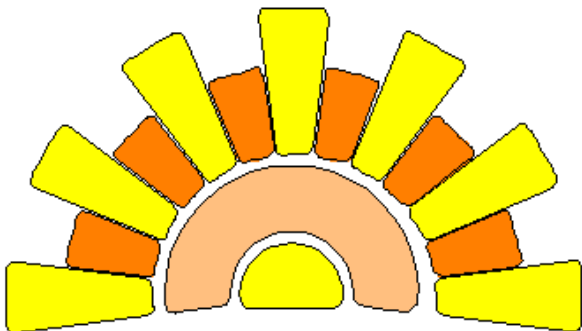




Comunicación Del Progreso 2015



Hotel Los Arcos, Estelí

DERECHOS HUMANOS

10

ESTÁNDARES LABORALES

PR

IN

CI

PI

OS

MEDIO

AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Hotel Los Arcos





Índice

I. Perfil de la organización

Mensaje de nuestra Gerente General.



1

¿Quiénes somos?

Nuestras Misión, Visión, Valores.

Historia del Hotel, su gobernanza, servicios ofrecidos, nuestros reconocimientos, organizaciones a las que pertenecemos.

2

II. Derechos Humanos.

3

III. Estándares Laborales.

4

IV. Medio Ambiente.

5

V. Anticorrupción.

01

MENSAJE DE NUESTRA GERENTE ADMINISTRATIVO.



En el 2015 hemos decidido formar parte de una ciudadanía corporativa. Hoy en día nuestro mundo está enfrentando retos y cambios en lo económico, social y ambiental.

Al reconocer esos retos hemos decidido formar parte como actores principales de apoyar y desarrollar los diez principios de Pacto Global de Naciones Unidas dentro de nuestra esfera de influencias.

Nos comprometemos a hacer de Pacto Mundial y sus principios, parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestro negocio.

Hotel Los Arcos, Estelí, Nicaragua firma este compromiso de manera voluntaria un veintidós de Julio del Dos Mil Quince. Dándonos de alta en Pacto Global un treinta de Julio del mismo año.

Luego de haber recibido esta incorporación a Pacto Global de Naciones Unidas continuamos nuestro progreso y desarrollo en las diferentes temáticas que el Hotel Los Arcos ha venido desarrollando como parte de la fundación de Familias Unidas, en donde nosotros y nosotras hemos ejercidos las funciones de actores de cambios en Estelí.

Desde 2002 que nace “Hotel Los Arcos” hemos venido trabajando arduamente para hacer de nuestro negocio, un ejemplo vivo, en donde nuestros colaboradores, proveedores, comunidad, aliados estratégicos, comunidad internacional y el estado han venido jugando un papel muy importante, para que las empresas puedan desarrollarse de una manera más responsable y competitiva.

Como Gerente Administrativa, me complace presentar nuestro primer reporte de comunicación del progreso, el cual no hubiera sido posible al arduo trabajo de nuestro equipo, y del cual nos implica a hacernos una autoevaluación constante en la que analizamos nuestras prácticas de gestión dentro de nuestros ámbitos de influencias. Este mismo nos encamina a revisar que estamos haciendo y que estamos dejando de hacer. Para hacer, medir, evaluar nuestro progreso constante de la implementación de los diez principios.

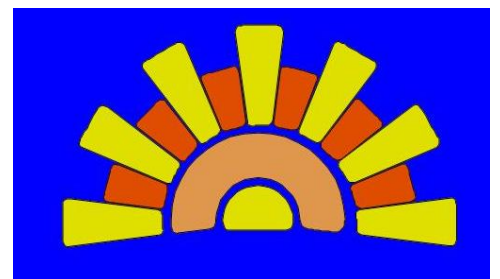
Hoy en día contamos con diez y siete objetivos de desarrollo sostenibles de los cuales las empresas juegan un papel importante para la puesta en marcha de los mismos, y en donde Hotel Los Arcos ya ha venido trabajando en los mismos.

Sin duda algunas nos quedan muchas metas y desafíos por cumplir para continuar generando un mundo mejor, pero lo más importante que el camino ya está visualizado y en marcha, y sabemos dónde queremos ir con objetivos claros y concretos y nos queda mucho por construir en este inicio.

JEYDIS CRUZ

Gerente General

Hotel Los Arcos, Estelí



¿Quiénes Somos?

Hotel Los Arcos pertenece a la Fundación Familias Unidas. Familias Unidas ha estado trabajando para el desarrollo integrado y sostenible de Estelí y sus comunidades rurales desde 1998.

Con los beneficios obtenidos del hotel y su restaurante “Familias Unidas” financia varios proyectos como es el deporte, salud, educación y comedores infantiles en las comunidades cercanas a Estelí.

En deporte financiamos: el fútbol, el béisbol, judo, voleibol, baloncesto de liga infantiles.

Financiamos el proyecto El Chavalos, un proyecto destinado a niños con alto riesgo de exclusión. Y la financiación de 7500 lotes de material escolar para los estudiantes de la ciudad.

Con su consumo en esta propiedad que está contribuyendo a la mejora de las condiciones de vida de los niños y jóvenes en Estelí.

Nuestra Misión

Hotel Escuela Los Arcos pertenece a Familias Unidas que es organismo cuya misión es trabajar con la población más desfavorecida de las zonas rurales y urbanas de Nicaragua, construyendo las bases para una sociedad que gestione su propio modelo de desarrollo, integral y sostenible, en definitiva, responsables de su propio futuro.

Nuestra Visión

Brindar a nuestros clientes un servicio de hospedaje y alimentación seguro, cómodo y confortable, desarrollando buenas prácticas sociales, económicas y ambientales para conseguir ser el referente hotelero en Estelí.

Nuestros Objetivos

1. Consolidar el centro de formación como un recurso donde los jóvenes de Estelí puedan conseguir una capacitación profesional en las ramas de hotelería y restauración.
2. Crear empleo para los jóvenes de Estelí.
3. Financiar el proyecto de deporte de la fundación familias unidas en Estelí.
4. Financiar el proyecto de deporte de la fundación familias unidas en Estelí.
5. Financiar el centro de día “Los Chavalos” para niños de la calle.
6. Financiar el proyecto “Grupos de Educación Ambiental” de la Fundación familias unidas en Estelí.

Nuestros Valores

- Transparencia.
- Compromiso y pasión con todo lo que hacemos.
- Responsabilidad.
- Conducta ética
- Amor al prójimo
- Servicio al cliente.



Historia De Hotel Los Arcos

Hotel Los Arcos, Estelí, Nicaragua fue fundado un 12 de Julio del 2002.

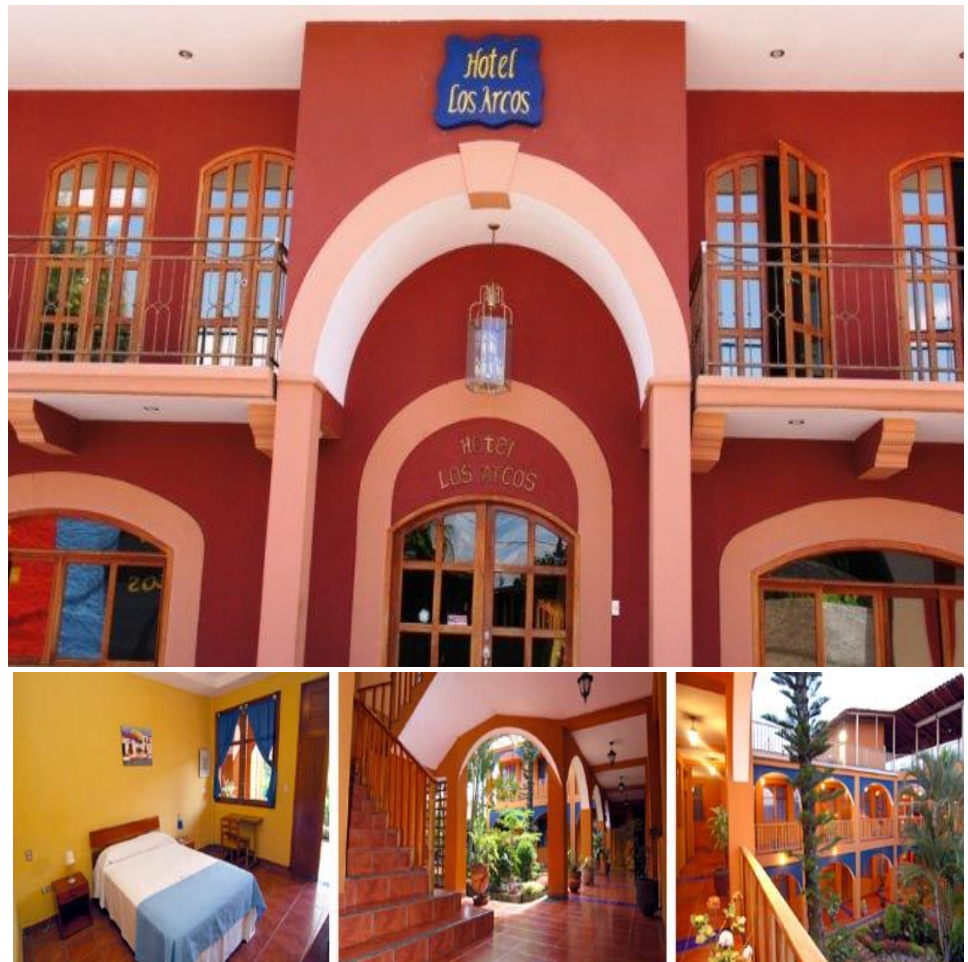
Ofreciendo los servicios de hospedaje para sus huéspedes nacionales y aquellos turistas en su estilo de vida de aventureros, trabajo e investigaciones.

Hotel los arcos nace como un proyecto de “Fundación Familias Unidas”

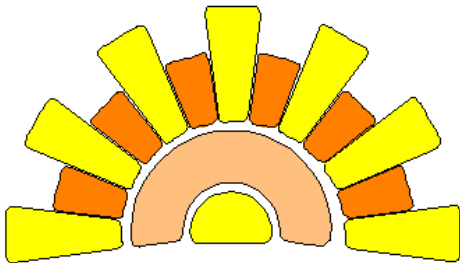
Se inicia como restaurante con el nombre de “Vuela Vuela” en el año 2002, luego que se desarrolla este proyecto inicial se ve la oportunidad de crecimiento y es donde nace nuestro hotel con el nombre de hotel los Arcos.

En la actualidad ambos proyecto operan en el mismo local con una ubicación que favorece a sus huéspedes, clientes e invitados.

Nuestra dirección actual es costado nor oeste de Catedral media cuadra al norte.



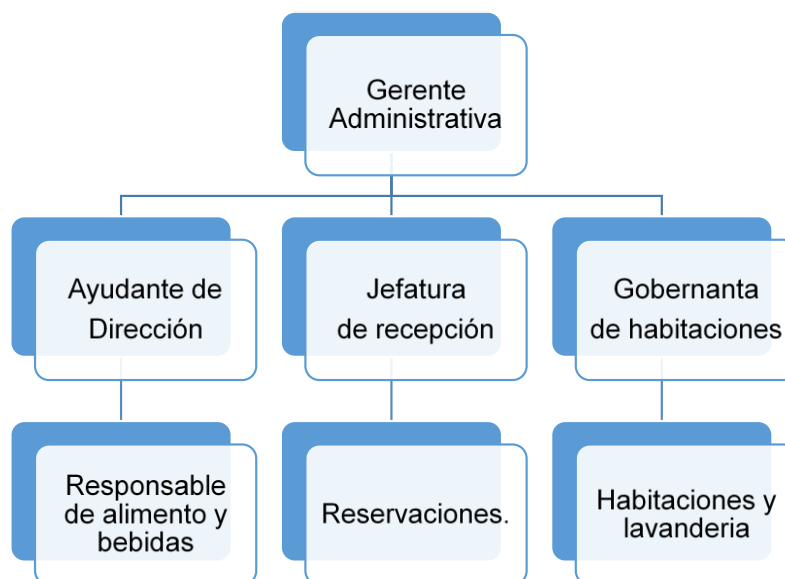
Nuestra Gobernanza



Nuestra Gobernanza



Organigrama General

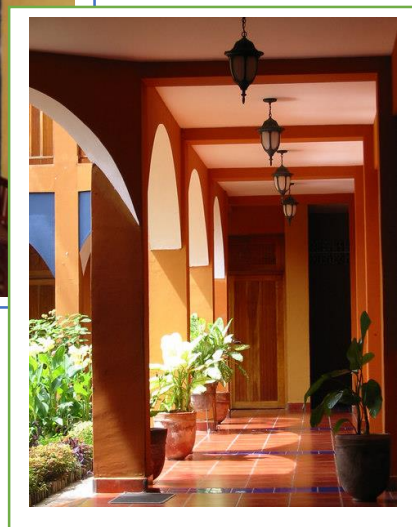
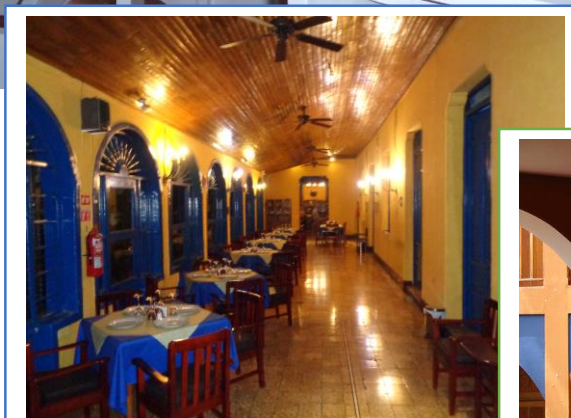
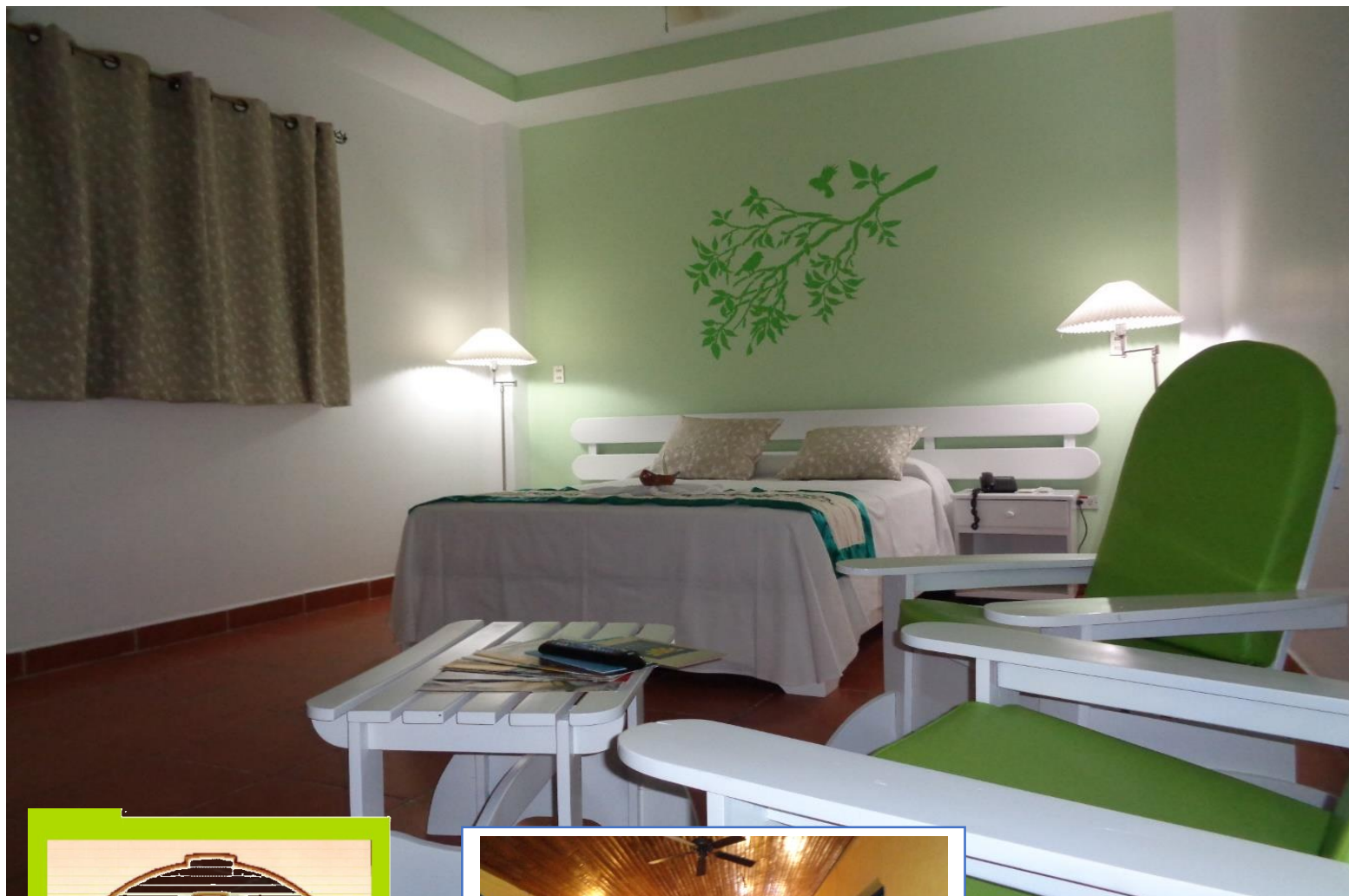


Hotel Los Arcos es una empresa Mype de capital privado constituida legalmente bajo los regímenes de la fundación familias unidas, que opera en la ciudad de Estelí, Nicaragua. El cual posee una estructura organizativa de mandos funcionales pequeña, que se rige bajo una gerencia administrativa, como autoridad superior, seguida de tres jefaturas intermediarias que responde a la misma para ejercer el buen funcionamiento de esta.

En la actualidad “Hotel Los Arcos” posee una gobernabilidad en porcentaje del 64% del género femenino y 36 % constituido por el género masculino en donde se da una participación equitativa a favor de ambos géneros.



Nuestros Servicios Ofrecidos.



Nuestros Servicios ofrecidos



CÁMARAS DE
SEGURIDAD



Hotel Los Arcos es un hotel con encanto situado en pleno centro de la ciudad de Estelí a tan solo 148 kilómetro de la capital. Nuestro hotel cuenta con 32 amplias y cómodas habitaciones para ofertar a nuestros huéspedes. Brindándoles habitaciones dobles y matrimoniales, habitaciones de uso individual, triples, cuádruples, suit presidencial, y suit junior.

Cada una de nuestras habitaciones cuentas con los siguientes servicios ofertados tales como: desayuno buffet incluido, televisión por cable, internet, ducha con agua caliente, aire acondicionado, ventilador, parqueo privado, seguridad las 24 horas, y sobre todo su tranquilidad durante su estadía.

En el hotel encontraras la tranquilidad y comodidad que buscas a través de nuestra oferta. Contamos con amplias áreas comunes con decoraciones que te transportan con lo colonial y podrán disfrutar de una buena lectura, un exquisito café, con una vista desde nuestra terraza amigable con el medio ambiente.

Hotel los Arcos cuenta con servicio de restaurante. Restaurante Vuela Vuela ofrece especialidades de comida Española y nacional. El mismo se enfoca en la misma dirección hacia la responsabilidad social desde que este fue creado hace 14 años.

Contamos con servicio de recepción las 24 horas del día para nuestros clientes, a los cuales se les brinda cualquier información necesaria que los mismos soliciten.

Al igual les ofrecemos a nuestros clientes parqueo privado las 24 horas, lo cual facilitara su estancia sin cargo alguno.

Hotel Los Arcos posee una amplia terraza para pasar una tarde agradable como para realizar sus trabajos en un espacio confortable.

En el Hotel se cuenta con un patio interior y un refrescante jardín entorno a un mural realizado por jóvenes locales, y perfecto para los días más caluroso.

10 Principios

Derechos Humanos

Principio No 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio No 2. Las empresas no deben convertirse cómplices de abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

Principio No 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

Principio No 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio No 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio No 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio No 7. Las empresas deben apoyar el enfoque preventivo frente a los retos ambientales.

Principio No 8. Las empresas deben adoptar iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.

Principio No 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti Corrupción

Principio No 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Nuestros Reconocimientos



1-Reconocimiento de participación de aplicación Buenas Prácticas Empresariales con Igualdad de Género.

Hotel Los Arcos en el 2015 participo en la aplicación del “Modelo de Gestión De Buenas Prácticas Empresariales con Igualdad de Género, en donde recibió el reconocimiento de participación otorgado por la “Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial **UnirSE**”. Durante ese periodo de aplicación participaron 15 organizaciones de diferentes sectores, y el hotel inicio un proceso de capacitación hasta finalizar con la construcción de su política de género.



Hotel Los Arcos en el 2015 recibe el otorgamiento distintivo “MODERNIZA” por parte del “INSTITUTO NICARAGUENSE DE TURISMO **INTUR**” el cual es otorgado por el cumplimiento con los estándares del programa de calidad que se brindan a los visitantes del hotel.

2-Distintivo por cumplir con los estándares del programa de calidad, mediante la implementación de un sistema de gestión y la generación de resultados en satisfacción del cliente, mejora de procesos, rentabilidad y desarrollo humano de sus colaboradores.



3-El Instituto Nicaragüense de Turismo otorgo **certificado a “Hotel Los Arcos” por haber suscrito el código de conducta** para la prevención de la explotación sexual comercial de niñas, niños y Adolescentes en el sector turismo y viajes.

2016.

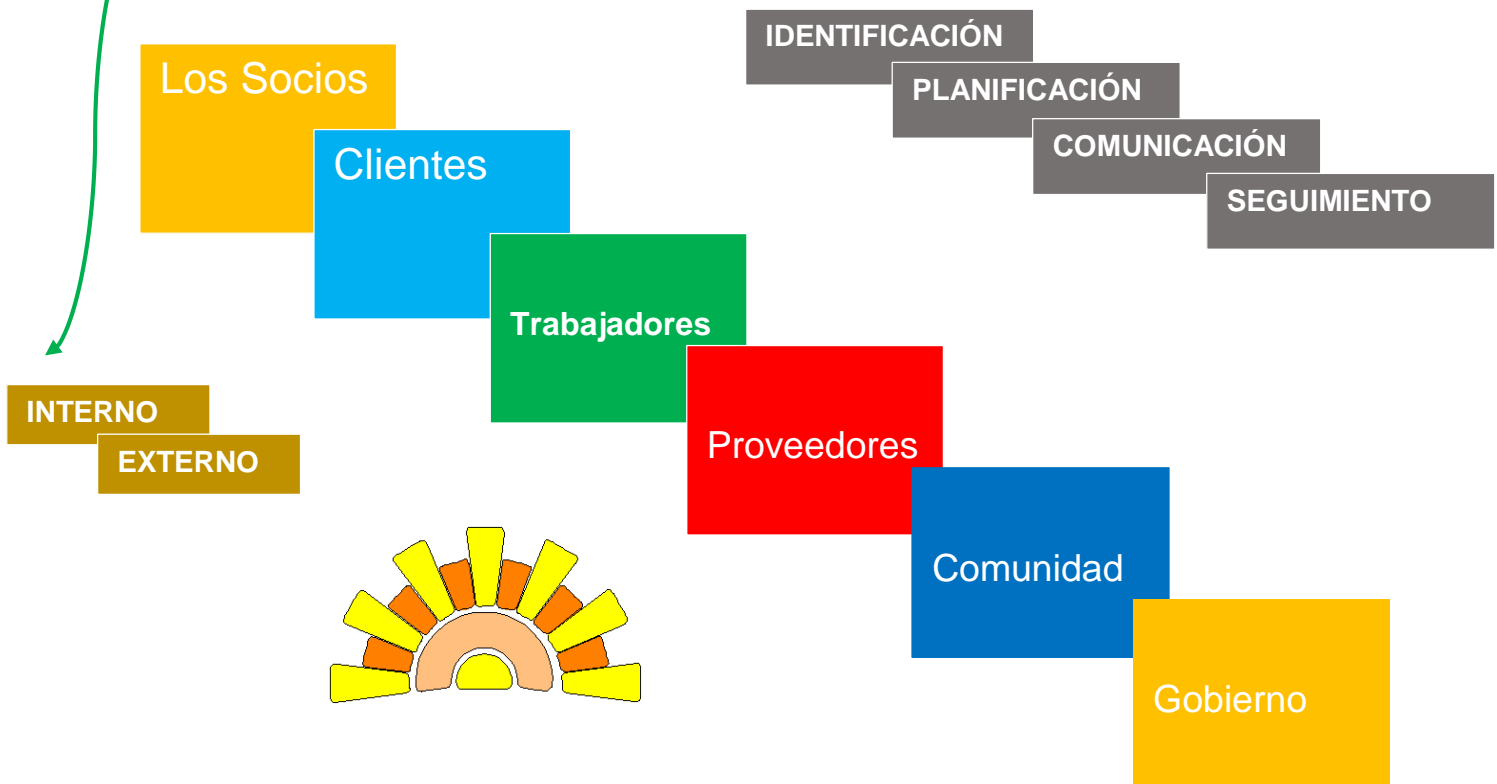
4-El programa Nacional de cultura “Leer es Vivir” otorgo a Hotel Los Arcos el reconocimiento del Encuentro De Excelencia Académica Departamental, por apoyar la cultura social, hacia el desarrollo de la calidad de vida de los niños en Nicaragua.

Organizaciones a las que pertenecemos



HOPEN es una asociación que agremia a micro, pequeñas y medianos hoteles Nicaragüenses, que gestiona beneficios para mejorar la calidad, el servicio y la competitividad de cada uno de los asociados con enfoque de turismo sostenible. HOPEN agremia a 77 hoteles a nivel nacional.

Nuestros Grupos de Interés



Hotel Los Arcos mantiene un dialogo constante con sus grupos de interés. Para hacer posible su operación en el sector turístico hotelero establece los siguientes mecanismos:

1. Auditorías.
2. Buzón de sugerencias (Plataforma de Trip Advisor, etc)
3. Evaluaciones, y encuestas.
4. Reuniones con representantes de las empresas proveedoras.
5. Línea telefónica: 2713 3830- 27136720 (Atención al cliente)
6. Correo: compras@hotelosarcosesteli.com

Derechos Humanos

Con respecto a los Derechos Humanos Hotel los Arcos se asegura que sus trabajadores posean la seguridad en sus instalaciones, el que está debidamente rotulado con señalizaciones para evitar cualquier accidente laboral en la vida que sea necesario. Al igual estamos constantemente capacitando a nuestro personal con organizaciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil entre otros.

El hotel promueve el respeto mutuo entre sus colaboradores evitando algún tipo de discriminación ya sea por sexo, raza, color, e ideología religiosa.

Nuestro hotel cuenta en sus instalaciones con el botín de primeros auxilios, al igual sus colaboradores asisten al centro de salud “Salud para todos” que es uno de los proyectos de “Familia Unidas”, y además cada colaborador cuenta con su seguro social lo que les permite asistir a su clínica provisional

Estándares laborales

Nuestra empresa contribuye a la generación de empleo, lo cual genera empleo a 26 trabajadores y que cada uno de ellos desempeña sus labores en jornadas de 8 horas, y se desempeñan en cambios de turnos debido a la naturaleza de nuestro giro de negocio. Como un hotel que brinda sus servicios a sus huéspedes las 24 horas.

Cada uno de los colaboradores de nuestro hotel cuenta con contratos acorde a las normas del ministerio del trabajo, y esto significa que ninguna labor se da de manera forzosa.

Somos una estructura pequeña, pero con grandes retos, y desafíos de lo cual no necesita de un sindicato, simplemente se da la apertura de un dialogo constante con cada uno de sus colaboradores con cada mando de su estructura jerárquica.

Nuestras áreas donde laboran cada uno de nuestros colaboradores son desempeñadas sin ningún tipo de discriminación. Al momento que una plaza esté disponible para buscar un futuro candidato a contrato se hacen en bases a criterios propios de la empresa, y que estos no van ligado al sexo de la persona a contrato.

El hotel ha venido manteniendo su fuerza laboral su rotación de colaboradores en el año es mínimo y esto demuestra que su personal ha creado una fidelidad. Cabe destacar que con los aspectos principales de las remuneraciones que son obtenidas por el desempeño de cada colaborador son fundamentados bajo las normativas del ministerio del trabajo.

Como parte de nuestra responsabilidad el hotel no admite ningún tipo de trabajo que sea ejercido por menores de edad. Cada uno de sus colaboradores son mayores de edad de acuerdo a lo que estipula la ley.

No admitimos ningún proveedor que trabaje con niños, de acuerdo a nuestros principios y valores promovemos que los niños asistan a la escuela a través de nuestras acciones con la fundación.

Nuestras prácticas ambientales que hemos desarrollado como iniciativa propia surgieron al ver el comportamiento de muchos de nuestros huéspedes, y como pilar principal de nuestras metas de Reducir, Reutilizar, Reciclar.

1-En nuestras habitaciones posemos rotulaciones de “Recomendaciones para el desarrollo sostenible” donde recomendamos nuestra carta de la tierra que nos indica:

CONSUME ENERGIA NECESARIA SIN DESPILFARRAR.

- La luz eléctrica es un recurso, es preciso no malgastar luz eléctrica cuando no hay necesidad.
- Nosotros ahorramos energía con bombillas de bajo consumo.
- A veces con un ventilador podemos mantenernos cómodos sin necesidad de encender el aire acondicionado.

PRACTICA MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA.

- El agua es un bien escaso e imprescindible para el futuro sostenible del futuro sostenible del planeta y de la humanidad.
- Sabías que si deja el grifo abierto mientras se lava los dientes puede malgastar casi 20 litros de agua.
- Lavar las sábanas y toallas supone millones de litros de agua en centenares de hoteles.

REDUCE REUTILIZA Y RECICLA LO MAXIMO POSIBLE.

- Lo que parece obvio a veces no lo es. Hay gente distraída que no paga el aire acondicionado al salir.
- Nuestros inodoros tienen sistema de interrupción de descargas.
- En la habitación como a lo largo de los pasillos tienes diferentes papeleras para diferentes residuos.

2-ENERGIA RENOVABLE.

El hotel cuenta con dos fuentes de energía. Uno de estas corresponde a “Los paneles solares” que alimenta a una de nuestra planta de acuerdo a nuestro diseño arquitectónico y que nos brinda un ahorro significativo. A futuro queremos llegar a ser un hotel totalmente con energía renovable que es una de varias metas estratégica a futuro.

3-RECICLAJE.

En nuestras instalaciones recogemos todos los materiales plásticos que luego estos son enviados al centro de acopio.

4- REUTILIZACIÓN DE PAPEL.

En nuestra gestión administrativa retomamos la iniciativa de reutilizar el papel que solo es ocupado en una cara de la hoja.

ANTI CORRUPCIÓN

Hotel Los Arcos a través de su código de conducta de la explotación sexual comercial establece a la contribución a implementar de forma continua mecanismos establecidos que aporten a la lucha contra la corrupción. Todos nuestros colaboradores son consciente de normas mínimas de comportamiento no negociables entre las mismas.

Es a través del principio número 10 de pacto global de naciones unidas nos brinda un nuevo panorama a trabajar a futuro en diferentes documentos a desarrollar como una acción interna y externa de nuestro negocio.

Acción Interna:

Será nuestro primer elemento a llevar a cabo en nuestro que hacer en el futuro a reportar en nuestra comunicación del progreso.

Acción Externa:

Informar sobre trabajos en contra de la corrupción con nuestros actores principales.



Este es nuestra "Comunicación del Progreso para Pacto Global de Naciones para el periodo desde Julio 2015 a Julio 2016.

Agradecemos a cada uno de nuestros colaboradores y aliados estratégicos que hicieron posible la elaboración del mismo.

CONTACTO

HOTEL LOS ARCOS, ESTELI NICARAGUA

Costado Nor Oeste de Catedral ½ cuadra al norte.

Teléfonos: 27133830-27136720

www.hotelosarcosesteli.com

compras@hotelosarcosesteli.com