

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO PARA PACTO GLOBAL 2018-2019



HOTEL

LOS ARCOS

ESTELI, NICARAGUA



Los Arcos



INDICE

I. Perfil de nuestra organización.

- ✓ Mensaje de nuestra gerente administrativa.
- ✓ ¿Quiénes somos?
- ✓ Nuestra Misión, Visión, objetivos y valores.
- ✓ Historia del hotel, su gobernanza y servicios ofrecidos.
- ✓ Nuestro Restaurante.
- ✓ Donde nos ubicamos

II. Derechos humanos.

- ✓ Descripción relevante de nuestras actividades, compromisos públicos y objetivos en materia de DDHH por parte de nuestro negocio.
- ✓ Implementación.
- ✓ Medidas de resultados

III. Estándares laborales.

- ✓ Descripción de políticas y procedimientos que protegen los derechos laborales de nuestros colaboradores.
- ✓ Compromisos públicos establecidos.
- ✓ Nuestra política empleada de igualdad de género.

INDICE

IV. Medio Ambiente.

- ✓ Nuestra gestión de residuos y desechos.
- ✓ Nuestras campañas ambientales con nuestro clientes y colaboradores.
- ✓ Energía renovable en uso.
- ✓ Cero desperdicios en nuestra gestión de alimentos y bebidas en Nuestro Restaurante Vuela Vuela.
- ✓ Acciones relevantes a nuestra comunidad en materia ambiental.

V. Anticorrupción

- ✓ Nuestras prácticas administrativas.
- ✓ Nuestra gestión en contra de la corrupción.
- ✓ No al soborno y la extorción a lo interno y externo en procesos con proveedores y clientes.
- ✓ Nuestros fundamentos de organización.

A NUESTROS GRUPOS DE INTERES:

Me complace informarles que HOTEL LOS ARCOS reafirma nuevamente su respaldo a los Diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Esta es nuestra tercera Comunicación de Progreso (Cop) y en ella describimos nuestras acciones para un mundo mejor y en la búsqueda continua de la integración de pacto global y sus principios a nuestro negocio con valor social y de nuestras operaciones diarias.

Nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Jeydi Cruz
Gerente Administrativo
Hotel Los Arcos

¿Quiénes somos?

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 64.30% del género femenino y 35.70 % constituido por el género masculino en donde se da una participación equitativa a favor de ambos géneros no en porcentajes si no en funciones, derechos y deberes.

Un total de 14 colaboradores que laboran en diferentes áreas del Hotel y que estos ejercen funciones de trabajo dirigido tanto para mujeres como para hombres y que nuestro Hotel ha venido promoviendo esos espacios de contrataciones equitativas para ambos sexos.

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. Financiar el proyecto de deporte de la fundación familias unidas en Estelí.
2. Financiar el proyecto de deporte de la fundación familias unidas en Estelí.
3. Financiar el centro de día "Los Chavalos" para niños de la calle.
4. Financiar el proyecto "Grupos de Educación Ambiental" de la Fundación

Valores

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

Historia del Hotel

Hotel Los Arcos pertenece a la fundación Familias unidas lleva trabajando para el desarrollo integral y sostenible de Estelí y sus comunidades rurales desde septiembre de 1998. Con los ingresos obtenidos en este hotel y su restaurante Familias Unidas financia uno de sus sectores de actuación, el de formación y tiempo libre. Financiamos Deporte: Fútbol, Béisbol, Judo, Voleibol, Baloncesto, y diferentes actuaciones dedicadas a un uso saludable del tiempo libre de las niñas, niños y jóvenes estilianos. Subvencionamos el centro de salud de la Fundación, Centro multidisciplinar dirigido a la población de escasos recursos económicos del municipio de Estelí, y que tiene como objetivo mejorar la atención médica y el tratamiento y prevención de enfermedades, con especial atención a la infancia y a la mujer. Este centro se inauguró en el año 2000 y actualmente oferta los servicios de consulta en medicina general y enfermería, dispensación de medicamentos, clínica ginecológica, clínica dental, laboratorio clínico, consulta en psicología, y talleres para la prevención en salud. Cada año atiende a más de 16.000 pacientes extiende alrededor en 5.000 recetas, imparten charlas educativas, y realizan más de 13,000 mil exámenes de laboratorio y además financiamos 7.500 lotes de material escolar para estudiantes de la ciudad. HOTEL LOS ARCOS.

Nuestra Gobernanza



Servicios ofrecidos

Restaurante



Eventos especiales



Capacitaciones



EL CAMINO AL EXITO ES LA ACTITUD

- ✓ **Celebración de cumpleaños.**
- ✓ **Reuniones.**
- ✓ **Eventos sociales.**
- ✓ **Cocteles.**
- ✓ **Talleres.**
- ✓ **Rueda de prensa.**
- ✓ **Bodas, quinceaños.**

Restaurante Vuela Vuela



Restaurante Vuela Vuela está situado en el centro de la ciudad de Estelí es parte de Hotel Los Arcos y es propiedad de Fundación Familias Unidas. ONG española dedicada a trabajar con la gente más desfavorecida. Todos los ingresos del restaurante se reinvierten en proyectos sociales que la fundación ejecuta en el departamento de Estelí.

En Vuela Vuela puedes degustar tanto de platillos nacionales como exquitos platos internacionales entre los que se destacan los españoles.

En él podrá disfrutar del servicio de desayuno en el que ofrecemos variedad de productos nicaragüenses, así como diferentes opciones de desayuno continental. También disponemos de menú para niños y varios platos vegetarianos.

La solidaridad

Hecha **servicio**



{ VUELA VUELA }
RESTAURANTE



Hora Feliz

Con el fin de ofrecer a nuestros clientes opciones de relajación y ocio, con mucho gusto ofrecemos la mejor hora del día para desconectarse y disfrutar de los amigos. De 17:00 a 19:00 horas ven a Vuela Vuela y disfruta cada mes de una promoción diferente.

Nuestros Horarios

Desayuno: 07:00 am-10:00 am

Almuerzo: 12:00 pm-03:00 pm

Cena: 06:00 pm.10:00 pm

Vuela Vuela fue fundado un 30 de junio del 2002 y durante estos 17 años ha trabajado por varias causas sociales y programas.



VUELA VUELA

MENU

Bienvenidos / Welcome:

Ha elegido usted un restaurante solidario. ¿Qué significa esto? Significa que este establecimiento pertenece a la Fundación Familias Unidas, y esta Fundación dedica todos los beneficios obtenidos por esta empresa a la realización de proyectos sociales. Hoy está usted colaborando con el desarrollo de Estelí y sus comunidades.
FELICIDADES.

You have chosen a solidary restaurant. What does this mean? It means that this establishment belongs to the Foundation Familias Unidas, and this Foundation dedicates all the benefits obtained by this company to the realization of social projects. Today you are collaborating with Estelí's development and his communities.
CONGRATULATIONS.

¿Dónde estamos ubicados?



Dirección Ave. 1 Ne
esquina Calle 3 NE
Del Costado NO de
Catedral 1/2 al
Norte, Estelí 31000

NICARAGUA

Derechos humanos

1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

Con respecto al principio 1 del pacto global de Naciones Unidas **Hotel Los Arcos**, es consciente que la responsabilidad de respetar los derechos humanos no les corresponde sólo a los gobiernos también reconocemos que son importante para los individuos y las organizaciones.

Esto por ello, que hemos trabajado a favor de los derechos humanos con acciones concretas tales como:

- ✓ Facilitando las condiciones de trabajos en el Hotel y Restaurante que permitan ejercer las labores disminuyendo los riesgos que pueden ocasionar accidentes laborales, poniendo señalizaciones y contando con los equipos pertinentes con el cumplimiento de ley.
- ✓ Realizamos periódicamente reuniones con nuestro personal que laboran internamente para garantizar la libertad de asociación que nos permiten un dialogo constante ante temas importantes para los colaboradores, jefaturas y accionistas.
- ✓ No permitimos labores de menores de edad, es por ello que nos apegamos a las normas y leyes vigentes del país para la contratación por competencias.
- ✓ Cada uno de nuestros colaboradores tienen permisos laborales y acceso para acudir a los servicios básico a la salud, la educación y la convivencia sana entre todos.
- ✓ Aseguramos la no discriminación en los procesos de selección a través de formularios que permitan la integración del personal que se evalúan por competencias que permitan identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo.

Estándares laborales

Nuestro pequeño reglamento de recursos humanos describe en su contenido estratégico como se debe realizar una buena gestión del recurso humano del Hotel Los Arcos y Restaurante Vuela Vuela. A pesar que nuestra estructura de gobernanza es pequeña en la actualidad, hemos alineados nuestras acciones basadas en los siguientes principios:

- ✓ La igualdad y equidad.
- ✓ El trato justo y no discriminatorio.
- ✓ La responsabilidad.
- ✓ Negociación colectiva.
- ✓ Erradicar el trabajo infantil.
- ✓ Promover condiciones saludables.

Como lo hemos implementado:

- ✓ A través de; mecanismos adecuados y formularios que se emplean al momento que existe una vacante para realizar una labor en el hotel o restaurante Vuela Vuela, es por ende que se da una apertura abierta que no discrimine por: sexo, orientación sexual, edad, raza, credo, color, religión, opinión política, nacionalidad, origen social. Cerrando así brechas de discriminación que se puedan dar de manera directa o indirecta, promoviendo la igualdad de oportunidades y del trato en el lugar del trabajo.
- ✓ Por la; implementación de un lenguaje inclusivo al momento de publicar un puesto laboral en: un afiche, redes sociales, la radio o periódico que realice el llamamiento de participación tanto de hombres como mujeres, respetando la igualdad y equidad de género.

- ✓ Mediante; criterios de desempeño o criterios de evaluación claramente ya establecidos que permitan lograr un equilibrio de evaluación al momento de realizar un ascenso a determinado puesto que aspiran los postulantes, eliminando así toda práctica neutral.
- ✓ Por medio de; nuestra política de género hemos venido realizando aperturas a que mujeres tengan acceso a puestos que históricamente eran empleados por hombres, esto también ha permitido emplear a mujeres con discapacidad y no realizar ningún tipo de discriminación basada en su edad.
- ✓ Sentado en conjunto; para reconocer un nuevo valor como es el “respeto” y tolerancia hacia la orientación sexual orientado a nuestros clientes y colaboradores puesto en práctica. En la actualidad con este valor integrado son 07 los valores que nos identifican en cada una de nuestras acciones del día a día.
- ✓ Dialogando constantemente; para ver temas que es de interés de todo nuestro recurso humano permitiendo una negociación colectiva entre todos los involucrados, velando siempre la no afectación a nuestras operaciones.
- ✓ Revisamos constantemente que se realicen las horas de trabajo normadas de ley, eliminando por completo el trabajo forzoso.

Medio Ambiente

Hotel Los Arcos

Recomendaciones para un desarrollo sostenible

El medio ambiente global, con sus recursos finitos, es una preocupación común para todos los pueblos. La protección de la vitalidad, la diversidad y la belleza de la Tierra es un deber sagrado.

Carta a la Tierra

Consume la energía necesaria sin despilfarrar

La luz eléctrica es un recurso, es preciso no malgastar luz eléctrica cuando no hay necesidad.

Puede abrir las cortinas antes de encender el interruptor

Nosotros ahorramos energía con bombillas de bajo consumo,

Usted puede apagar la luz al salir y el medio ambiente sale ganando

A veces con el ventilador podemos mantenernos cómodos sin necesidad de encender el aire acondicionado.

El que tiene en el techo es de los más eficaces

Practica medidas de ahorro de agua

El agua es un bien escaso e imprescindible para el futuro sostenible del planeta y de la humanidad

No lo derroche, cuidelo

¿Sabía que si deja el grifo abierto mientras se lava los dientes puede malgastar casi 20 litros de agua?

¡Cierre el grifo!

Lavar las sábanas y toallas supone millones de litros de agua en centenares de hoteles.

Ayúdenos a gastar menos: no las pise ni se limpie los zapatos con ellas.

Reduce, reutiliza y recicla lo máximo posible

Lo que parece obvio, a veces no lo es. Hay gente distraída que no apaga el aire acondicionado al salir.

Colabore con Hotel Los Arcos en la sostenibilidad

Nuestros inodoros tienen sistema de interrupción de descarga.

Utilice la parada voluntaria de la descarga al volver a pulsar el botón.

En la habitación como a lo largo de los pasillos tienes diferentes papeleras para diferentes residuos.

Ayúdenos a reciclar. ¡Utilícelas!

Medio Ambiente

Descripción

Nuestra *gestión operacional* nos genera ingresos al momento de generar y ofrecer un servicio ya sea en el Hotel o Restaurante dirigidos a nuestros huéspedes, clientes o invitados, pero de igual manera estas actividades generan un impacto ambiental, es por ello que iniciamos desde hace muchos años a ser responsable en el cuidado del medio ambiente generando acciones que mitiguen esos impactos, pero esto lo hemos logrado documentándonos y conociendo otras prácticas implementadas por organizaciones estandarizadas.

Nuestras acciones en pro del medio ambiente son:

1-Las rotulaciones en nuestras habitaciones con “Recomendaciones para el desarrollo sostenible” donde nuestra carta de la tierra nos indica:

CONSUMIR ENERGIA DE MANERA RESPONSABLE 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 local.

4- REUTILIZACIÓN DE PAPEL. En nuestra gestión administrativa retomamos la iniciativa de reutilizar el papel que solo es ocupado.

Nuestra campaña ambiental



Pequeñas
acciones

Grandes
Cambios

Nos gusta cuidar nuestro entorno... ¿y a ti?

Hemos lanzado nuestra campaña de bolsas para librarnos del plástico en nuestros procesos de empaques cuyo objetivo es mitigar el impacto ambiental del plástico.

Con su slogan YO REUTILIZO.

Compromisos adquiridos a futuros en materia ambiental

Con la visión de promover una gestión adecuada constante en pro del medio ambiente encaminada en la promoción y divulgación de un turismo sostenible para el sector y el municipio de Estelí, **HOTEL LOS ARCOS** deberá comunicar todas las acciones que ha realizado materializándolas y generando valor agregado que contribuya a la sostenibilidad del negocio en materia ambiental para ello nos hemos planteado los siguientes compromisos:

1. Realizar un mapeo nuevamente de nuestras partes interesadas.
2. Identificar los temas relevantes tanto para los grupos de interés como para el Hotel y Restaurante.
3. Medir nuestro consumo de agua, electricidad, y papel ya que se debe estandarizar esta materia con herramientas adecuadas con expertos en la materia ya que actualmente esos datos son conocidos por el tema del gasto general y ahorro, pero debemos de presentarlos en indicadores constantes.
4. Crear una política de medio ambiente que se relacione con nuestro plan estratégico, código de conducta, política de conducta de buen trato hacia los niños y niñas y adolescentes en los cuales tenemos incidencia a través de nuestros proyectos de la fundación Familia Unidas, y el procedimiento de compras de productos y servicios.
5. Debemos de replantearnos nuestras prácticas en la eficiencia energética sin disminuir o afectar de nuestros clientes.



Anticorrupción

Hotel Los Arcos en la actualidad implementa un sistema de base de datos para trazabilidad todas sus operaciones financieras en cada uno de sus procesos, evidenciando así las prácticas de buena administración, que constantemente son presentadas a la junta directiva de manera mensual.

Hemos iniciado la construcción de una política de conflictos de interés con el alcance de todos nuestros colaboradores, pero para ello debo de escribir esa práctica en un documento ya establecido, discutido, implementado y apegado a la Legislación Laboral de Nicaragua.

A futuro debemos de presentar los lineamientos de fundamento legal a la no aceptación de préstamos, regalías, servicios o cualquier tipo de favor que podemos estar expuestos que aplique en la política de conflictos de interés.



Este es nuestra “Comunicación del Progreso para Pacto Global de Naciones para el periodo desde septiembre 2017 a septiembre 2019. 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

<https://www.facebook.com/hotelosarcosestelinicaragua/>