor.

7. RADICACIÓN DE FACTURAS

La radicación de facturas es responsabilidad del proveedor quien debe dirigirse al área de cuentas por pagar, teniendo en cuenta las fechas y condiciones establecidas con la empresa.
Para esté caso, dicha fecha es hasta el día 25 de cada mes en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM en horario continuo. Las facturas que sean entregadas después del día 24 deberán traer fecha del mes siguiente.

De la misma manera, las facturas de venta o documentos equivalentes deben de cumplir con una serie de puntos muy importantes como sigue:

7.1. Características de las facturas, cuentas de cobro o documentos equivalentes

Todas las facturas, cuentas de cobro y/o documentos equivalentes deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Código Tributario, Ley de Concertación Tributaria y en el Código de Comercio de Nicaragua, los cuales describimos a continuación:

a. Factura de Venta o Documento Equivalente

- Denominación de "Factura de Venta" en forma.
- Numeración consecutiva en forma.
- Fecha y lugar de expedición.
- Fecha de vencimiento.
- Apellido y nombre o razón social y RUC del vendedor en forma.
- Apellido y nombre o razón social y RUC del comprador
- Descripción específica o genérica de la mercancía o servicios.
- Cantidad y Precio Unitario por artículo
- Valor total de la operación.
- Indicar si es o no retenedor de IVA.
- Discriminación de IVA.
- Nombre o razón social y NIT del impresor en forma.
- Firma en original del vendedor o prestador del servicio, con sello si es persona jurídica.
- Fecha de recibido de la factura y de la mercancía.
- Nombre, identificación y firma de quien recibe por parte del comprador.

b. Cuenta de Cobro

- Denominación de "Cuenta de Cobro" en forma.
- Numeración consecutiva en forma.
- Fecha y lugar de expedición.
- Apellido y nombre o razón social y RUC del vendedor en forma.
- Apellido y nombre o razón social y RUC del comprador.
- Descripción específica o genérica de la mercancía o servicios.
- Cantidad y Precio Unitario por artículo.
- Valor total de la operación.
- Lugar donde se prestó el servicio o se comercializo el bien.
- Firma en original del vendedor o prestador del servicio.
- Fecha de recibido de la factura y de la mercancía.
- Nombre, identificación y firma de quien recibe por parte del comprador.
- Información de contacto (Dirección, teléfono, celular, correo electrónico)

7.2. Condiciones de las Facturas

Las siguientes son algunas consideraciones a tener en cuenta en el momento de presentar la factura o documentos equivalentes:- Si la factura presenta tachones, enmendaduras e incumple los requisitos anteriormente mencionados será causal de devolución por parte de la empresa.

- A partir de la fecha de radicación de las facturas inicia el plazo de pago de las mismas.
- Se recibirán solamente facturas, cuentas de cobro o documentos equivalentes liquidadas en las siguientes monedas:

• Córdobas de Nicaragua
• Dólares Americanos (USD)

7.3. Notas Crédito

Las notas crédito se deben radicar junto con la factura a la cual es aplicable dicho descuento y debe estar denominada expresamente como "NOTA CREDITO", cumpliendo los requisitos mínimos establecidos anteriormente.

Si la nota crédito corresponde a facturas de periodos anteriores deben indicar el No. De factura a la cual aplica para proceder con dicho descuento.

8. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Una vez finalizado el plazo contractual, y cumplidas tanto por parte de la empresa como del Proveedor la totalidad de las obligaciones contractuales, se procederá por parte de Compras, en conjunto con el área contratante, evaluar el desempeño de los proveedores sujetos a dicha evaluación.
Inicialmente, se evaluará los proveedores que tenga problemas con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

8.1. Criterios de evaluación

Los criterios que se tendrán en cuenta en la evaluación de un proveedor son:
- Cumplimiento de Especificaciones Técnicas.
- Cumplimiento de Plazos de Entrega.
- Cumplimiento de Aspectos Administrativos.
- Calidad del bien o servicio.
- Servicio Postventa.
- Garantías.

8.2. Proceso de evaluación

Dentro de cada uno de los criterios antes enunciados, es importante destacar que se tienen en cuenta todos los comentarios y retroalimentaciones que se tuvieron de parte de las unidades a lo largo de todo el proceso. Se incluirán observaciones con respecto al proveedor, y las acciones correctivas y preventivas tomadas por este durante el proceso de evaluación. Dichas observaciones son abordadas, tratadas y estudiadas de manera objetiva, con el propósito de determinar si efectivamente influyen o no en la evaluación de la siguiente manera:

a. Validación de la Información.

Sobre la base del cumplimiento del acuerdo del nivel de servicio y de los compromisos adquiridos por ambas partes, se reciben las insatisfacciones por parte de la unidad. Estas son estudiadas y evaluadas para verificar si da a lugar o no a un proceso de evaluación por incumplimiento. De tener validez, será informada al proveedor para que este tome las medidas correctivas que correspondan.

b. Definición de criticidad

Como parte inicial al proceso de evaluación por incumplimiento se definirá la criticidad del mismo.
Se llevará un registro de la frecuencia de número de casos (quejas) validos, y la cantidad de unidades afectadas por el mal desempeño del proveedor, esto con fin de determinar la criticidad del incumplimiento.

Sin ser un proveedor recurrente se puede clasificar como incumplimiento crítico, si el bien o servicio ofrecido tiene un impacto significativo para la EMPRESA.

c. Seguimiento y evaluación a la respuesta del proveedor

Se hará un especial seguimiento a la respuesta dada por el proveedor frente a los hallazgos identificados o reportados, y a las acciones derivadas de dichos hallazgos.

d. Recomendación

Como resultado al seguimiento y evaluación de cada proveedor, se emitirá unas observaciones al Comité de Compras sobre la gestión de dicho proveedor.

Retos 2015:

Informar a nuestros proveedores sobre nuestros programas y proyectos de RSE para involucrarlos y establecer alianzas comerciales
Establecer sistema de control y seguimiento para proveedores certificados/verificados
Capacitar a proveedores en temas de RSE y Sostenibilidad
Sugerir a nuestros proveedores que verifiquen o certifiquen sus productos con algún programa de verificación/certificación

Informe de **Sostenibilidad 2014**

Global Compact

INVERSIONES INMOBILIARIAS DE SAN JUAN DEL SUR SA
PELICAN EYES RESORT & SPA

resort and spa
PELICAN EYES
view paradise...*from* paradise