

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

PENÍNSULA PAPAGAYO 2019



**PENINSULA
PAPAGAYO**
C O S T A R I C A



ÍNDICE

Carta de Compromiso COO	3
Acerca del reporte	4
Sostenibilidad	5
Estrategia de Triple Utilidad	6
Hitos 2019	9
Alianzas y Reconocimientos	12
Contexto de la empresa	13
Materialidad y partes interesadas	17
Dimensión Social	
• Educación	23
• Prácticas Laborales	26
• Sitios Arqueológicos y cultura guanacasteca	31
• Pobreza	36
Dimensión Ambiental	
• Biodiversidad	38
• Protocolos ambientales	46
• Residuos sólidos	48
• Recursos Hídricos	52
Dimensión Económica	
• Cumplimiento legal y concesión	58
• Código de conducta y ética	60
• Cadena de valor	62
Temas de Interés	
• Eficiencia energética	66
• Control de la erosión	67
• Manejo del Fuego	69
• Desarrollo comunitario	71
• Salud y seguridad	73
• Pacto Global	75
ODS	78
Índice GRI	82
Glosario	95



CARTA DE COMPROMISO

Con mucho orgullo les comparto la segunda edición del Informe de Sostenibilidad de Península Papagayo, el cual presenta los principales alcances obtenidos durante el 2019, así como la ruta por la que nuestra organización continuará ejecutando sus operaciones durante los próximos años.

Nuestra empresa tiene la visión de ser un ciudadano corporativo responsable que desarrolla sus operaciones bajo estrictos principios de sostenibilidad, los cuales desde el 2018 se rigen mediante una Estrategia de Triple Utilidad que contempla tres dimensiones fundamentales: la social, la ambiental y la económica. Los resultados que hemos logrado en cada una de estas áreas han marcado hitos que nos permiten trazar objetivos medibles, alcanzables, relevantes, reportables y comunicables para todas las partes interesadas.

A hoy, hemos logrado ejecutar esta estrategia de manera exitosa, gracias al apoyo invaluable de todas las personas que laboran directa e indirectamente para Península Papagayo, quienes día

tras día desarrollan sus quehaceres apropiándose de estas metas; sin embargo, hoy más que nunca el mundo nos plantea retos que nos demandan un mayor compromiso y esfuerzo en lo ambiental, social y lo económico, para construir día a día la compañía sostenible que queremos ser.

Nuestra visión es ser un referente para la industria turística de Costa Rica, un agente transformador de las comunidades cercanas a nuestra operación y de la provincia de Guanacaste. Pero además, aspiramos con mucha humildad a convertirnos en un proyecto turístico de hoteles de lujo y uso mixto líder global en desarrollo sostenible.

Les invito a conocer los resultados presentados en este informe con la esperanza de que su contenido les inspire a que esta visión de crecimiento, liderazgo responsable y sostenible sea tan nuestra como suya, que podamos continuar trabajando para marcar nuevos hitos en nuestra historia corporativa, de la región y la de Costa Rica.



Manuel Ardón

Chief Operating Officer COO



ACERCA DEL REPORTE

Península Papagayo publica este reporte con el objetivo de compartir con sus partes interesadas su compromiso con el desarrollo sostenible en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares Global Reporting Initiative Standards (GRI): Opción Esencial. Por lo tanto, nos enfocamos en el desarrollo de nuestros temas materiales, identificados a través de un proceso de materialidad y partes interesadas alineado a la Norma de Principios de AccountAbility AA1000:2015.

La información presente en este reporte representa el periodo del año 2019 (1 de enero del 2019 – 31 de diciembre del 2019). El alcance de este reporte que incluye en las operaciones de las empresas Marina Papagayo Ltda y Ecodesarrollo Papagayo Ltda.

Para mayor información sobre este reporte por favor diríjase a:

MÓNICA GUTIÉRREZ

*Coordinadora de Sostenibilidad,
Península Papagayo*

☎ +506 2696-2141

✉ monica.gutierrez@peninsulapapagayo.com

MANUEL E. ARDON

*Senior Vice President & Chief Operating Officer,
Península Papagayo*

☎ +506 2696-2110

✉ manuel.ardon@peninsulapapagayo.com



SOSTENIBILIDAD EN PENÍNSULA PAPAGAYO

Península Papagayo es conocido a nivel regional por ser un proyecto turístico de hoteles de lujo y uso mixto, el cual ha operado bajo principios de sostenibilidad desde sus inicios y a partir del 2018, consolidó su visión para convertirse en un líder global en desarrollo sostenible.

Para reafirmar este compromiso, ese año se aprobó la Estrategia de Triple Utilidad cuyo objetivo es establecer los estándares en sostenibilidad a los que la organización aspira, y cerrar las brechas necesarias para alcanzarlos de una manera que sean medibles, permitiendo ser reportados y comunicados. La definición de esta Estrategia implicó un proceso exhaustivo de consulta a partes interesadas para determinar los temas materiales de la organización y enfocar sus esfuerzos en estas temáticas.

A través de esta estrategia se definió para cada tema material el por qué es relevante, qué se quiere alcanzar y cómo se va a lograr.

Visión

Península Papagayo será
un líder global en desarrollo
sostenible.

Misión

Establecer los estándares en
sostenibilidad a los que la
organización aspira y cerrar las
brechas necesarias para alcanzarlos
de una manera que sean medibles,
permitiendo ser reportados y
comunicados.



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN SOCIAL

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Pobreza	Determinar el estado de vulnerabilidad socio-económica de los colaboradores	En 2019, la pobreza afectó a 19% de la población de Guanacaste	Comprender la realidad socio-económica de nuestros colaboradores a través de la metodología Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)
Educación	Incrementar la tasa de graduación en el área de influencia	Solo 64% de los estudiantes en Liberia aprueban sus exámenes de bachillerato colegial	Generar capacidades a través de la educación en el área de influencia
Prácticas Laborales	Ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras no trabajos	Las prácticas de responsabilidad social son un elemento esencial para el desarrollo humano, dado que la calidad de vida mejora gracias a trabajos seguros	Obtener la certificación Great Place to Work Definir la estructura organizacional requerida para cumplir con los objetivos de sostenibilidad y corporativos de la organización
Sitios arqueológicos y cultura guanacasteca	Rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste dentro del desarrollo	Se han identificado 24 sitios arqueológicos en Península Papagayo, específicamente en la Marina hay restos arqueológicos de trampas de pesca	Conservar la riqueza arqueológica del desarrollo a través de educación e infraestructura Promover espacios culturales para rescatar el folclor guanacasteco



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN AMBIENTAL

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Recursos Hídricos	Ser Agua Neutral	Guanacaste es una de las áreas con el mayor estrés hídrico en Costa Rica	Robustecer el sistema de gestión para demostrar agua neutralidad Automatizar la red de distribución de agua de Península Papagayo
Residuos Sólidos	Ser Zero Waste to Landfill	Liberia tiene una generación de residuos per cápita de 1,04 kg/persona/día; en Costa Rica la valorización de residuos no sobrepasa 1,26%	Diseñar e implementar un sistema integral de manejo de residuos Promover el emprendimiento en gestión de residuos en Guanacaste
Biodiversidad	Conservar la biodiversidad marina y terrestre dentro del Proyecto y convertirse en una parte de interés relevante para la conservación en el área de influencia	La cantidad total de especies en peligro de extinción aumentó en 12% del 2011 al 2015 en Costa Rica	Incrementar el conocimiento de los ecosistemas marinos y terrestres a través de la investigación y tecnología
Protocolos Ambientales	Alcanzar reconocidos estándares de sostenibilidad con el fin de asegurar los esfuerzos de gestión a las partes interesadas	Asegurar la gestión de los protocolos ambientales de Península Papagayo con el fin de que sean medibles, permitiendo ser reportados y comunicados	Construir un sistema de gestión sostenible único para Península Papagayo que le permita cumplir con los requerimientos de estándares nacionales e internacionales



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN ECONÓMICA

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Cumplimiento Legal	Ir más allá del cumplimiento, y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión	El cumplimiento legal es un pilar fundamental en la operación de un proyecto, y para que la organización demuestre su compromiso al desarrollo sostenible	Asegurar el cumplimiento legal y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión
Cadena de Valor	Definir los criterios de sostenibilidad para la cadena de valor e incrementar la cantidad de proveedores del desarrollo al fortalecer el ecosistema emprendedor (MYPYMEs) de Guanacaste	Las organizaciones tienen el poder de influenciar a sus proveedores para que implementen prácticas de sostenibilidad en su cadena de valor	Diseñar e implementar una estrategia de compras sostenibles
Código de ética y conducta	Ser una organización ética y transparente	Reducir la corrupción es uno de los cinco retos más importantes del país	Actualizar y estandarizar el código de ética para todo el desarrollo y la cadena de valor, cumpliendo con estándares internacionales



HITOS

2019





DIMENSIÓN AMBIENTAL

Agua



- Proyecto piloto exitoso para colocación de medidores de agua inteligentes monitoreados con la aplicación EyeOnWater.
- **El 100% del agua tratada se reutiliza para riego.**
- Inicio de la gestión para lograr ser Agua Neutral en Península Papagayo.

Residuos Sólidos



- Inicio del proceso de compostaje de los residuos orgánicos con equipo de alta tecnología. Este año se lograron procesar 7 toneladas de residuos orgánicos.
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos alineado con la Estrategia Nacional de Reciclaje.
- En el año 2018 los residuos no valorizables alcanzaban un 91% de las 115,36 toneladas residuos que se produjeron, sin embargo, para este año 2019, el porcentaje es de un 84.74% de las 166,61 toneladas. Podemos evidenciar la disminución de 6.3 puntos respecto al año anterior.

Protocolos Ambientales



- **Categoría Comunidades Costeras:**
5 banderas azules para las playas Virador, Nacascolo, Prieta con una estrella blanca cada una, mientras que Sombrero y Blanca lograron cuatro estrellas.
- **Categoría Espacios Naturales Protegidos:**
3 banderas azules para los espacios protegidos Manglar de Nacascolo, Manglar Palmares y Biotopo Marina con 5 estrellas blancas y estrellas dorada y plateada cada uno.
- **Categoría Microcuencas:**
1 bandera azul para la microcuenca de Palmares con 5 estrellas blancas.
- **Categoría Cambio Climático:**
7 banderas azules para los sitios Prieta Beach Club, Península Papagayo Servicios Generales, Marina Papagayo y Marina Suites con 4 estrellas blancas cada uno.

Lo anterior convirtió a Península Papagayo en el complejo turístico con la mayor cantidad de galardones del Programa Bandera Azul Ecológica en el país por segundo año consecutivo.

Biodiversidad



- Se ejecutó con éxito el proyecto piloto de restauración de corales junto con organizaciones como el Centro de Investigación en Ciencias del Mar y Limnología (CIMAR), Raising Corals, la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) y el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC).
- Junto con Vías Amigables para la Vida Silvestre (VAVS) y Corporación Panthera se realizó un monitoreo ecológico de la ruta de acceso a Península Papagayo con el fin de instalar medidas que eviten atropellos de fauna silvestre en esa vía.
- Se colocaron 25 cámaras trampa a lo largo de la ruta 253.
- Se mantiene actualizado el inventario de especies de flora y fauna identificando **124 especies de aves** siendo esta la principal clase de fauna en Península Papagayo.
- Campaña **"No me alimentes"** para concientizar a los huéspedes y visitantes acerca de la importancia de no alimentar a los animales silvestres.
- Reconocimiento por implementar con éxito la herramienta para la gestión de la biodiversidad **Biodiversity Check Tourism** promovida por GIZ.



DIMENSIÓN ECÓNOMICA

Cumplimiento Legal



- Se mantiene actualizada la matriz en línea que informa sobre los cambios en legislación ambiental y social vinculantes.

Cadena de Valor



- En el 2019 se inició un plan de trabajo para revisar el proceso de compras sostenibles con el apoyo de la Alianza Empresarial por el Desarrollo (AED) y su metodología “Caja de herramientas para gestionar la cadena de valor”.



DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas Laborales



- 97% de los colaboradores son locales.
- Junto con Horizonte Positivo, se realizó el Censo “Península Papagayo Somos Todos” derivando un plan de acción para implementar mejoras en la calidad de vida del personal meta.
- Programa 180 grados para apoyar el Bienestar de los y las colaboradoras.
- Más de 84 capacitaciones y voluntariados relacionados a sostenibilidad.



ALIANZAS

Durante el 2019 Península Papagayo contó con diversos aliados estratégicos que apoyaron en el logro de los objetivos y metas en materia de sostenibilidad, dentro de los cuales se destacan:



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CIMAR

Centro de Investigación en
Ciencias del Mar y Limnología



RECONOCIMIENTOS

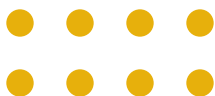
2019

American Chamber of Commerce - Asociación Creciendo Juntos
"Gran Ganador: categoría Comunidad"

American Chamber of Commerce - Península Papagayo
"Mención honorífica: categoría Ambiente"

Encuentro Regional Experiencias, Éxitos y Expectativas del programa
Biodiversidad y Negocios de la Agencia de Cooperación Alemana
"Aplicación de la herramienta Biodiversity Check Tourism"

Programa Bandera Azul Ecológica
**16 galardones en categorías Comunidades Costeras, Espacios Naturales
Protegidos, Cambio Climático y Microcuencas**



CONTEXTO DE

PENÍNSULA PAPAGAYO

Península Papagayo es parte del Polo Turístico, el cual es un desarrollo creado por la Ley 6758, Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo y para 1995 se publica en el Diario Oficial la Gaceta el Reglamento al “Plan Maestro General del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo”.

El Polo Turístico se ubica en la provincia de Guanacaste, entre el distrito de Nacascolo del cantón de Liberia al norte y el distrito de Sardinal del cantón de Carillo al sur. Se extiende desde Punta Cabuyal hasta Punta Cacique, constituye una zona de gran riqueza ambiental en Centroamérica y de importancia estratégica para el sector turístico de Costa Rica. Es el principal polo turístico planificado del país con un área aproximada de 1 658 hectáreas.

Península Papagayo desde su concepción trabaja por el cumplimiento de sus objetivos bajo una filosofía que combina estos cuatro pilares: respeto por la legislación nacional, calidad, respeto por el medio ambiente y fortalecimiento de las relaciones comunitarias. El principio de precaución ayuda a reducir o evitar impactos negativos para el medio ambiente, en Península Papagayo el enfoque de precaución está inmerso en la legislación que la rige, protegiendo el hábitat y las condiciones naturales del espacio, logrando que se respeten los servicios ecosistémicos de la Península.

Actualmente, Península Papagayo emplea directamente a 310 personas bajo las compañías Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

VALORES

Calidad

Liderazgo

Lealtad

Servicio

Ética

Recurso Humano



PENÍNSULA PAPAGAYO

ECODESARROLLO PAPAGAYO, LTDA.

Es la empresa concesionaria que administra, desarrolla y brinda servicios. Es parte de los 23 concesionarios maestros del Polo Turístico Golfo de Papagayo. Sitio que fue declarado de interés público el 25 de julio de 1979.

Parte de los servicios de Ecodesarrollo Papagayo está: el abastecimiento y tratamiento de agua, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de jardines, aceras, cominerías, ciclovías, señalización, iluminación, servicios de transporte, servicios de emergencia y seguridad.

También ofrece los servicios del Club de Prieta que consiste de servicios de alimentación y bebidas y entretenimiento para los miembros del club de playa: Club de niños. Además, cuenta con el Explorers Club dedicado a brindar tours para descubrir la Península.

La cadena de suministro de esta compañía incluye, mobiliario y útiles de oficina, compra de servicios profesionales varios, incluyendo servicios de diseño, ingeniería, paisajismo, asesorías en sostenibilidad, alimentos y bebidas, compra de equipo de oficina, electrónicos, artículos de aventura como kayaks, bicicletas, cascos, tablas de surf. Además de compras de materiales como racks para madera, ropa especial para aventura, entre otros.

También se realizan compras relacionadas a alimentos y bebidas, como verduras, carnes, granos, entre otros.

En el 2019 las compañías Papagayo Servicios Generales Limitada y Papagayo Explorers Club Limitada fueron absorbidas por Ecodesarrollo Papagayo Limitada, con el fin de unificar las operaciones y facilitar su administración.



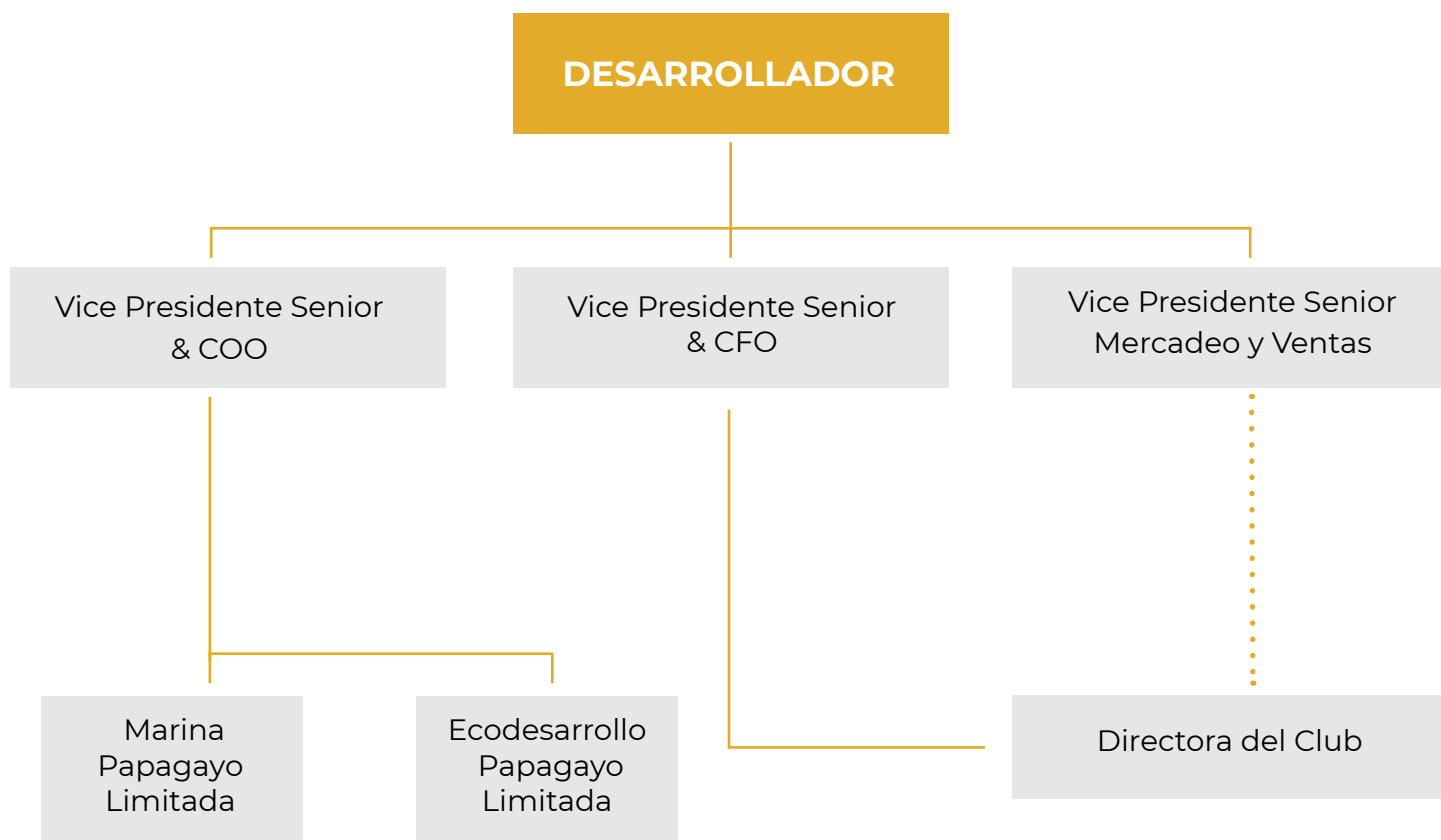
MARINA PAPAGAYO, LTDA.

Brinda la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de las actividades recreativas y turísticas relacionada con la actividad náutica. Ofrece además los servicios básicos, servicio de combustibles, mantenimiento a las embarcaciones, servicios sanitarios, tratamiento de residuos y parqueo para vehículos y embarcaciones.

La cadena de suministro incluye equipo, mobiliario y útiles de oficina, suministros de navegación, lubricantes, cuerdas, productos de limpieza, pistolas ahorradoras de agua, etc.



GOBIERNO CORPORATIVO



PROCESO DE MATERIALIDAD Y PARTES INTERESADAS

El proceso de relacionamiento estratégico con partes interesadas y definición de la materialidad es clave para definir una estrategia de Triple Utilidad, tal como se realizó entre el 2017 y 2018 en Península Papagayo. Para la primera etapa de identificación de partes interesadas se utilizaron los principios de la norma de AccountAbility AA1000:2015; para la siguiente fase en la construcción de la materialidad se tomaron los insumos de la primera parte y la metodología sugerida por GRI.

MAPEO Y ABORDAJE DE PARTES INTERESADAS

El proceso de relacionamiento estratégico con partes interesadas tuvo como objetivo conocer y comprender las expectativas de los múltiples grupos de interés sobre el proyecto Península Papagayo en las dimensiones ambiental, social y económica.

A través de un mapeo se identificaron 128 partes interesadas, a partir del siguiente procedimiento:

- Se realizó un análisis comparativo para conocer las partes interesadas de mayor recurrencia de empresas del sector turismo y hospitalidad.
- Se desarrolló análisis interno para conocer las partes interesadas de Península Papagayo, a través de proyectos claves.
- Una vez mapeadas las 128 partes interesadas, se categorizaron según el tipo de parte interesada en 6 categorías: universidades, comunidad, ONGs, cámaras y asociaciones, empresas y aliados de la Asociación Creciendo Juntos. Adicionalmente, se agruparon según su naturaleza de interacción en 3 grupos: interno, instituciones públicas y sociedad civil.
- Se realizó el proceso de priorización bajo el modelo de análisis influencia-dependencia lo cual responde al reconocimiento de aquellos grupos de interés que, potencialmente, tendrán el mayor impacto en el logro de los objetivos estratégicos de la organización y los que se verán más afectados positiva o negativamente por las decisiones de la compañía.



PARTES INTERESADAS PENÍNSULA PAPAGAYO

INTERNO

Grupos de interés internos

Clientes externos

INSTITUCIONES PÚBLICAS

INA

Instituciones Públicas

Ministerios

Municipalidad de
Liberia

SOCIEDAD CIVIL

Universidades

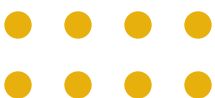
Comunidad

ONG

Cámaras y
asociaciones

Empresas

Aliados de la Asociación
Creciendo Juntos



ABORDAJE DE PARTES INTERESADAS Y PROCESO DE MATERIALIDAD

Se evaluaron diferentes metodologías de abordaje para cada parte interesada, considerando la cantidad de personas que conforman el grupo, su relación con la organización, y buscando la practicidad en la ejecución del proceso de consulta de manera tal que se alcance un índice de respuesta alto.

En el proceso de consulta a partes interesadas, se solicitó que priorizaran una serie de posibles temas materiales para Península Papagayo. Dado que se ejecutaron distintas metodologías de abordaje para cada parte interesada, de la misma forma se efectuó un distinto método de priorización en cada caso.

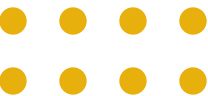
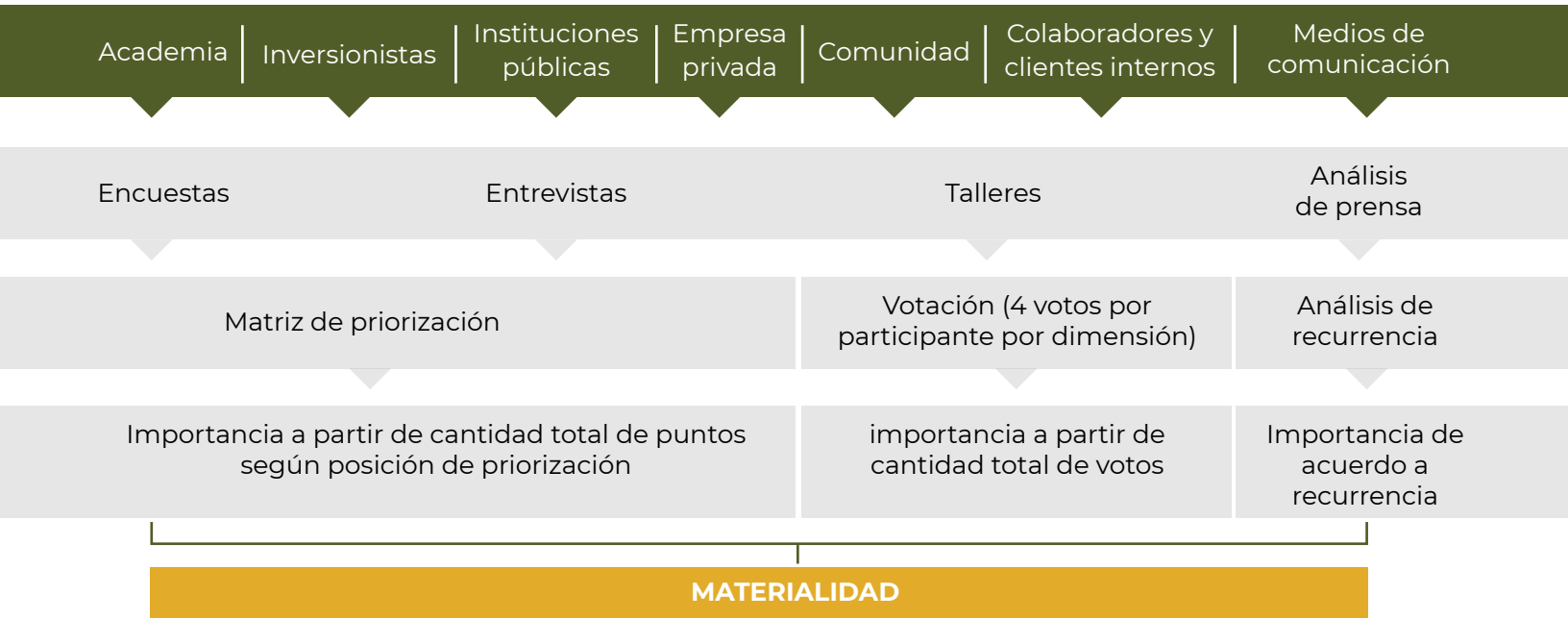
PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE MATERIALIDAD

Para las instituciones públicas, la empresa privada y los inversionistas, se realizó una priorización a partir de una matriz en la cual debían asignar un orden de importancia a los diferentes temas previamente identificados. Para los grupos internos (colaboradores, clientes internos) y la comunidad, se desarrolló un taller donde cada participante tenía votos de priorización para cada dimensión (ambiental, social y económica). Por su parte, a la academia se le aplicó una encuesta en línea, que al igual que con las instituciones, presentaba una matriz de priorización. Además, se realizó un análisis de

prensa donde para cada noticia se identificó el o los temas materiales tratados.

Seguidamente se procedió a cuantificar la información de manera que los pesos fueran equivalentes para cada parte interesada.

La etapa de validación de la materialidad de Península Papagayo se realizó a través de un taller con el equipo gerencial, esto para incluir criterio técnico en la selección final de los asuntos materiales.



CONSULTA A PARTES INTERESADAS Y PROCESO DE MATERIALIDAD

1



Análisis de partes interesadas de empresas del sector globalmente reconocidas

2



Identificación de partes interesadas a nivel interno a través de análisis de proyectos clave

3



Categorización y priorización de partes interesadas mediante un modelo de influencia-dependencia

4



Abordaje de partes interesadas según el tipo bajo distintas metodologías

5



Finalmente, después de la consultas a partes interesadas se realizó el análisis de materialidad evaluando riesgo e impacto de cada tema

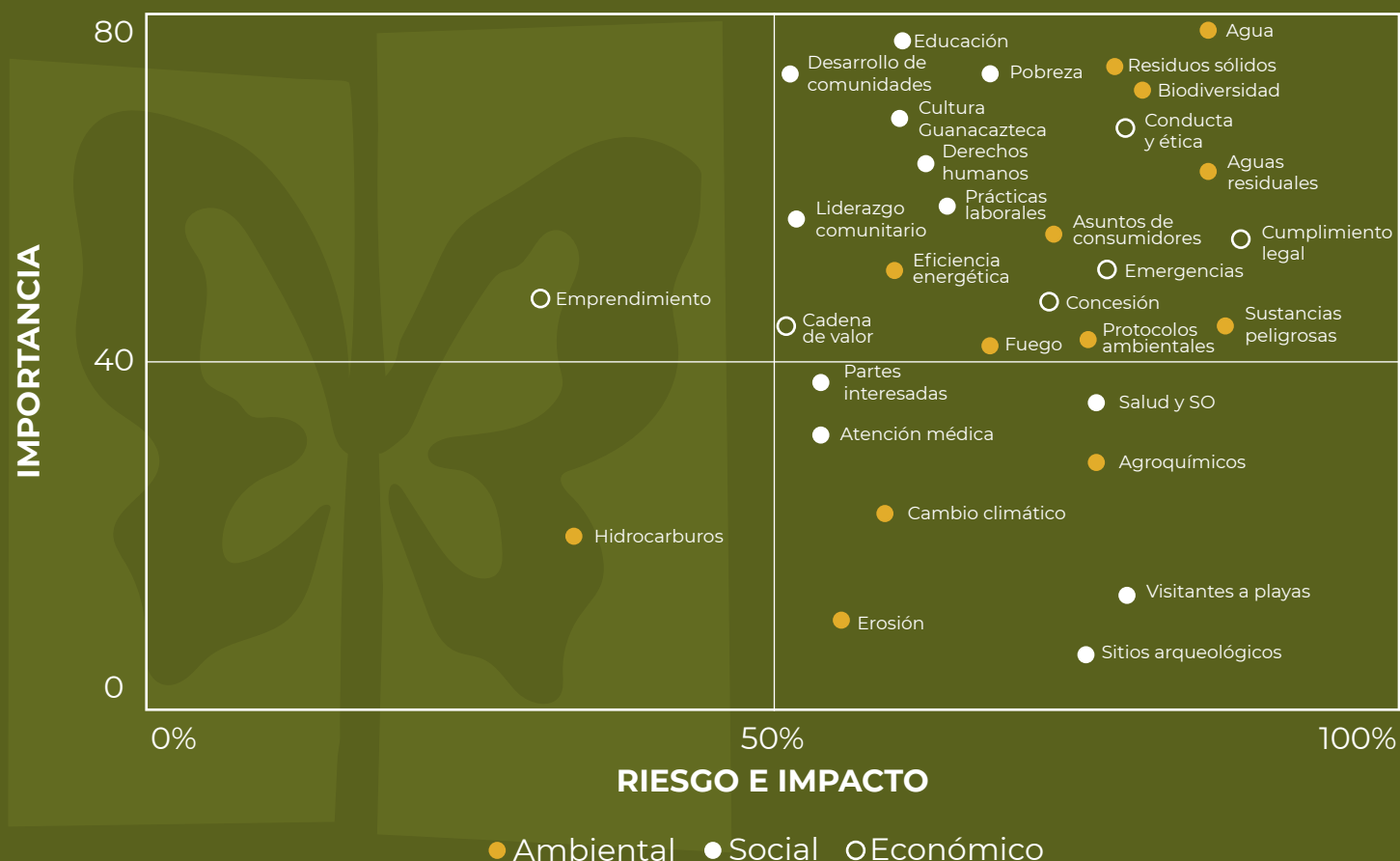


RESULTADOS DEL PROCESO DE MATERIALIDAD Y PARTES INTERESADAS

Con respecto a los temas prioritarios de la empresa, se utilizó la siguiente información para alimentar el análisis de materialidad, esto con el fin de realizar una priorización basados en el riesgo e impacto con respecto a la organización:

- Análisis interno efectuado previamente
- Resultados de consultas a partes interesadas

El análisis provee una puntuación por tema, donde posteriormente se suman los valores asignados para cada tema, generando la siguiente matriz de análisis.

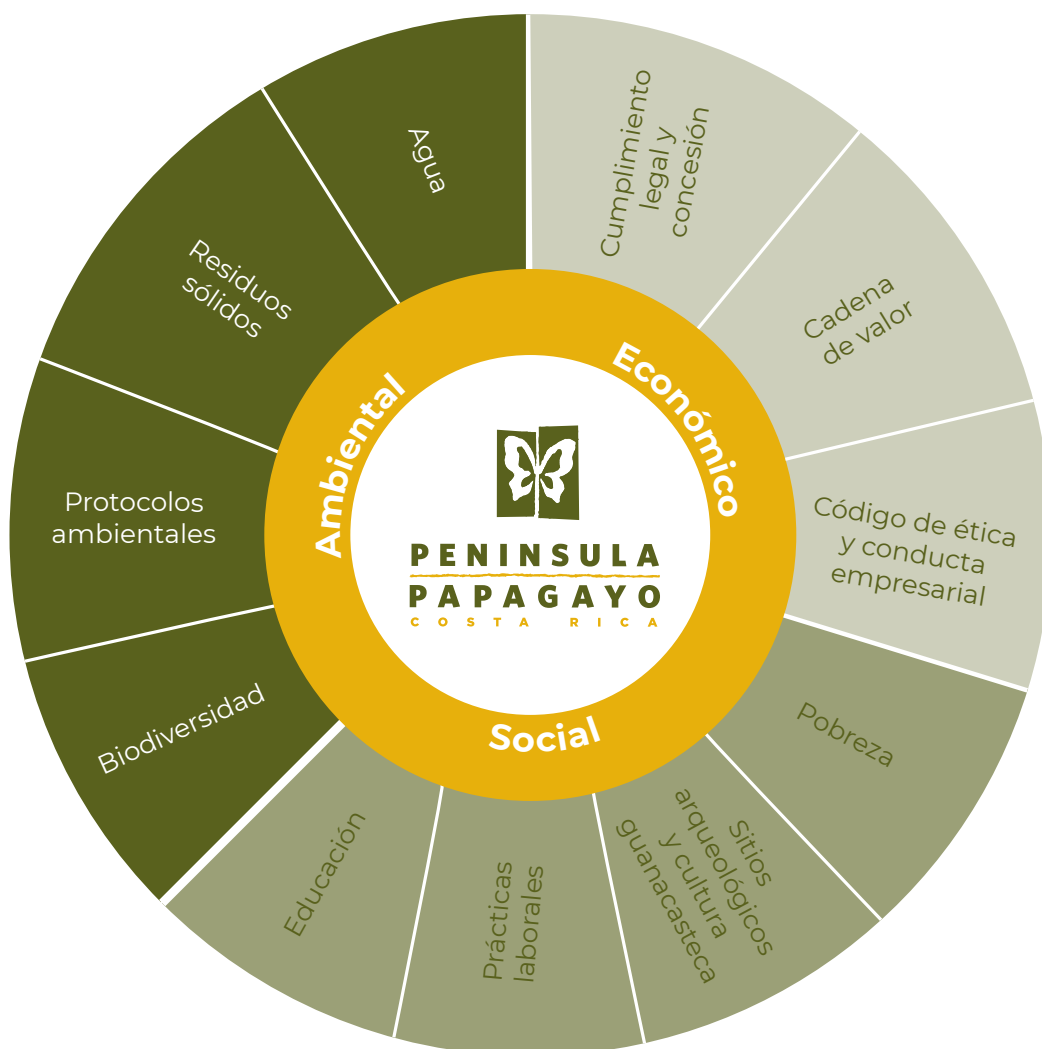


Al finalizar la matriz, se realizó una reunión con dirección de la organización, en la que se decidió por prioridades estratégicas asociadas al giro de negocio, colocar a cultura y sitios arqueológicos como tema material al ser un tema que tiene un alto potencial turístico.



MATERIALIDAD

Los temas materiales de Península Papagayo, válidos para este 2019:



DIMENSIÓN SOCIAL

En la dimensión social, Península Papagayo identifica como temas materiales educación, pobreza, prácticas laborales y sitios arqueológicos y cultura guanacasteca. A continuación se describen los objetivos de la organización para cada uno de estos temas, los cuales se mantienen del 2018:

- **Educación:** Contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.
- **Pobreza:** Determinar la vulnerabilidad del estado socioeconómico de los colaboradores.
- **Prácticas laborales:** Ser el mejor lugar para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras no trabajos.
- **Sitios arqueológicos y cultura guanacasteca:** Rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste localizado dentro del desarrollo.



EDUCACIÓN

Finalizar la educación general básica y cursar educación técnica es una de las formas para la movilidad social y el desarrollo, además de uno de los desafíos más relevantes en la región Chorotega en Costa Rica, en donde se ubican las operaciones de Península Papagayo. Península Papagayo reconoce el desafío local de que sin la educación técnica y general básica se reducen las posibilidades de acceder a puestos que propicien un mayor bienestar. Como lo menciona el Estado de la Educación, en la Región Chorotega, para el 2015 hay un 72% de oportunidades de finalizar sexto grado, un 44% de oportunidad de finalizar noveno y 31% de oportunidades de finalizar undécimo año, sumado a esto, y según el compendio estadístico Educación en cifras, otro de los desafíos es el porcentaje de promoción en las pruebas de bachillerato que en Liberia fue de 64% para el 2015 y en Santa Cruz fue solamente del 39%.¹

Es por esto que durante el 2019 se reafirma dentro de la estrategia de triple utilidad de Península Papagayo la Educación como tema material, como resultado de la consulta a partes interesadas, y se establece un enfoque para su gestión en los próximos cuatro años teniendo como principal objetivo contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.



¹Programa de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2017). Sexto Informe del Estado de la Educación. San Jose, Costa Rica. Retrieved from <http://www.estadonacion.or.cr/educacion2017/informe-para-descarga.html>

Para lograr esto, Península Papagayo trabaja en el área de influencia del desarrollo a través de la Asociación Creciendo Juntos de la mano con el Ministerio de Educación Pública (MEP). Los centros educativos con los que se trabaja abarcan un 9,5% de la población de las sedes regionales del Ministerio de Educación Pública (MEP) de Santa Cruz y Liberia. Además, su alcance incluye 19 comunidades divididas por su nivel de prioridad siendo la más prioritaria la “Primera zona de influencia”, que incluye: Bahía, Comunidad, Roble, Guardia, la Cascada (Monte Galán), El Triunfo; y la “Zona de influencia general”, que incluye a: Artola, El Coco, El Tablazo, La Libertad, Nuevo Colón, Obandito, Palmira, Playa Hermosa, Playa Panamá, Paso Tempisque, San Blas, Santa Rita y Sardinal.

Además, desde el 2004 la Asociación Creciendo Juntos cuenta con un centro de capacitación técnica en el pueblo de Comunidad, donde en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) se imparten cursos de capacitación técnica. La Asociación Creciendo Juntos establece anualmente los cursos y se programa la oferta académica en conjunto con el INA para que se incorporen los cursos técnicos asociados a los empleos que ofrece Península Papagayo, por ejemplo: hotelería y eventos, agroecología, contabilidad, salud ocupacional, ejecutivos para centros de servicio, inglés conversacional y turismo, riego y drenaje, turismo ecológico, turismo en alimentos y bebidas.

Asociación Creciendo Juntos

Creciendo Juntos se creó en el 2001, como un esfuerzo de Ecodesarrollo Papagayo Limitada, una de las 23 empresas seleccionadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para desarrollar el Polo Turístico Golfo Papagayo (PTGP). Al otorgarse la concesión y convencida de la importancia de mantener una relación con las comunidades cercanas, la empresa con una visión de largo plazo y asumiendo la responsabilidad de sus impactos decide iniciar el proceso para crear una iniciativa de involucramiento con la comunidad.

Como consecuencia de la evolución misma del programa es que en el 2013 se constituye como una asociación sin fines de lucro que da sostenibilidad a los esfuerzos realizados en las comunidades aledañas, sin dejar la relación tan estrecha con Península Papagayo y sus empresas. El programa se financió 100% con fondos de Ecodesarrollo Papagayo Limitada durante los primeros años de operación entre 2001 y 2012; a partir del año 2013 al convertirse en asociación, Ecodesarrollo Papagayo Limitada se encarga de cubrir los gastos administrativos y otros operativos alcanzando hasta un 80% de los ingresos de la asociación.

Zona de influencia de la Asociación Creciendo Juntos

Península Papagayo

Primera zona de influencia

Zona de influencia general



Actualmente sumado a los objetivos establecidos en la estrategia de Península Papagayo, la Asociación Creciendo Juntos trabaja en cuatro ejes estratégicos: educación formal, educación técnica, voluntariado y salud, estos se desarrollan a través de proyectos, campañas, programas y atención directa a la comunidad. El modelo de trabajo de la Asociación Creciendo Juntos incluye: el aporte de la empresa, alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas, ONG's, individuos y enlace con las comunidades.

Modelo de trabajo de la Asociación Creciendo Juntos



Educación

Desde 2001, el programa de educación se desarrolla en 18 escuelas y 3 colegios, con 300 maestros y 5300 estudiantes proporcionando capacitación continua a los docentes y estudiantes, el mejoramiento de las instalaciones físicas y materiales educativos así como la sensibilización sobre la importancia de concluir los estudios.

Entre los logros 2019 se cuentan:

- 5612 estudiantes participaron en actividades educativas y de capacitación.
- 319 docentes participaron en conferencias y capacitaciones.
- 135 padres de comunidades participaron y compartieron en conferencias.
- 15 escuelas, 13 maestros y 1000 estudiantes mejoraron su nivel de inglés gracias a la aplicación ABC Mouse.
- El Colegio de Guardia se beneficia con acceso a internet inalámbrico de última generación, con cámaras de seguridad, pintura interna y externa de aulas, pizarras y materiales para terminar un salón de clases y un nuevo sistema de agua; aportes que fueron posible gracias a un torneo de golf benéfico organizado en conjunto con Península Papagayo.
- Desarrollo de “colegios de alta oportunidad” para los colegios de Guardia y El Coco, previniendo la exclusión, mejora del rendimiento académico, liderazgo, empleabilidad y guía para la educación superior.

Educación Técnica

- 284 personas recibieron cursos técnicos de inglés, informática, limpieza, bartender, salonero, camarero y camarera, manipulación de alimentos, servicio al cliente, preparación de bebidas a base de café, gestor de salud y seguridad ocupacional.



PRÁCTICAS LABORALES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), demuestra que las prácticas responsables en el lugar de trabajo, tales como las innovaciones en la organización del trabajo, el aprendizaje continuo, las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia, y el respeto de los derechos de los trabajadores, son formas importantes de incrementar la productividad, a la vez que promueven el trabajo decente.⁴ Por tanto, Península Papagayo tiene como objetivo ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras no trabajos a través de una estructura de gestión de talento incluyendo: gestión de cambios, clima organizacional y capacitaciones técnicas.

Las principales áreas del proyecto de prácticas laborales son:

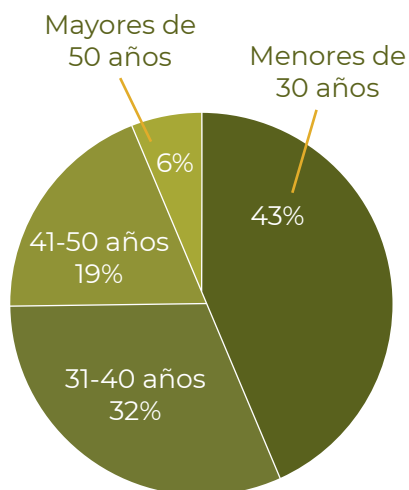
- **Capacitación y desarrollo:** se busca establecer planes, capacitar, adiestrar, perfeccionar y actualizar las competencias del colaborador, a través de cursos, seminarios, y otros, con la finalidad de generar motivación y aumentar su productividad.
- **Reclutamiento y selección:** captación y atracción de los mejores candidatos para ocupar los puestos de trabajo concordantes con el perfil del cargo.
- **Beneficios y compensación:** se propone y ejecuta la política remunerativa, distribución de sueldos y salarios al colaborador con base a su esfuerzo integral. Se busca encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción del colaborador con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa.
- **Relaciones laborales:** se trabaja en el establecimiento de sistemas, que fomenten el bienestar, equilibrio de aspiraciones y seguridad del colaborador, además de integrarlos a la empresa. Se establecen y ejecutan políticas y normas administrativas, para que el personal pueda conocer y participar de una sólida y positiva relación colaborador – empresa.
- **Base de datos de información:** se cuenta con documentos técnicos normativos, tendientes a registrar, fichar y llevar en expedientes un control del accionar de cada colaborador en su paso por la empresa.

⁴OIT: Prácticas Responsables en el Lugar de Trabajo, Noviembre 20154

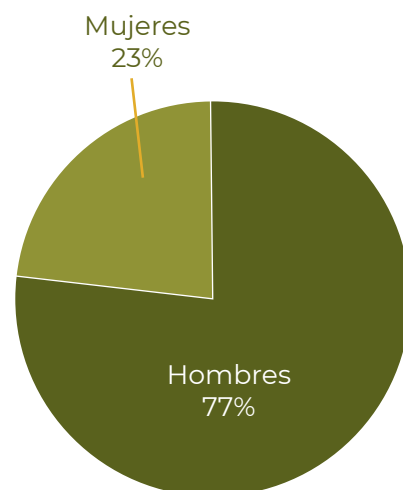


PRÁCTICAS LABORALES

Actualmente, Península Papagayo emplea directamente a 310 personas bajo las compañías Marina Papagayo, Ltda y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda. de las cuales un 97% han sido contrataciones locales. Para Península Papagayo es importante entender quiénes son sus colaboradores, cuáles son sus deseos, aspiraciones y necesidades. En los siguientes gráficos, la empresa identifica la distribución de edades de los colaboradores y género en su totalidad y categorizados por funciones laborales.



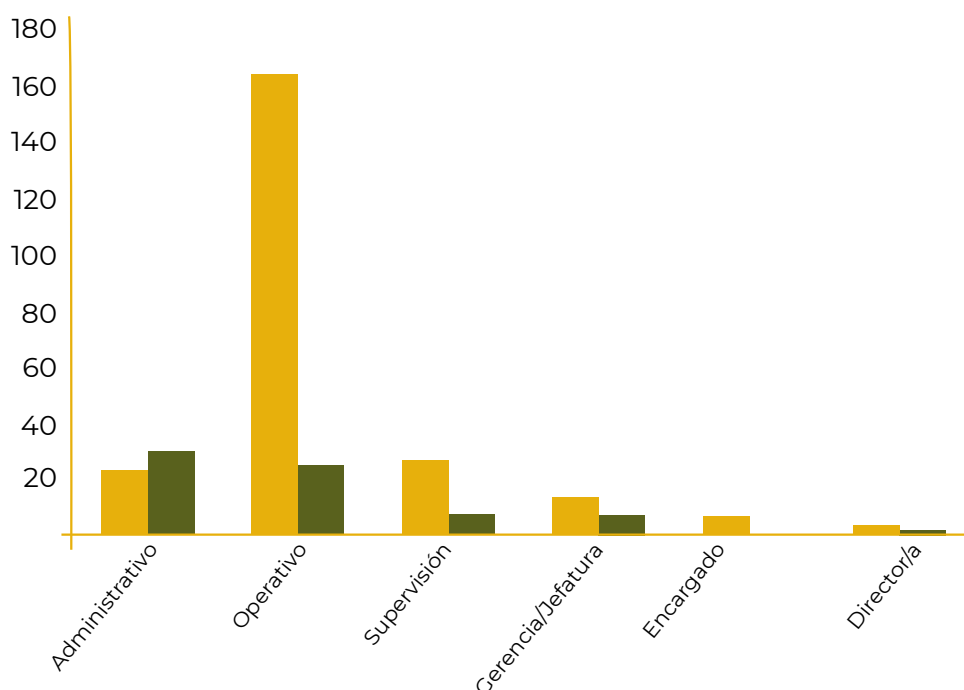
Distribución por edad



Distribución por género

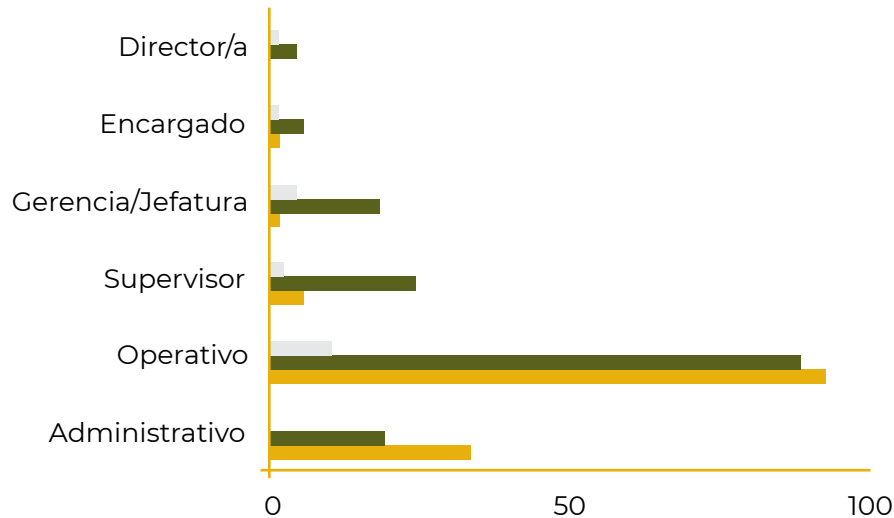
Cantidad de colaboradores por género y categoría laboral

● Hombre ● Mujer



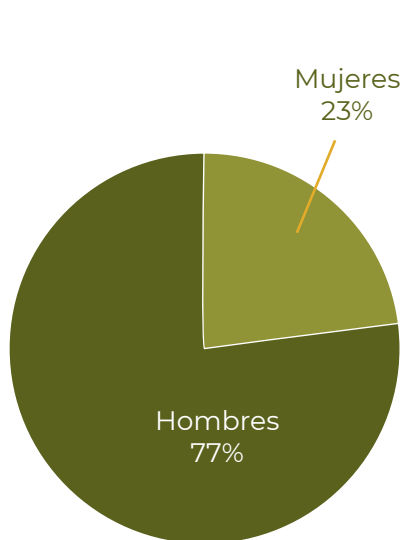
Cantidad de colaboradores por edad y categoría laboral

● Menores de 30 años ● 30-50 años ● Mayores de 50 años

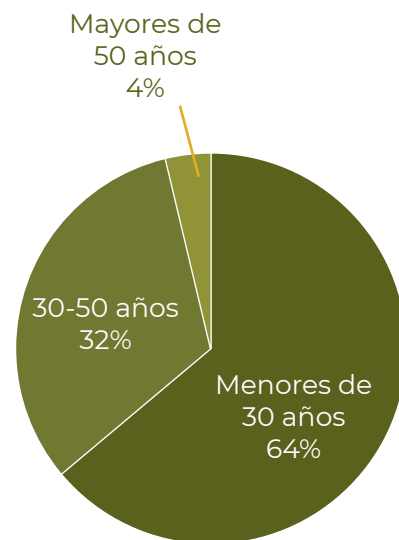


Nuevas Contrataciones

En el 2019 se contrataron a 96 colaboradores lo que significó una leve disminución de 6% con respecto al 2018.



Nuevas contrataciones por género del 2019



Nuevas contrataciones por edad del 2019



PRÁCTICAS LABORALES

Instituto Interno Península Papagayo

Península Papagayo inicia en el 2008 el Instituto Interno Península Papagayo (IIPP) con el objetivo de estimular el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. El Instituto consiste en capacitaciones que responden a las necesidades de cada departamento en cuanto a desarrollo personal, cultura empresarial y áreas técnicas. Se cuenta con instructores internos avalados por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) que busca certificar a los colaboradores como docentes en diferentes áreas para impartir capacitaciones técnicas.

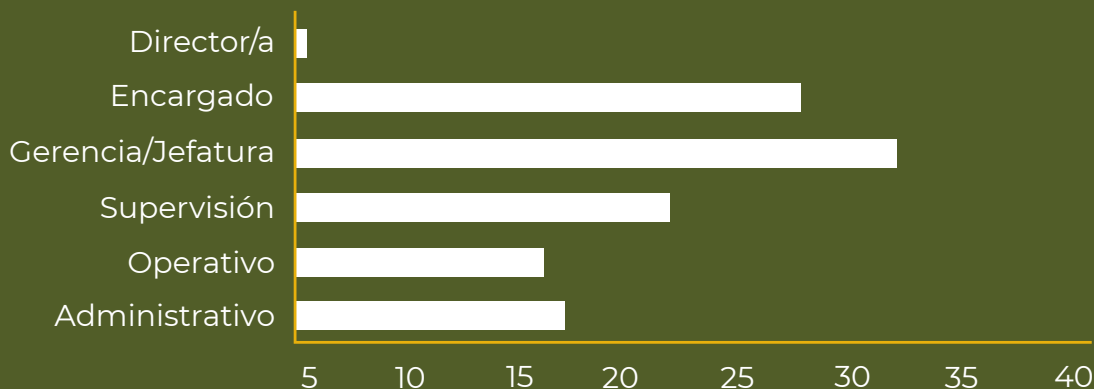
Actualmente 14 colaboradores han sido avalados en áreas como: técnico electromecánico, primeros auxilios, servicio al cliente, administración de empresas, AutoCad, manipulación de alimentos y cursos de guía de turismo.



Promedio de horas de formación por colaborador en el 2019 por género

FORMACIÓN TÉCNICA

Como parte del programa de cultura organizacional, iniciamos en el año 2019 el programa Viviendo la cultura de efectividad en Península Papagayo, basado en los principios de efectividad y liderazgo de Franklin Covey, con el fin de crear una cultura ganadora. Es así como 3 colaboradores de la compañía fueron certificados para impartir los talleres de Franklin Covey, y de esa manera brindarle a nuestros líderes un cambio de paradigma. Durante el año 2019, 50 líderes se formaron en 7 hábitos insignia, y seis prácticas críticas, 11 participaron del taller liderando a la velocidad de la confianza, alrededor de 800 horas de participación total durante el año 2019 en los talleres, y sesiones de seguimiento.



Promedio de horas de formación por colaborador en el 2019 por categoría laboral



PRÁCTICAS LABORALES

Beneficios

Península Papagayo brinda distintos beneficios para sus colaboradores asociados a sus puestos y funciones. Entre ellos se destacan:

- Transporte
- Cafetería
- Uniforme
- Teléfono y celular
- Atención médica
- Programa 180 (chequeos de salud rutinarios)
- Asociación solidarista
- Celebración de festividades
- Permiso Parental
- Semana de la Salud

Programa 180

El proyecto de prácticas laborales busca el bienestar de los colaboradores a través del programa 180: Salud integral en el trabajo. El Programa 180 busca generar salud integral a través de consultas médicas, talleres, charlas y actividades deportivas, impartidas por profesionales interdisciplinarios en psicología, medicina laboral y nutrición. Mensualmente se realizan charlas con temas de prevención de accidentes, nutrición, ergonomía y salud mental, entre otros y se hacen reforzamientos de los temas en reuniones periódicas de equipos de trabajo.

Se cuenta con Médico de Empresa, quien alineado a los objetivos del Programa brinda de forma integral y proactiva un control y seguimiento a los colaboradores. Dentro de sus objetivos está el control de enfermedades, nebulizaciones, servicios de inyectables, vacunación y charlas educativas. Además, se mantiene un control médico periódico de todos los colaboradores con el fin de asegurar que reciban la atención médica necesaria para garantizar su salud y bienestar.

- 55 colaboradores asistieron a actividades deportivas.
- 220 colaboradores asistieron a charlas de nutrición.
- 285 colaboradores asistieron a charlas de psicología.
- 14 colaboradores asistieron a consulta de psicología.
- 3 talleres se desarrollaron para el tema de salud mental.



SITIOS ARQUEOLÓGICOS Y CULTURA GUANACASTECA

Desde al menos 10 000 años antes de nuestra era, poblaciones indígenas colonizaron y habitaron el territorio que hoy conocemos como Guanacaste. A partir de 7 000 años antes de nuestra era, sabemos que estos pobladores hablaban lenguas de la familia lingüística chibchense que se extendió del nororiente de Honduras hasta el noroeste de Colombia y el occidente de Venezuela. Aún hoy día, las lenguas indígenas en uso en el territorio costarricense pertenecen a la misma.

A la llegada de los españoles en las primeras décadas del siglo XVI, se hablaba, además, la lengua Chorotega-Mangué, producto de migraciones desde el centro de México a partir aproximadamente del año 800 de nuestra era. En el presente, la Reserva Indígena de Matambú es el territorio de una población de unas 1 600 personas, que probablemente son descendientes de esos migrantes. En Península Papagayo se busca rescatar la identidad de estas poblaciones y brindar un espacio para dar a conocer la cultura, además de ser un atractivo turístico.

Dentro del desarrollo de Península Papagayo, se han identificado 24 sitios arqueológicos y en varios puntos de la costa restos arqueológicos de trampas de pesca precolombina. Por esto, es de gran importancia para Península rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste conservando la riqueza arqueológica del desarrollo a través de educación e infraestructura.

Península Papagayo cuenta con una política y un protocolo para el manejo del patrimonio arqueológico.

Dentro de estos cuenta con los siguientes principios:

- La sostenibilidad que busca el uso actual de los espacios con patrimonio arqueológico sin poner en peligro su uso futuro.
- La integridad que busca asegurar el buen estado de los recursos.
- La accesibilidad a los espacios y al conocimiento, sin afectar el desarrollo del proyecto y la actividad turística propias de los diversos concesionarios.



SITIOS ARQUEOLÓGICOS

A través de dicha política Península Papagayo se compromete a:

- Respetar la legislación nacional e internacional.
- Conservar y proteger el patrimonio arqueológico mediante el establecimiento de un Manual de Procedimiento para la protección de los recursos arqueológicos y monitorear los movimientos de tierra a través de un regente arqueológico.
- El desarrollo de la investigación científica aprobada por la Comisión Arqueológica Nacional y desarrollo de procedimientos y regulaciones que garanticen un acceso sustentable a los sitios puestos en valor.
- Divulgar al público los resultados de la investigación y la gestión del patrimonio arqueológico y promover que los profesionales vinculados al desarrollo realicen divulgación académica del conocimiento generado, mediante charlas y ponencias en simposios, congresos y mesas redondas en asociación con otras instituciones.

Como parte de los trabajos desarrollados, guiados por la política de protección y estudio del patrimonio de la historia indígena guanacasteca, han permitido mantener, total o parcialmente, algunos de estos sitios en áreas de reserva para garantizar su preservación y estudio. Los estudios realizados indican que al menos unos 5 000 años atrás los primeros pobladores de la Bahía de Culebra posiblemente eran nómadas que subsistían de la caza y la pesca, así como la recolección de recursos vegetales y cultivos limitados. A través del tiempo la población creció y se asentó en caseríos y aldeas, con prácticas que intensificaron la extracción de recursos marinos como la producción de sal, la creación de trampas de pesca, complementados por caza y por cultivos. Las conchas de moluscos se utilizaron en la elaboración de joyería y herramientas.

Dadas las características de puerto natural que tiene la Bahía de Culebra, así como la presencia de artefactos arqueológicos que provenían del área Maya, de Honduras, de El Salvador, de Nicaragua y de Ecuador, es posible que navegantes-mercaderes utilizaran esta zona para hacer escalas en viajes a lo largo de la costa pacífica de Suramérica y de Centroamérica.

El hallazgo reciente de esqueletos depositados en enterramientos, que presentan modificaciones dentales y craneales, similares a las prácticas de modificación corporal conocidas en Mesoamérica, sugiere la posibilidad de que esos individuos sean parte de las migraciones desde México.

Mediante este tipo de investigaciones en Península Papagayo se han desarrollado diversos libros educativos tales como “Al reencuentro de los ancestros” de Anayensy Herrera Villalobos así como numerosos reportes entregados al Museo Nacional y diversas publicaciones científicas.



SITIOS ARQUEOLÓGICOS

Adicionalmente al desarrollo de investigación científica, Península Papagayo brinda un espacio para dar a conocer la cultura aborígen. Para esto, se apoyó durante el 2019 la puesta en escena de una importante colección de piezas recuperadas por el Museo Nacional en la Jícaro, Bahía Culebra.



Exhibición de la colección:

VIDA Y MUERTE EN EL VALLE DE JÍCARO, BAHÍA CULEBRA

Esta importante exhibición fue llevada al Museo de Guanacaste en los meses de marzo a mayo. La muestra se originó producto de la política de gestión arqueológica impulsada por Península Papagayo con el fin de preservar la herencia histórica del lugar.

En el espacio se pudieron encontrar vasijas, osamentas, joyería en conchas, perlas, cuentas de oro en collares y herramientas, entre otros.



CULTURA GUANACASTECA

En Costa Rica se identifican retos importantes relacionados con la cultura: Ausencia de reconocimiento de la diversidad cultural, falta de promoción de la revitalización económica de la cultura, ausencia de una visión integral sobre el patrimonio cultural y un sector institucional disperso y desactualizado. Península Papagayo busca rescatar el patrimonio cultural de Guanacaste a través de la promoción de espacios culturales para rescatar el folclor guanacasteco entre otras actividades locales para visitantes, colaboradores y comunidades:

Grupo Folclórico: Península Papagayo participó en la organización del primer aniversario del grupo folclórico de la comunidad local, Guardia. Este festival fue dirigido a fomentar la cultura Guanacaste en las comunidades locales de Península Papagayo.

Anexión de Guanacaste: En Costa Rica se celebra el 25 de Julio la anexión de Guanacaste al territorio costarricense en 1824. En conjunto con las comunidades locales, Península Papagayo ofrece una exhibición de danza folclórica, música de marimba, cerámica de Guaitil y una estación de tortillas. Los grupos locales invitados enseñan y comparten su arte único con los huéspedes. Además, este día se cuenta con un menú especial de Costa Rica.

Cocina Bahareque: Se realiza para visitantes experiencias de cocina Guanacaste, como la cocina Bahareque. Se sitúa en una casona tradicional del siglo XIX en donde se cocinan platos guanacastecos.

Clases de cocina local: todas las semanas se ofrecen clases de cocina para aprender a cocinar platos tradicionales como tortillas, chorreadas, tanelas, tamales, bizcochos, café y más.

Tours Culturales: Se trabaja con un proveedor local de tours para llevar a los visitantes a hacer un recorrido cultural a través de la famosa Zona Azul, Hacienda Montezuma, experiencia Ecuestre en las montañas y Aventuras Sapoa; capturando la esencia de Guanacaste, la gente, la comida y la vida.



CULTURA GUANACASTECA

Talento Local:

Península Papagayo incorpora artistas locales en los eventos dentro del desarrollo, se esfuerza por buscar a personas talentosas dentro de la comunidad para que los invitados puedan disfrutar y conocer el talento y la cultura local.

Colaboración para la Conservación Tempisque:

En conjunto con el Programa de Turismo Sostenible, la Municipalidad de Bagaces, la Asociación de Artesanos, Península Papagayo, entre otros, ha formado una comisión de trabajo con el fin de brindar espacios para empresarios en el cantón de Bagaces y exponer una variedad de productos que se encuentran en los distritos del cantón (Bagaces, Mogote, Fortuna, Río Naranjo), con el objetivo de potenciar el desarrollo sostenible de las comunidades locales e impulsar la economía.





POBREZA

La condición de pobreza tradicionalmente se ha medido con variables económicas, comparando el ingreso per cápita de los hogares, lo que permite clasificarlos en tres grandes grupos: hogares no pobres, hogares en pobreza no extrema y hogares en pobreza extrema. Sin embargo, a partir de 2008 surgió una nueva metodología de medición denominada Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) en la cual se realiza un recuento de las privaciones que tienen los hogares en 5 áreas: educación, vivienda y uso de internet, salud, trabajo y protección social; esto permite calcular la incidencia de la pobreza, su intensidad y un índice global. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares 2019, la pobreza multidimensional alcanzó un 18,84% en la Región Chorotega.³

El aumento en este indicador impulsó la decisión de generar acciones para mejorar las condiciones en la región en la que se opera a través de sus colaboradores.

A nivel nacional, el IPM puede variar de 1 al 10 siendo 1 condición de no pobreza multidimensional y 10 pobreza multidimensional absoluta. La Región Chorotega, donde se ubica Península Papagayo, presenta un aumento en el IPM de 5,5 en 2017 a 5,9 en 2018. El aumento en este indicador impulsó la decisión de generar acciones para mejorar las condiciones en la región en la que se opera a través de sus colaboradores.

Con esta realidad es que se estableció la meta de comprender la realidad socioeconómica de los colaboradores de Península Papagayo, a través de una alianza que se concretó en el 2019 con la Asociación sin fines de lucro Horizonte Positivo (H+), quien se encarga de implementar la metodología del IPM Empresarial, herramienta que mide la pobreza multidimensional que atraviesan los colaboradores de una empresa, para así estudiar posibles iniciativas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

La metodología del IPM Empresarial es la ideal para implementar en Península Papagayo, al ser un marco robusto que analiza factores que sobrepasan el ingreso económico de una persona o familia. Es por lo que para el 2019 se inició con la encuesta en línea para los 310 colaboradores de Marina Papagayo, Ltda., y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda. El objetivo final fue desarrollar un programa de mentoría para nuestros colaboradores en el que se incluya formación en educación financiera y habilidades blandas para los colaboradores identificados en condición de vulnerabilidad.

³ Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2019). Encuesta Nacional de Hogares, Julio 2019. San José, Costa Rica. Retrieved from <http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/enaho-2019.pdf>



DIMENSIÓN AMBIENTAL

En la dimensión ambiental, Península Papagayo identifica como temas materiales: agua, residuos sólidos, biodiversidad y protocolos ambientales. A continuación se describen los objetivos de la organización para cada uno de estos temas:

- **Recursos Hídricos:** Ser agua neutral
- **Residuos sólidos:** Convertirse en una organización Zero Waste to Landfill
- **Biodiversidad:** Conservar la biodiversidad marina y terrestre en el proyecto y ser un actor clave para la conservación en el área de influencia
- **Protocolos ambientales:** Alcanzar reconocidos estándares de sostenibilidad con el fin de asegurar los esfuerzos de gestión a las partes interesadas



BIODIVERSIDAD

Península Papagayo está constituido por abundante cobertura boscosa, playas, manglares y paisajes escénicos. Su función ecosistémica primordial es proveer alimentación y descanso para las aves migratorias, contribuir a la diversidad genética de árboles, regular los disturbios a los que se puede ver expuesto el ecosistema, proporcionar refugios, entre otros.

El principal atractivo para los clientes es la biodiversidad terrestre y marina que rodea el desarrollo, razón por la cual los estilos arquitectónicos se funden con la abundante vegetación de forma armoniosa creando un balance perfecto.

Desde Marina Papagayo se pueden observar individuos de especies, así como eventos naturales únicos como el apareamiento de tiburones nodriza y agregaciones importantes de mantas doradas. En playa Prieta hay anidación de tortugas en el periodo de setiembre a abril.

El objetivo en el tema de biodiversidad es incrementar el conocimiento de los ecosistemas marinos y terrestres de Península Papagayo a través de la investigación y tecnología. En ese sentido en el 2018 se creó Papagayo Explorers Club (PEC) como un departamento enfocado en descubrir Península Papagayo y Costa Rica a través de experiencias de ecoturismo exclusivas, únicas, sofisticadas y transformativas, además de ser la herramienta de gestión de la biodiversidad en el desarrollo y promover la educación ambiental entre clientes.

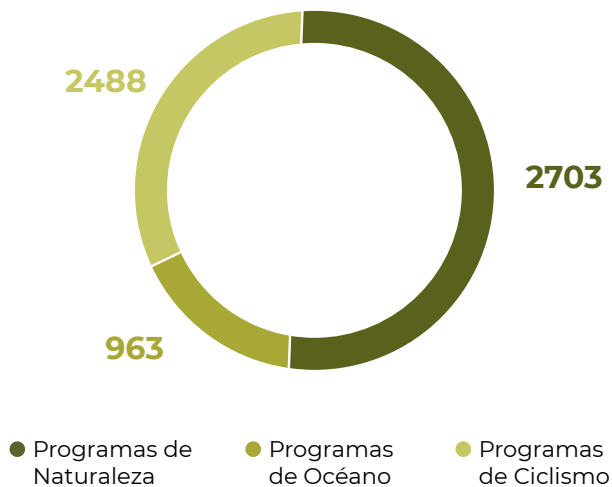
Con este objetivo en mente PEC ha diseñado una serie de actividades dinámicas dentro de Península Papagayo con diversas bases de operación. Huéspedes y Club Members pueden aprender más sobre la biodiversidad de Península a través del Centro de Naturaleza y excursiones educativas observando las particularidades de la flora y fauna del sitio. También pueden descubrir el mundo marino con el programa de actividades acuáticas, con el que se explora la costa y sus manglares tanto en superficie como bajo el agua. Además, PEC cuenta con varios senderos para bicicleta de montaña incrementando el nivel de aventura dentro de la naturaleza.



BIODIVERSIDAD

En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de participantes en las actividades de PEC durante el 2019:

Cantidad de participantes en los programas de PEC durante el 2019



En el 2019, 2 488 clientes participaron en las actividades del Programa de Naturaleza de PEC, en el cual se incluyen caminatas diurnas y nocturnas, observación de aves, paseos estilo safari, entre otros. En segundo lugar, el Programas de Ciclismo atrajo a 963 clientes realizando ciclismo de montaña. Por último, el Programa de Océano incorporó a 2 703 personas en lecciones de surf, bicicletas acuáticas y paseos en canoas.

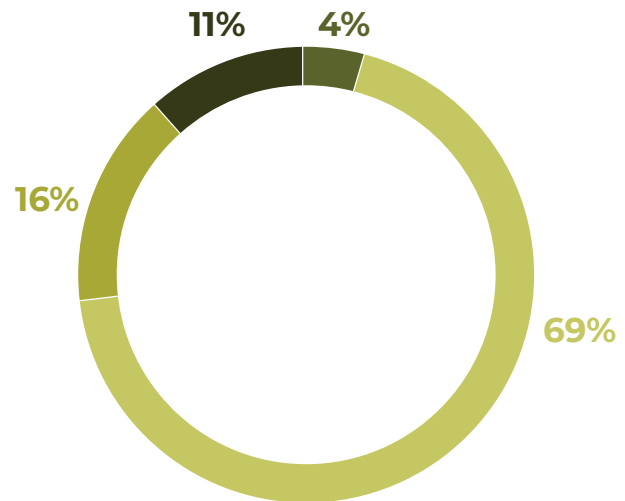
Aunado a esto, para promover un mayor dinamismo dentro de Península Papagayo, se creó Papagayo Bike Share, un sistema de bicicletas eléctricas compartido, el cual consta de 7 estaciones con 60 equipos ubicadas estratégicamente a lo largo de Península a disposición de los huéspedes para trasladarse a nivel interno.

En la siguiente figura se presenta el mapa con los puntos estratégicos de ubicación de las estaciones de parqueo de bicicletas a través de Península Papagayo.





En el 2019 se continuó con el proceso de construcción del inventario de especies de flora y fauna de Península Papagayo. Se identificaron más de 128 especies de flora y 227 especies de fauna.



- Anfibios
- Mamíferos
- Aves
- Reptiles

Distribución porcentual de especies de fauna identificadas en Península Papagayo por clase al 2019

Clase	Cantidad de especies
Anfibios	9
Aves	123
Mamíferos	26
Insectos	32
Reptiles	37
Total	195

Cantidad de especies de fauna identificadas en Península Papagayo por clase al 2019





Península Papagayo es parte de un proyecto piloto para la restauración de corales en Bahía Culebra en conjunto con otras cuatro instituciones



BIODIVERSIDAD

En Península Papagayo se cuenta con 3 áreas de conservación del bosque, dos definidas según el Plan Maestro General del Polo Turístico Golfo de Papagayo en La Gaceta del 24 de julio de 1995 y modificaciones (Manglar de Palmares y Manglar de Nacascolo), y la restante por la administración de Ecodesarrollo (Biotopo Marina).

Manglar de Palmares: el manglar de Palmares, también conocido como estero de Palmares, no está dentro del área concesionada de Península Papagayo, sin embargo, este lo rodea, razón por la cual se decidió velar por su conservación. El mismo tiene un área aproximada de 43 ha con 95% cobertura boscosa y 5% correspondiente al río Palmares, limitando solamente con los terrenos de la concesión y la playa Palmares. Tiene tres especies de mangle, y dada su extensión, es el manglar más grande dentro del desarrollo, seguido por el manglar Nacascolo.



Manglar de Nacascolo: El manglar de Nacascolo tiene un área de 4,36 hectáreas y tiene un 100% de cobertura boscosa. Sin embargo, antes de 1999, fue un área altamente intervenida, debido a que se habían colocado tablonés y bases de cemento para el acceso de vehículos. Además, ligado a este manglar, se realizaron investigaciones arqueológicas, ya que en el área de la playa existían asentamientos de indígenas en donde se encontraron vestigios arqueológicos. Estos asentamientos fueron intervenidos por personas en épocas anteriores a Península Papagayo y estudiados por el Museo Nacional. A raíz de esto, aledaño al manglar, se creó el área de conservación arqueológica de Nacascolo. Desde 1999 a la actualidad, se ha mantenido su protección por parte de la empresa y está amojonado por el IGN (Instituto Geográfico Nacional de Costa Rica).



Biotopo Marina: El Biotopo es un gradiente topográfico ubicado cerca de Marina Papagayo con un área de 0,57 ha, que cuando llueve aflora agua y se dan las condiciones ambientales especiales para distintos grupos de especies, razón por la cual, Península Papagayo tomó la decisión de proteger esta área. El 98% del terreno del Biotopo está conformado por bosque secundario y un 2% por cuerpos de agua (ramblas).



Es importante mencionar que dentro de estas 3 áreas protegidas no existe infraestructura, operaciones ni aprovechamiento turístico, por lo que estos espacios no cuentan con servicios de electricidad y agua potable, además no se generan residuos dentro de los mismos.

Para Península Papagayo la sostenibilidad es uno de sus pilares fundamentales, por lo que en setiembre de 2017 implementó la herramienta Biodiversity Check Tourism promovida por la Agencia de Cooperación Alemana GIZ y la ONG Global Nature Fund, la cual permite la gestión responsable de biodiversidad contribuyendo a prevenir o mitigar las amenazas hacia el ecosistema. A partir del diagnóstico realizado se definió un plan de acción 2018-2020 en diversas áreas como Sistemas de Información Geográfica (SIG), programa de monitoreo participativo con turistas, fortalecimiento de alianzas con instituciones públicas, aprovechamiento sostenible de recursos costeros, control de la erosión, entre otros.

Campaña interna #TuristaResponsable: Es una campaña ideada con el objetivo de crear conciencia y educar tanto a visitantes de playas como huéspedes a no alimentar a animales silvestres. La metodología utilizada fue realizar un entrenamiento a personal interno clave y crear multiplicadores del mensaje especialmente a través del personal de los hoteles. El proceso se mantendrá vigente para sumar más personas educadas sobre los peligros de esta práctica para la salud de la fauna.

DON'T FEED ME!

Enjoy nature, the trees, the sea, the beach and the wild animals.
BUT DON'T FEED THEM.

Península Papagayo provide all the natural food needed for the wild species to survive, we encourage you to be a thoughtful tourist.

When you feed an animal:

- It gives them physical damage:** their digestive system does not have the capacity to digest processed food such as the one we eat. These are usually full of preservatives, colorants and other chemicals that are really bad for them: they produce stomach pain, allergies, gastritis and even death.
- It interferes With Their Reproduction:** when there is a very concentrated food source in a small area (the area visited by tourists) the amount of land where a group of specimens is usually reduced. This affects in the long-term their reproduction, due to fauna mating with their own "family", genetically damaging their offspring.
- It pollutes the perfect ecosystem:** wild animals help forest preservation, when they eat fruits and seeds. Then, because of their stool, spread them all over the forest.
- They could contract some disease:** zoonosis is the transmission of diseases from animals to humans and vice versa. Wild animals are very vulnerable to human diseases, for this reason you should not give them any food as they are not part of their diet. Also, when you hand them food touched by you, it's easier for them to catch bacteria.
- Make the species more vulnerable:** feeding wild animals facilitates poaching as animals stop fearing men.

FOR YOUR SAFETY WE ASK YOU NOT TO FEED THE ANIMALS THAT YOU FIND IN PENINSULA PAPAGAYO.

#ThoughtfulTourist

DON'T FEED ME!

Enjoy nature, the trees, the sea, the beach and the wild animals.
BUT DON'T FEED THEM.

It is more harmful to change their habits with human food. Península Papagayo offers all the natural food they need.

PENINSULA PAPAGAYO

#ThoughtfulTourist



- **Límite de velocidad dentro de Península Papagayo:**

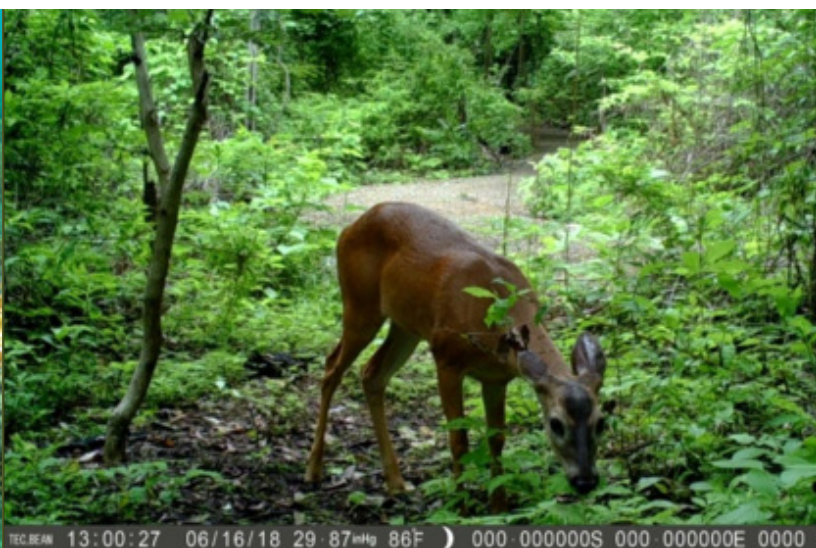
En Península Papagayo los vehículos transitan a una velocidad máxima de 40 km/h para minimizar atropellos a la fauna. Es muy común encontrar manadas cruzando de un lado al otro, tanto de forma terrestre (calles) como de forma aérea (por los árboles que se entrecruzan en ciertas áreas). Para fiscalizar esta medida, se asignan algunos funcionarios en puntos estratégicos con radares de control de velocidad, de manera que se alerta a los vehículos que exceden este límite y si un mismo conductor reincide por tercera ocasión, se le impide ingresar al resort con su vehículo.

- **Prevención de incendios forestales:**

Península Papagayo cuenta con monitoreo 24/7 en la propiedad con el fin de proteger contra incendios o caza ilegal. Además, se realizan cortafuegos en sectores estratégicos para evitar la propagación de incendios.

- **Uso de cámaras trampa:**

PEC cuenta con 10 cámaras trampa situadas en puntos estratégicos de la Península captando valiosas imágenes de las especies que allí circulan.



- **Restauración de corales en Bahía Culebra**

Adicional a lo anterior, desde el 2018 se está gestando una alianza entre el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), el Centro de Investigación en Ciencias del Mar y Limnología de la Universidad de Costa Rica (CIMAR), Raising Coral Costa Rica, Península Papagayo y el Programa Biodiversidad y Negocios (DABio), que implementa la Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ), con la finalidad de establecer un proyecto de restauración de corales en Bahía Culebra. Este incluye un Plan de Aprovechamiento Turístico que permita realizar un uso sostenible del recurso, asegurando las mejores condiciones para salvaguardar los ecosistemas coralinos y no poner en riesgo su supervivencia y adecuado desarrollo.





Gracias a un convenio con Península Papagayo, CIMAR cuenta con más de 20 años de monitorear e investigar el ecosistema de Bahía Culebra.

El proyecto se consolidó mediante un convenio específico de cooperación, en el que se estableció realizar un piloto científico, que fue desarrollado exitosamente mediante un plan de acción, y que será concluido en el 2020.

Entre los principales logros y resultados que se han obtenido hasta el momento destacan los siguientes:

- Instalación del vivero establecido en el plan piloto.
- Dos sitios de restauración donde se han colocado 36 estructuras.
- Reproducción de 761 fragmentos de coral.
- El porcentaje más alto de supervivencia de estos corales en estructuras tipo arañas es del 81%.
- Capacitación de más de 100 personas en el tema de restauración coralina, entre buzos, colaboradores de Península Papagayo y tour operadores.

PROTOCOLOS AMBIENTALES

Con el objetivo de monitorear con mayor rigurosidad las interacciones de los desarrollos dentro de Península Papagayo con el ambiente, se formularon guías de diseño para los proyectos inmobiliarios, así como Protocolos Ambientales para las fases constructivas, operativas y algunos de aplicación general para todas las partes interesadas internas del proyecto. Los Protocolos Ambientales son de acatamiento obligatorio para todas las compañías, visitantes, residentes, desarrolladores y funcionarios y son importantes para el desarrollo ya que constituyen un tipo de reglamentación ambiental interna. Península Papagayo tiene 43 Protocolos Ambientales que se dividen en 3 fases: 26 para la fase de construcción, 9 para la fase operativa y 8 generales:

Protocolos Ambientales

Fase Constructiva

- Viabilidad ambiental
- Permiso para corta de árboles
- Cierre de área de construcción
- Protección de árboles en veda
- Control de ruido y vibraciones
- Cabañas sanitarias
- Apilamientos temporales
- Control de erosión
- Equipo de seguridad ocupacional
- Entrada de materiales de construcción
- Extracción y transporte de materiales
- Inducción a trabajadores
- Horarios de construcción

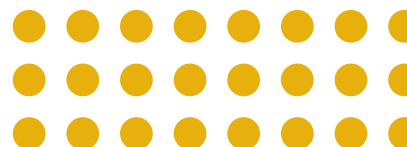
- Instalaciones temporales
- Rotulaciones informativas y preventivas
- Reglas de disciplina en el trabajo
- Sitios arqueológicos
- Maquinaria y equipo
- Entrada de materiales peligrosos
- Almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas
- Mitigación por emisión de partículas de polvo
- Instalaciones eléctricas temporales
- Trabajos en la calle principal
- Derrames accidentales de hidrocarburos
- Adquisición de bienes y servicios
- Informes de monitoreo

Fase Operativa

- Tratamiento de aguas residuales
- Manejo de residuos sólidos
- Convivencia con fauna silvestre
- Almacenamiento de gas licuado
- Almacenamiento de combustible
- Almacenamiento y manejo de agroquímicos
- Adquisición de bienes y servicios
- Informes de monitoreo

Protocolos Generales

- Manejo de zonas públicas
- Protección de mojones
- Reglamento interno de tránsito
- Reglamento interno para visitantes
- Convivencia con fauna silvestre
- Normas de seguridad ocupacional generales
- Entrada de funcionarios públicos
- Plan de contingencias



PROTOCOLOS AMBIENTALES

Con el fin de asegurar estos esfuerzos de gestión, en el año 2018, se aprobó la Estrategia de Triple Utilidad cuyo objetivo fue establecer los estándares en sostenibilidad a los que la empresa aspira y así cerrar las brechas necesarias para alcanzarlos de una manera que sea medible, con reportes y comunicación correcta. Por lo tanto, en este año 2019, Península Papagayo inicia la construcción de un sistema de gestión sostenible único para el desarrollo que le permita cumplir con los requerimientos de estándares nacionales e internacionales, y demostrar su contribución en lo económico, social y ambiental.

El sistema incluye la construcción de una herramienta para la recopilación y procesamiento de datos en el ámbito social, ambiental y económico llamada "Papagayo Standard" para reportar en 13 distintas certificaciones de sostenibilidad. Las mismas corresponden a: Programa Bandera Azul Ecológica en categoría Cambio Climático, Microcuencas, Comunidades Costeras y Espacios Naturales Protegidos, Pacto Global, Global Reporting Initiative (GRI), Avance en ODS, Certificación de Turismo Sostenible (CST), Marca País Esencial Costa Rica, ISO 45001, Zero Waste to Landfill, Carbono Neutralidad, Great Place to Work, B Certified y Agua Neutralidad.

Península Papagayo inicia en el 2019 con la participación en 16 galardones de Programa Bandera Azul Ecológica, un galardón gratuito y voluntario de reconocimiento a nivel nacional.

Tiene como objetivo lograr la responsabilidad ambiental empresarial dentro de un marco de sostenibilidad. Como principales resultados de esta gestión el desarrollo obtuvo:

- **Categoría Comunidades Costeras:** 5 banderas azules para las playas Virador, Nacascolo, Prieta, Sombrero y Blanca estas últimas con cuatro estrellas blancas cada una.
- **Categoría Espacios Naturales Protegidos:** 3 banderas azules para los espacios protegidos Manglar de Nacascolo, Manglar Palmares y Biotopo Marina con 5 estrellas blancas y 1 estrella plateada cada uno.
- **Categoría Microcuencas:** 1 bandera azul para la microcuenca de Palmares con 4 estrellas blancas.
- **Categoría Cambio Climático:** 7 banderas azules para los sitios Papagayo Explorers Club, Estación de Bomberos, Dive Bar, Prieta Beach Club, Oficinas Administrativas, Marina Papagayo y Marina Suites estos últimos 5 sitios con 5 estrellas blancas y una plateada cada uno.

Tras estos reconocimientos, Península Papagayo se convirtió en el **complejo turístico con la mayor cantidad de galardones del Programa Bandera Azul Ecológica en el país por segundo año consecutivo.**





RESIDUOS SÓLIDOS

Para las partes interesadas de Península Papagayo, la trazabilidad en el proceso de gestión de residuos sólidos es un tema relevante en su agenda, al ser una compañía del sector turismo, tiene el compromiso de conservar el ecosistema en el cual opera, pues las riquezas naturales constituyen el principal atractivo para sus clientes. Es por ello que, en el marco de la Estrategia de Triple Utilidad 2018-2022 se definió el objetivo de ser “Zero Waste to Landfill”, cuyo cumplimiento estará avalado a través de una certificación de tercera parte. Adicionalmente, la meta es reducir en un 20% la generación de residuos sólidos con respecto al año base.

Para cumplir con este objetivo se está fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral de Residuos con un enfoque en la reducción de generación de residuos en la fuente, además se promoverá el emprendimiento en gestión de residuos a través de la Asociación Creciendo Juntos, con la finalidad de que las comunidades en la zona de influencia generen capacidades para valorizar residuos.

El alcance de la gestión de residuos sólidos dentro de este reporte constituye las siguientes compañías: Marina Papagayo, Ltda y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.



El modelo de gestión integral de residuos dentro del desarrollo tiene como responsable a Papagayo Servicios Generales (PSG) de la sensibilización, recolección, transporte y gestión de residuos de las demás compañías y sitios conforme lo establece la legislación nacional. Por lo cual, desde el 2016 se ha adoptado la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR 2016-2021) en Península Papagayo con la finalidad de incrementar la recuperación de residuos valorizables. Además, es importante mencionar que se cuenta con un equipo encargado de mantener las playas del complejo libre de residuos mediante labores de limpieza y recolección diarias.

A continuación, se hará una descripción de la trazabilidad de cada tipo de residuo dentro de Península Papagayo:

- **Residuos sólidos ordinarios valorizables:** Se incluye plástico, vidrio, cartón, papel, aluminio y tetra pak y otros. Estos son clasificados por cada fuente generadora para posteriormente ser recolectados por el Departamento de Servicios Generales de ECO y ser trasladados a la bodega de almacenamiento temporal dentro del desarrollo. Una vez almacenados en este sitio, los residuos sólidos ordinarios valorizables se donan al Centro de Acopio de la Municipalidad de Liberia, institución asociada al programa ecoins (anteriormente ecolones). Además para el 2019 los residuos orgánicos se someten al proceso de compostaje y convertidos en abono para ser utilizado en los jardines del desarrollo.
- **Residuos sólidos ordinarios no valorizables:** Estos residuos se recolectan para posteriormente ser trasladados diariamente al centro de transferencia de la Municipalidad de Liberia, la cual se encarga de su disposición final en el parque ambiental Tecnoambiente, ubicado en Miramar, Puntarenas.
- **Residuos de manejo especial y peligrosos:** Para los residuos de manejo especial se implementa el principio de Responsabilidad Extendida del Productor según la ley 8839, para lo cual se desarrolló una estrategia para efectuar las compras que generen este tipo de residuos como llantas y luminarias a un mismo proveedor y de esta manera facilitar la devolución de los residuos. En el caso de los aires acondicionados, la empresa encargada de dar mantenimiento debe realizar los cambios de refrigerante y gestionarlos adecuadamente, como evidencia de verificación, se solicita el permiso de gestor autorizado otorgado por el Ministerio de Salud, así como los carnés de los funcionarios que realizan los mantenimientos emitidos por MINAE. Por su parte, los residuos peligrosos se acopian y se entregan a gestores autorizados por el Ministerio de Salud a los cuales se les solicita los certificados de disposición final.
- **Residuos sólidos infectocontagiosos:** Tanto los residuos internacionales procedentes de Marina Papagayo, como de la Clínica de oficinas administrativas, se recolectan en bolsas identificadas de color rojo, se acopian en un cuarto frío y posteriormente se entregan a un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

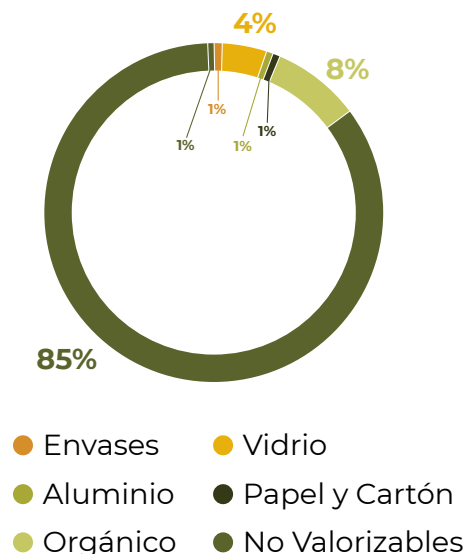


RESIDUOS SÓLIDOS

En el año 2018 los residuos no valorizables alcanzaban un 91% de las 115,36 toneladas residuos que se produjeron, sin embargo, para este año 2019, el porcentaje es de un 84,74% de las 166,61 toneladas. Podemos evidenciar la disminución de 6,3 puntos menos que el año anterior. Además, es importante destacar que en el año 2019 se incluyen los residuos orgánicos como residuos valorizables ya que se están tratando mediante equipo automatizado para la elaboración de abono orgánico tipo compost.

Sin duda estos resultados apoyan a Península Papagayo en su meta de ser cero residuos al relleno sanitario.

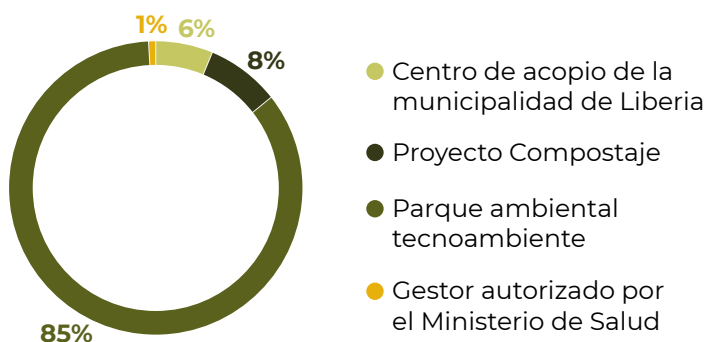
Distribución porcentual de los residuos sólidos producidos en Península Papagayo durante el 2019



Generación de residuos sólidos por tipo para el año 2019

Tipo de residuo	Envases	Vidrio	Aluminio	Papel y Cartón	Orgánico	No Valorizable	Especiales	Peligrosos	Bioinfecciosos
Cantidad generada (t)	1,17	7,28	0,90	1,18	14,06	141,23	0,80	0,00	0,00
Total 2019									166,61

Distribución porcentual de la disposición final de los residuos sólidos producidos en Península Papagayo durante el 2019



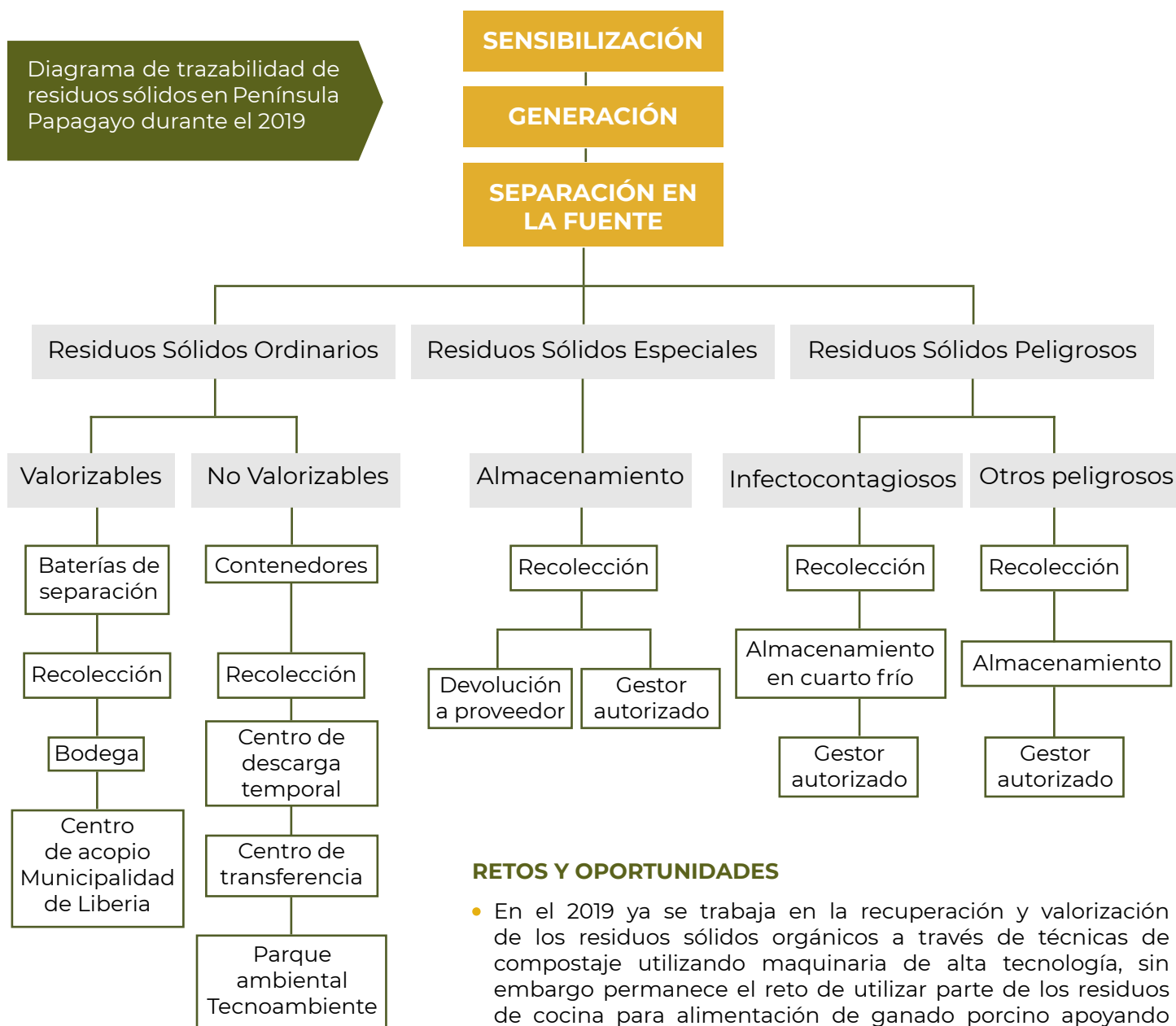
La gran mayoría (84.74%) de los residuos del 2019 tuvieron como destino final el Parque ambiental Tecnoambiente en Miramar de Puntarenas, al ser clasificados como no valorizables, el 6.31% se envió al Centro de Acopio de la Municipalidad de Liberia para su posterior venta y procesamiento, el 8.44% se destinó al proyecto compostaje y el 0,47% al ser especiales y peligrosos se entregaron a gestores autorizados por el Ministerio de Salud.



Cantidad de residuos sólidos según su disposición final

Disposición final	Centro de acopio de la Municipalidad de Liberia	Proyecto compostaje	Parque ambiental Tecnoambiente	Gestor autorizado por el Ministerio de Salud	Total
Cantidad (t)	10,52	14,06	141,23	0,80	166,61

Diagrama de trazabilidad de residuos sólidos en Península Papagayo durante el 2019



RETOS Y OPORTUNIDADES

- En el 2019 ya se trabaja en la recuperación y valorización de los residuos sólidos orgánicos a través de técnicas de compostaje utilizando maquinaria de alta tecnología, sin embargo permanece el reto de utilizar parte de los residuos de cocina para alimentación de ganado porcino apoyando emprendimientos de las comunidades aledañas.
- Al igual que el año pasado, 2019 se continuó sensibilizando a colaboradores y clientes internos acerca de la Estrategia Nacional de Reciclaje que sigue Península Papagayo cuyo propósito es apoyar la estandarización y la separación en la fuente y recolectar mas cantidad de residuos valorizables.
- Además, seguimos trabajando para mejorar la gestión de los residuos peligrosos donde se planea realizar mejoras importantes.

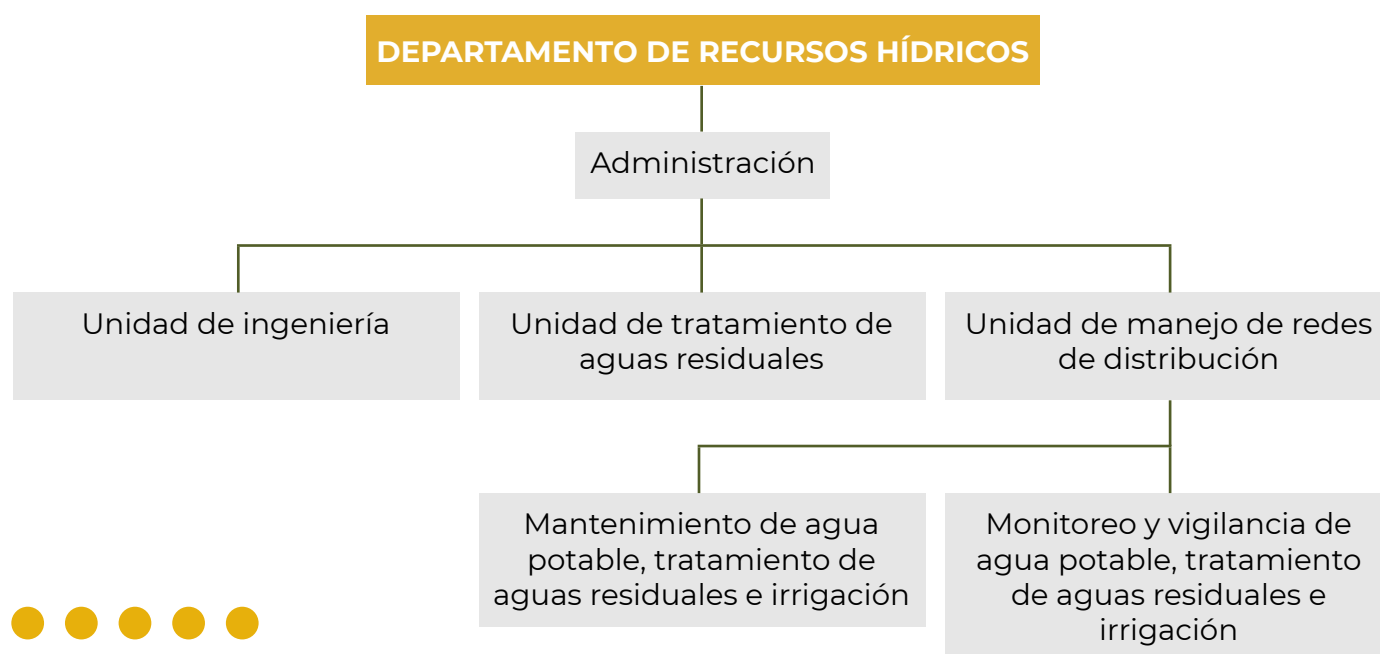


RECURSOS HÍDRICOS

Guanacaste es una de las zonas de mayor estrés hídrico del país, con una precipitación anual de 1729 mm, cuando en el resto del país se reciben 3272 mm. La red hidrológica de esta provincia está dominada por el Río Tempisque, cuya disponibilidad del recurso hídrico disminuye notablemente durante la estación seca, condición que se prolonga en general por cinco o seis meses al año. Por esta razón, el uso sostenible del recurso hídrico en Península Papagayo ha sido un componente fundamental e inherente a la operación del proyecto desde su inicio.

Las operaciones de Península Papagayo contribuyen directamente al consumo de agua de la zona, por lo que Península Papagayo inició su compromiso en el 2018 para desarrollar un sistema de gestión que demuestren sus operaciones ser agua neutralidad; y de esta forma lograr reducir y compensar su impacto sobre los recursos hídricos.

El Departamento de Recursos Hídricos es la entidad encargada de la gestión del recurso hídrico dentro de Península Papagayo cuenta con tres sub divisiones encabezadas por un área administrativa para la cual, actualmente el departamento cuenta con 18 colaboradores.



El departamento trabaja bajo dos enfoques:

- Operación y mantenimiento de los sistemas de agua (agua potable, agua de irrigación y tratamiento de aguas residuales)
- Monitoreo de gastos y control de pérdidas



RECURSOS HÍDRICOS

Operación y mantenimiento de los sistemas de agua

El servicio principal que ofrece el departamento de Recursos Hídricos es la gestión integral del recurso hídrico que incluye el manejo de los 3 sistemas de agua de Península Papagayo (agua potable, agua de irrigación y tratamiento de aguas residuales):

- **Agua potable:** Península Papagayo cuenta con cuatro pozos, dos pozos representaron durante el 2019 un 90,58% del ingreso de agua dulce al proyecto. Además, se cuenta con un suministro de agua otorgado por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA). El departamento de Recursos Hídricos cuenta con un sistema de bombeo y un tanque de almacenamiento para posteriormente realizar la desinfección del agua vía cloración y distribuir al resto del proyecto.
- **Tratamiento de aguas residuales:** El departamento de Recursos Hídricos también se encarga de brindar el servicio de depuración de aguas residuales de todos los generadores dentro del resort. Para esto cuenta con cuatro Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales en operación. Las aguas residuales, tanto negras como grises, de los múltiples generadores dentro de Península Papagayo se someten a depuración mediante sistemas especializados de tratamiento terciario. La totalidad del efluente de estos sistemas es reutilizado en irrigación.
- **Agua de irrigación:** Las fuentes de agua de irrigación corresponden a agua de reúso (efluentes de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales) y agua dulce.



RECURSOS HÍDRICOS

El departamento de Recursos Hídricos cuenta con un “Plan para el Uso Sostenible de Recurso Hídrico en el Proyecto Península Papagayo” dentro del cual se incluye la “Política para el Manejo Integral del Recurso Hídrico” y un “Protocolo de monitoreo de la calidad del agua”; herramientas que documentan el compromiso de la organización con la administración eficiente del recurso.

El departamento de Recursos Hídricos brinda a sus usuarios el aseguramiento de la calidad y disponibilidad de agua potable para todos los usuarios y empresas dentro del proyecto, el tratamiento de las aguas residuales del resort, así como proveer el agua de irrigación para las áreas que lo requieren. Para esto, el departamento brinda a todos sus usuarios los siguientes procesos y servicios:

- **Control de calidad agua:** se realizan monitores periódicos de la calidad de agua de los tres servicios (potable, riego y residual). Se realizan análisis de la calidad de agua de forma mensual por medio del laboratorio San Martín certificado a nivel nacional.
- **Vigilancia y monitoreo de los sistemas:** se monitorean la presión en las tuberías, se recorren rutas establecidas para detectar fugas u otros incidentes, se monitorean flujos y volúmenes. Además, se utiliza el indicador de Agua No Contabilizada, indicador de monitoreo y vigilancia que indica cuando hay pérdidas de agua que sobrepasan lo considerado del rango común. A través de este indicador se indaga las causas de la situación ya que podría ser un consumo excesivo de algún usuario o una fuga del sistema.
- **Mantenimiento:** se realizan actividades de mantenimiento sobre equipos y sistemas para asegurar o mejorar su contexto operativo.
- **Proceso de mejora continua (investigación y desarrollo):** Se trata de optimizar los procesos y hallar constantemente oportunidades de mejora. Se fomentan actitudes en los colaboradores como pro actividad, liderazgo, estado de alerta y visión crítica.
- **Proceso de gestión de servicios:** se incluye la recepción de solicitudes de nuevos servicios, colocación de equipo de medición en nuevos servicios, atención al usuario, recolección de registros de medición de agua, revisión de estado de equipos de medición, reporte de medio periodo a terceros, reporte de fin de periodo y aviso de fugas potenciales en medidores con consumo por 24 horas.



RECURSOS HÍDRICOS

Acciones de Reducción en Sitio

El departamento de Recursos Hídricos trabaja continuamente con las empresas de Península Papagayo para reducir el consumo de agua potable. También apoya los planes de trabajo de los diferentes comités de Bandera Azul Ecológica facilitando la elaboración de los laboratorios de calidad de agua potable y de mar, así como liderando las actividades de educación ambiental especialmente a las relacionadas al recurso hídrico.

Durante el 2019 se continuaron las medidas de reducción tales como la optimización del riego, automatización de lavamanos, el uso de lavapiés con sensores en el Club de Playa Prieta y rotulación para concientizar a visitantes y personal sobre el uso del recurso hídrico en los diferentes sitios. Adicionalmente, se capacitó a parte del personal del Departamento Hídrico en evaluación de la huella hídrica y se colaboro en el patrocinio de la V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento.

Los siguientes resultados representan el consumo total del año de usuarios bajo las empresas las empresas Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda. Los cuales fueron obtenidos a través de medidores.

AÑO	2017	2018	2019
Consumo total de agua potable de usuarios internos (m ³)	47 677	44 819	51 484

2019 fue un año excepcional para el turismo y la visitación en Península. La cantidad de usuarios del sistema de agua potable se incrementó, resultando en un aumento del 11% con respecto al 2018.



Península Papagayo cuenta con una robusta infraestructura que hace llegar el agua residual a través de una red de tuberías de recolección de aguas residuales a las plantas de tratamiento, las cuales se encargan de hacer el proceso de remoción de contaminantes, para obtener al final del proceso un agua de alta calidad. El 100% de esta agua que se obtiene al final del proceso se bombea a los sistemas de riego de áreas verdes. Dado a esto, en Península Papagayo no hay vertidos y por ende no existen cuerpos de agua o hábitats afectados por vertidos.

Volumen total de agua reutilizada en el 2019 (m³)	Porcentaje de agua reutilizada en el 2019 del consumo total de las empresas
21 439	42%

La gestión del recurso hídrico de Península Papagayo no se limita a su alcance operativo, a través de sus esfuerzos en reducir consumos de agua, se relaciona constantemente con los demás usuarios para crear conciencia sobre su consumo de agua a través de notificaciones de consumos altos e invitaciones para participar en actividades de sensibilización y reducción del consumo de agua.

Principales logros:

- Desarrollo de un proyecto piloto para colocar medidores de agua inteligentes, capaces de monitorear los flujos en todos los puntos del proceso, ya sean en el consumo de agua de pozos, las plantas de tratamiento o riego a través de tecnología inalámbrica gracias a la aplicación EyeOnWater .
- Un total de 5 573 pruebas de laboratorio respaldan el constante monitoreo de la calidad del agua realizado al agua potable, agua de tratamiento, agua de riego, y a cuerpos de agua como mares, lagos y quebradas.
- Se capacitaron 111 colaboradores en temas relacionados al recurso hídrico durante el 2019
- Miembros del Departamento de Recursos Hídricos se capacitaron en el tema de Evaluación de la Huella Hídrica impartido por AGIO Gestoría de Negocios S.A.



DIMENSIÓN ECONÓMICA

En la dimensión económica, Península Papagayo identifica como temas materiales cumplimiento legal y concesión, código de conducta y ética y cadena de valor. A continuación se describen los objetivos de la organización para cada uno de estos temas:

Cumplimiento legal y concesión:

Ir más allá del cumplimiento legal y definir la manera óptima de comunicar el progreso de la concesión

Código de conducta y ética:

Ser una organización ética y transparente

Cadena de valor:

Definir criterios de sostenibilidad para la cadena de valor e incrementar los proveedores locales a través del fortalecimiento en el ecosistema empresarial (MiPymes) de Guanacaste



CUMPLIMIENTO LEGAL Y CONCESIÓN

El enfoque de cumplimiento legal de Península Papagayo surge como una necesidad de las partes interesadas por entender la interacción y complejidad de las concesiones que están vigentes en el desarrollo de la península.

En el año 2018 se finalizó la estrategia de sostenibilidad para Península Papagayo, en la cual se definió como tema material la gestión del cumplimiento legal, con el enfoque del 2019 – 2022 de “ir más allá del cumplimiento, y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión”, a través de una estrategia clara la cual determina que se debe asegurar el cumplimiento legal a las partes interesadas y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión maestra.

El alcance del reporte incluye las razones sociales Ecodesarrollo Papagayo Ltda y Marina Papagayo Ltda, que interactúan para mantener el desarrollo avanzando en su gestión diaria. Existen adicionalmente a las concesiones maestras, concesiones derivadas, las cuales responde directo el Estado.

La concesión de Marina Papagayo Ltda, fue otorgada por un plazo inicial de 20 años. El plazo está sujeto a prórrogas automáticas y sucesivas de 5 años. En el contrato de concesión se dispuso que el desarrollo de la marina iba a ejecutarse en dos etapas: una primera de 160 atraques. La segunda, sin fecha comprometida de iniciación, dado que se encuentra sujeta a la existencia de condiciones de mercado adecuadas, está prevista para incluir 211 atraques.



CUMPLIMIENTO LEGAL Y CONCESIÓN

La concesión de Ecodesarrollo Papagayo Ltda. fue otorgada en el año de 1993 por un plazo inicial de 49 años, el cual en consecuencia vence en el 2042. De acuerdo con las disposiciones del contrato de concesión, Ecodesarrollo Papagayo, Ltda., en su condición de desarrollador maestro, asumió la obligación de cumplir los compromisos de desarrollo en un plazo que vence en el 2027. A partir de esa fecha, el Instituto Costarricense de Turismo puede evaluar los niveles de cumplimiento del proyecto, incluyendo la infraestructura esperada o el grado de inversión en el desarrollo de la zona.

Además de la infraestructura básica comprometida, se han desarrollado hasta la fecha:

- Una marina.
- 9 sitios de desarrollo, de los cuales 5 son para hoteles.
- 1 cancha de golf.
- 110 lotes residenciales y 76 unidades condominales turísticas.

Actualmente ambas concesiones cuentan con avances significativos hasta la fecha de cierre de reporte, y no cuentan con notificaciones de incumplimiento por parte del ente regulador, el cuál es el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y en el caso de la Marina la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT).

Península Papagayo reconoce la importancia de comunicar el progreso de la concesión, y sobre todo ir más allá del cumplimiento. Para este último compromiso se implementaron acciones para darle monitoreo a la gestión del cumplimiento legal en aspectos ambientales y sociales a través de un diagnóstico normativo, que consistió en una revisión de requerimientos en gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional, y prácticas laborales. El objetivo fue identificar impactos, administrar recursos e implementar medidas de compensación y el resultado de este proceso fue una matriz en línea que mantiene actualizados los cambios en legislación ambiental y social vinculantes, que se encuentra en operación desde octubre de 2018.





CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

La ética en los negocios se enfoca en mantener una conducta basada en valores y demostrar integridad. Un código de ética es la afirmación formal de la compañía por velar por principios y estándares de transparencia en su gestión, a la vez que asegura requisitos legales y la mitigación del riesgo, y compila los lineamientos corporativos que son el soporte ético de la compañía, que representa la base de toda acción y decisión, siendo complementario con sus políticas.

Como parte del proceso estratégico de la empresa (2018- 2022), Península Papagayo determinó el tema de ética como material, esto a través de la consulta a partes interesadas, definiendo como objetivo al final del periodo “Ser una organización ética y transparente” esto a través de “la actualización y estandarización del código de ética para todo el desarrollo y la cadena de valor, cumpliendo con estándares internacionales”, esperando cumplir esta aspiración al 2022.

El impacto positivo de esta aspiración se ve reflejado directamente en la cultura organizacional a través de la construcción de comportamientos éticos y valores, además encamina a los empleados hacia el cumplimiento de la políticas, procesos y procedimientos, e incrementa el nivel de conciencia y educación de los empleados sobre las conductas permitidas y no permitidas.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Actualmente se cuenta con un Código de Conducta Empresarial y Ética que aplica para las compañías Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

La implementación del código se realiza a través de capacitaciones de inducción brindadas a los colaboradores de primer ingreso donde se solicita la firma de este, adicionalmente se cuenta con un mecanismo de denuncias y las respectivas acciones disciplinarias para el monitoreo del código.

Durante el 2019 se trabajó en la actualización de políticas y procedimientos, entre ellos la Política de Ética y Anticorrupción lo que llevo a postergar para el año 2020 la actualización del código de conducta y ética y sus retos relacionados:

- Definir e implementar los mecanismos y herramientas para evaluar los niveles de riesgo en cada categoría del código de conducta y ética.
- Elaborar los métodos de trabajo y procedimientos para dar seguimiento a la actualización y mantenimiento del código de conducta y ética.
- Obtener el reconocimiento del código de conducta y ética por parte de los colaboradores y los proveedores.
- Definir métodos de análisis para evaluar los riesgos de las operaciones en temas de Derechos Humanos, anticorrupción, trabajo infantil y forzoso.



CADENA DE VALOR

Como organización, Península Papagayo esta consciente que se debe promover la implementación de prácticas de sostenibilidad en la cadena de valor para disminuir sus impactos ambientales y sociales negativos y potenciar los positivos, además de fortalecer la economía de la provincia de Guanacaste a través de relaciones comerciales con proveedores locales (definidos como aquellos cuya única sede o sede principal se ubica en Guanacaste), debido a esto, la meta para el 2022 es implementar una estrategia de compras sostenibles definiendo los criterios de sostenibilidad para la cadena de valor de Península Papagayo, así como incrementar la cantidad de proveedores del desarrollo al fortalecer el ecosistema emprendedor (MYPYMEs) de Guanacaste con énfasis en agricultura y servicios utilizando como mecanismo de acción una alianza público-privada.

El alcance del tema material cadena de valor dentro de este reporte constituye las siguientes operaciones: Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.



CADENA DE VALOR

Durante el 2019 se actualizó la Política de Proveedores y Consumo Responsable, y su respectivo procedimiento. Este refrescamiento tuvo como objetivo establecer los estándares que Península Papagayo busca en sus proveedores de bienes y servicios a la luz de la nueva estrategia de sostenibilidad, así como definir los compromisos de esta relación. La política incluye aspectos éticos, sociales, ambientales y de calidad.

En el 2019 se inició un plan de trabajo para revisar el proceso de compras sostenibles con el apoyo de la Alianza Empresarial por el Desarrollo (AED) y su metodología “Caja de herramientas para gestionar la cadena de valor” la cual consistió

en sensibilizar y capacitar al equipo de compras, identificar los riesgos de la cadena de valor y calificar a los proveedores para poder catalogar aquellos que son críticos.

Posteriormente se hizo una propuesta de requisitos a solicitar pero que aun están pendientes por implementar al 100% ya que se requiere hacer una validación con todas las áreas de la empresa. Esto con el fin de lograr que todos los intercambios entre ambas partes se den apropiadamente y de acuerdo con los pilares filosóficos del Península Papagayo: calidad, respeto por la legislación nacional, respeto por el medioambiente y fortalecimiento de las relaciones comunitarias.

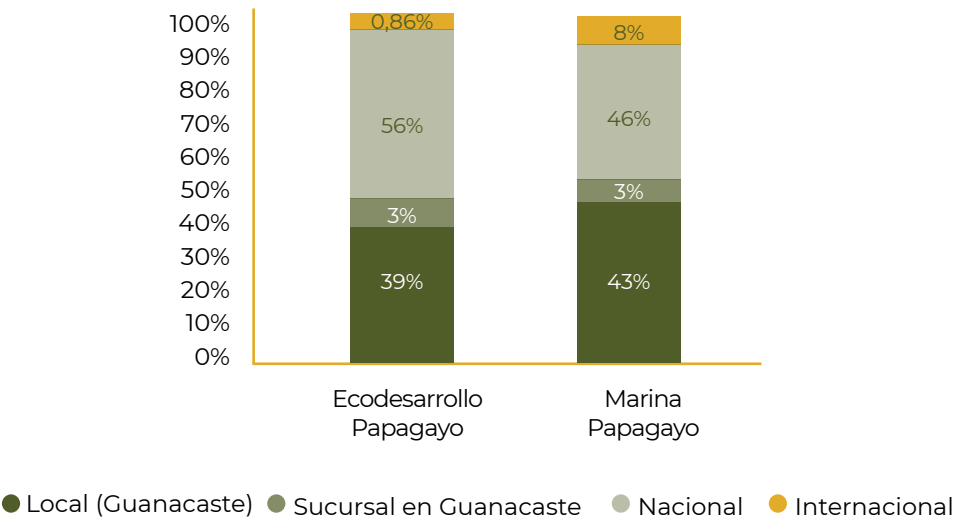
Entre los principales resultados del trabajo realizado con la AED, se detallan los siguientes:

- Equipo de compras sensibilizado y capacitado en materia de sostenibilidad y cadena de valor de manera tal que cuenten con mayor conocimiento para relacionarse responsablemente con sus proveedores a nivel de eficiencias, riesgos y generación de valor en sus productos y servicios.
- Caja de herramientas para el análisis y segmentación de la cadena de valor que incluye:
 - Matriz para el Análisis de Riesgos.
 - Matriz de Clasificación de Proveedores.
 - Definición del Caso de Negocios en lo que respecta a manejo de riesgos.



Durante el 2019 los proveedores locales superan el 40%. En instalaciones como The Market en Marina Papagayo se ofrece a los clientes productos de este tipo de proveedores como chocolates, jabones de tocador, alimentos, bebidas y suplementos de Nicoya, una de las cinco “zonas azules” a nivel mundial (lugares en el mundo donde las personas son más longevas, superando los 100 años de edad), además de jugos de frutas, entre otros productos.

Distribución porcentual del origen de los proveedores de las empresas de Península Papagayo para el 2019



Origen de los proveedores por razón social para el 2019

Compañía	Local (Guanacaste)	Sucursal en Guanacaste	Nacional	Internacional	Total 2019
Ecodesarrollo Papagayo	137	11	196	3	347
Marina Papagayo	53	4	56	10	123

Retos y oportunidades

- Validar los criterios ambientales y sociales para iniciar un programa piloto de evaluación de los proveedores con base en tales criterios.
- Mantener al Departamento de Compras capacitado e informado acerca de las mejores prácticas de la industria relacionado a crear una cadena de valor sostenible.
- Se mantiene aun el reto de sensibilizar a los demás colaboradores y departamentos de las compañías para que comprendan la importancia de centralizar el proceso de adquisiciones en el Departamento de Compras de manera que se cuente con control absoluto sobre los criterios de selección de proveedores.



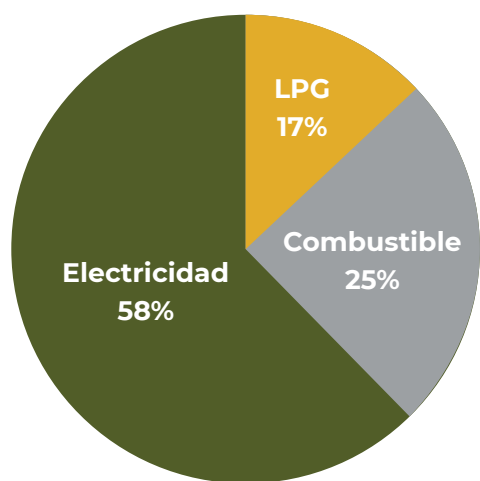
TEMAS DE INTERÉS



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Península Papagayo inicia a trabajar el tema de eficiencia energética en el 2018 construyendo una base de datos a nivel de todo el complejo para medir el consumo de energía de los distintos sitios e identificar oportunidades de reducción. Península Papagayo realizó un estudio inicial para evaluar el consumo total de energía del complejo turístico y desarrollar una hoja de ruta para el uso eficiente de energía. El estudio fue realizado por Ad Astra Servicios Energéticos y Ambientales (AASEA), una subsidiaria de propiedad total de Ad Astra Rocket Company y líder en soluciones de energía limpia y tecnología de hidrógeno. El proyecto incluyó una fase extensa de recolección de datos que permitió un diagnóstico de energía completo para el complejo. El análisis de los datos permitió a AASEA proponer una hoja de ruta de descarbonización que elimina gradualmente el uso de combustibles fósiles mejorando la eficiencia energética.

Distribución de fuentes de energía



Como parte de los esfuerzos en reducir el consumo energético de los sitios, en el 2019 se realizaron capacitaciones en electricidad básica para fortalecer las capacidades técnicas de los colaboradores que trabajan en servicios de reparación y mantenimiento de sistemas. Apoyados por el Programa Bandera Azul Ecológica, se impartieron charlas de eficiencia energética en las oficinas administrativas y el Club de Playa Prieta.

Junto con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) Sede Chorotega y el Núcleo Eléctrico del INA Sede Central, se realizó un programa piloto para realizar un programa de formación dual en el Técnico en Eficiencia Energética realizando una propuesta de iluminación en el edificio de las Oficinas Administrativas, en Marina Suites y en el Centro de Naturaleza del Papagayo Explorers Club.

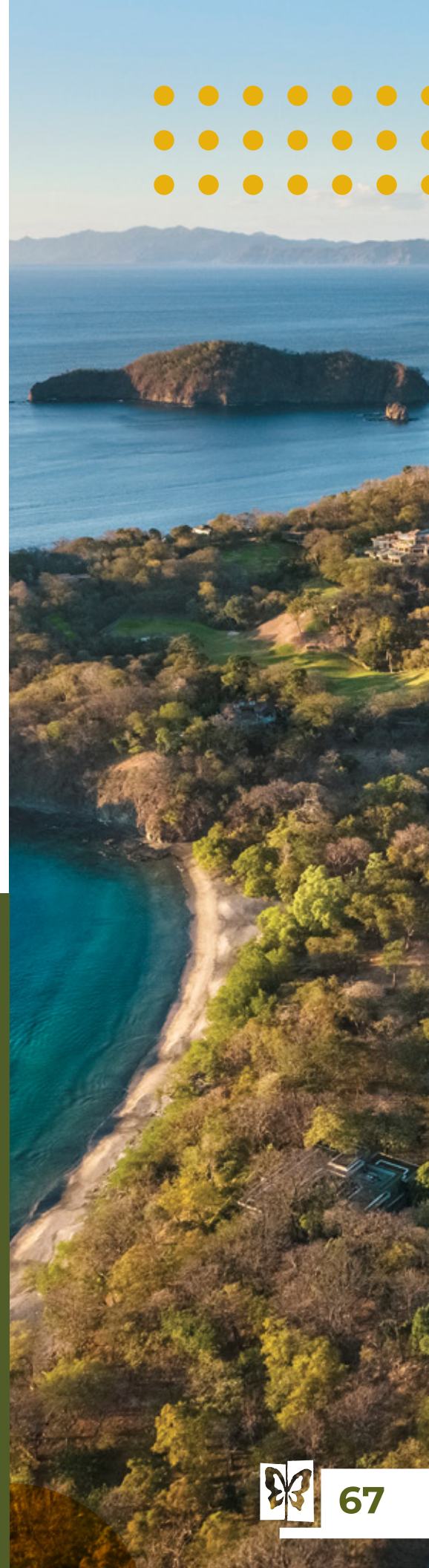


CONTROL DE EROSIÓN

Península Papagayo se encuentra en un terreno con un relieve variable que incluye desde cerros hasta mesetas, por lo cual durante las etapas constructivas de los proyectos se deben implementar medidas para mitigar el impacto ambiental que podría ocasionar la erosión de los suelos al caer a las cuencas ubicadas dentro del proyecto y sedimentarse en las playas aledañas, afectando el ecosistema marino. Desde el inicio del proyecto, a través del Plan de Gestión Ambiental presentado a la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) se cuenta con un protocolo de control de erosión cuyo objetivo es controlar la erosión producida por la escorrentía de aguas superficiales que arrastran material particulado de los movimientos de tierra durante la ejecución de un proyecto constructivo, colocando estructuras de sedimentación y realizando un manejo adecuado de aguas de lluvia. Este protocolo tiene como alcance los proyectos ejecutados por las empresas incluidas en este reporte, así como los ejecutados por concesionarios terceros.

Existen variedad de métodos por los cuales se busca contener los materiales por efecto del movimiento de tierras, disminuir la velocidad de las aguas, el arrastre de sedimentos y su conducción hasta su descarga final, los que se han implementado en Península Papagayo a través de los años son los siguientes:

- **Geo textiles con malla galvanizada:** para zonas con pendientes entre 20 a 60% donde el potencial flujo de agua que corra no sea de un volumen considerable. Se retiene material fino a medio.
- **Geo textiles:** en zonas menores a 20% de pendiente y en donde el flujo de agua corra de forma laminar. Se retiene material fino.
- **Empalizadas con geo textil:** en zonas de pendiente entre 20 a 60% donde el flujo de agua sea de un volumen considerable. Se retiene material fino a medio.
- **Muros de piedra:** se ubican en las partes altas de los yurros con el objetivo de contener materiales gruesos.
- **Canalizaciones en piedra:** se colocan en zonas planas para controlar y canalizar la escorrentía superficial hacia los yurros naturales.
- **Muros de sacos:** se utilizan para almacenar sedimentos extraídos de las estructuras de control de erosión.
- **Filas de sacos:** se colocan en zonas planas para retener sedimentos finos, especialmente en zonas donde se construyen accesos.
- **Lagunas de sedimentación:** son hoyos que se hacen en zonas planas para reducir la velocidad de la escorrentía superficial y decantar sedimentos.
- **Geo textiles tipo ecomatrix y malla de coco:** se colocan en taludes donde ha habido derrumbes para estabilizarlos y controlar la erosión del mismo.
- **Contra cunetas impermeabilizadas:** ubicadas en las coronas de los taludes, evita la infiltración del agua y el colapso de material del talud.

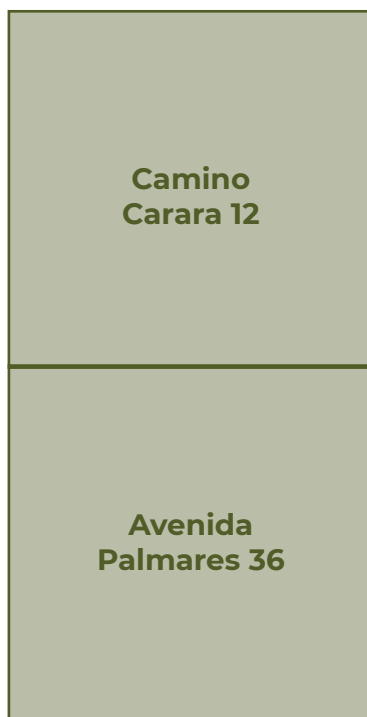


CONTROL DE EROSIÓN

En el 2019 se limpiaron las trampas de sedimento del proyecto, de las cual se extrajo 690 m³ de material sedimentado. Dando mantenimiento aproximadamente a 4 185 metros lineales de estructura y se construyeron 121 trampas nuevas.

Paralelamente en 2019 se realizaron otras acciones como la limpieza de calles y de la red de aguas pluviales del proyecto para prevenir atascos en el sistema y que el agua de lluvia escurra directamente hacia el lecho marino. En total se recolectaron 48 m³ de material en la limpieza de calles como rocas, ramas, entre otros sedimentos.

Volumen de sedimentos recolectados (m³)

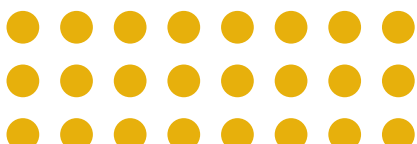


Volumen de sedimentos recolectados en las vías internas de Península Papagayo para el 2019

Volumen de sedimentos recolectados (m³)



Volumen de sedimentos recolectados por sitio para el 2019



MANEJO DEL FUEGO

En Costa Rica, las acciones de control de fuego comenzaron en 1986 luego de una importante quema en el Parque Nacional Santa Rosa. Se evaluaron diversas técnicas de control, sin embargo, la primera gran acción efectiva fue trabajar con la comunidad local ya que poseían alto conocimiento sobre el fuego dado que ellos mismos lo manipulaban constantemente con el fin de limpiar sus terrenos. Con el tiempo, los conocimientos sobre el control, comportamiento, épocas de mayor riesgo y maneras de controlar el fuego han ido aumentando.

Los terrenos de Península Papagayo presentan una cobertura boscosa seca, cuya precipitación promedio anual oscila entre los 1 500 y 2 000 milímetros, lo que provoca que sean una de las partes más secas del territorio nacional. Sumado a esto, la zona experimenta sequías propias del Fenómeno del Niño y cuenta con la presencia de una especie africana de pasto introducida por los ganaderos llamada jaragua (*Hyparrhenia rufa*) que crece exitosamente luego de las quemas y actúa como combustible vegetal. Por estas razones, antes del 2001 Península Papagayo sufría de incendios forestales que iniciaban en la entrada del proyecto extendiéndose hasta el borde de este. Estos eventos llevan a tomar la decisión de crear un cuerpo de bomberos forestales con el objetivo inicial de controlar los incendios forestales dentro de Península, el cual en la actualidad se ha ampliado para ofrecer una mayor gama de servicios como la atención de emergencias médicas. El departamento de respuesta a emergencias cuenta con un jefe de departamento, ocho paramédicos, cuatro bomberos estructurales, cuatro bomberos especializados y cuatro bomberos forestales, con equipos especializados.



MANEJO DEL FUEGO

El departamento cuenta con un plan establecido para el manejo del fuego que incluye labores constantes de prevención, labores inmediatas de control y liquidación cuando sean requeridas. Dentro de las labores preventivas, el departamento tiene como función todo aquello necesario para prepararse en caso de una emergencia, como capacitarse y capacitar a otros colaboradores, dar mantenimiento al equipo y las vías de acceso, realizar cortafuegos, inspecciones y monitoreo para identificar riesgos de incendio y de accidentes laborales, entre otros. Entre las labores de necesidad inmediata, además de dar atención a incendios, incluye dar asistencia en aterrizaje de helicópteros, atender emergencias de rescate (vehicular, acuático, de montaña, entre otros) y gestionar y reubicar a animales silvestres.

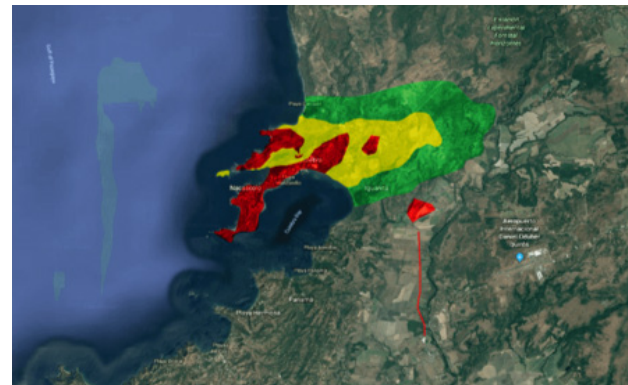
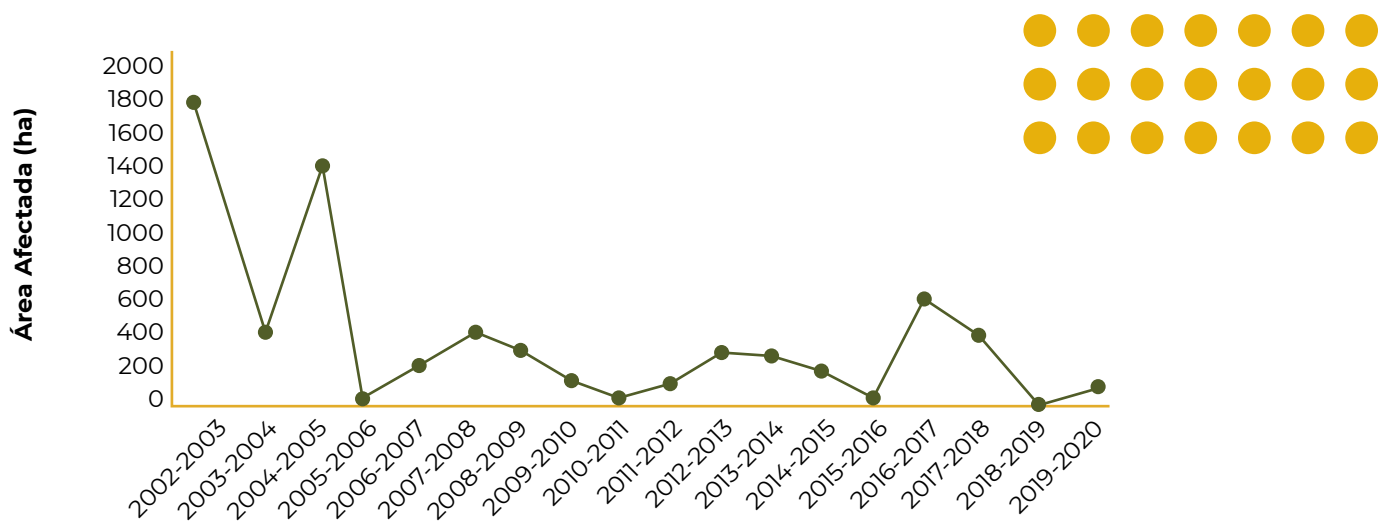


Imagen de zonas de emergencia para el control de fuego en Península Papagayo y alrededores.

El Plan de Manejo del Fuego de Península Papagayo establece como estrategia para controlar los incendios, acciones cortafuegos para la península y sus alrededores, clasificando los terrenos según el nivel de atención que deben procurar darle en caso de fuego, siendo verde una alerta, amarillo inicio de monitoreo y rojo acción inmediata.

A través de esto se determinó que la zona de Península Norte es el área más propensa a incendios en la vecindad porque está más expuesto al viento y a la comunidad, lo cual implica vigilancia constante. Dicho esto, durante los últimos 15 años, el departamento de respuesta a emergencias con el apoyo de los brigadistas ha atendido 180 incendios. La siguiente gráfica muestra la cantidad de terreno atendido por el departamento de Respuesta a Emergencias de Península Papagayo y el apoyo de los brigadistas desde el año de su creación hasta el 2018 para toda la zona roja (esto incluye alrededores).



DESARROLLO COMUNITARIO

Península Papagayo a través de la Asociación Creciendo Juntos es la encargada de la relación con las comunidades que se encuentran dentro de la zona de influencia del desarrollo, mantiene dos ejes transversales adicionales: voluntariado y salud. Esto para ampliar su impacto positivo en las comunidades de la zona de influencia, tal como lo menciona la norma ISO 26000: “la contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más altos de bienestar y desarrollo”.

Voluntariado

El voluntariado como eje estratégico surge en el 2010, cuando se invita al hotel Four Seasons, ubicado dentro de Península Papagayo, a formar parte activa del trabajo con las comunidades. Actualmente el programa cuenta con dos tipos de voluntariado que se clasifican en ‘Individual’ y ‘Grupal’, los cuales están disponibles tanto para organizaciones nacionales como para internacionales y se analiza cada voluntario o grupo de voluntarios para aprovechar al máximo sus capacidades de acuerdo con los objetivos y necesidades de la asociación y la comunidad.

El avance en la gestión de la Asociación Creciendo Juntos en el 2019 sobre el tema de voluntariado se mide a través de los siguientes indicadores:

- 170 voluntariados.
- 12 330 personas se vieron beneficiadas gracias a los aportes realizados de los voluntarios.
- \$446,417 donaciones de huéspedes y propietarios de Península Papagayo.



CONSULTORIO MÉDICO



CONSULTORIO MÉDICO



DESARROLLO COMUNITARIO

Salud

El eje estratégico de salud surge junto con el apoyo de la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S.) y la organización Children Without Borders (CWB). Bajo sendos convenios de cooperación, se formó una alianza para la creación de una clínica de atención a niños, inaugurada en Comunidad Carrillo en el 2011. A partir del 2016, CWB se retira y la Asociación Creciendo Juntos continúa las operaciones en conjunto con la C.C.S.S.

El enfoque de la clínica es en medicina preventiva y psicología principalmente en niños y niñas de 0 – 15 años. Trabaja bajo un convenio con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), que le permite utilizar las instalaciones de uno de los espacios del Área de Salud de Carrillo, instalaciones que anteriormente la CCSS utilizaba un día al mes.

Formalmente bajo los esquemas de la CCSS lo que se realiza es medicina mixta. La respuesta a referencias y medicamentos enviados desde la clínica ha sido muy efectiva por parte de los centros de salud cercanos, que reciben las referencias sin problema.

Adicionalmente, la clínica como requerimiento y parte de su convenio con la CCSS lleva estadísticas de atención tanto del área de psicología como de medicina.

Cabe destacar que en la consulta de medicina la mayor cantidad de niños, niñas y jóvenes que llegan son de nacionalidad costarricense, en el caso de los nicaragüenses y de otras nacionalidades no superan en promedio un 1.3% de la consulta entre el 2011-2019.

El avance en la gestión de la Asociación Creciendo Juntos en el 2019 sobre el tema de salud se mide a través de los siguientes indicadores:

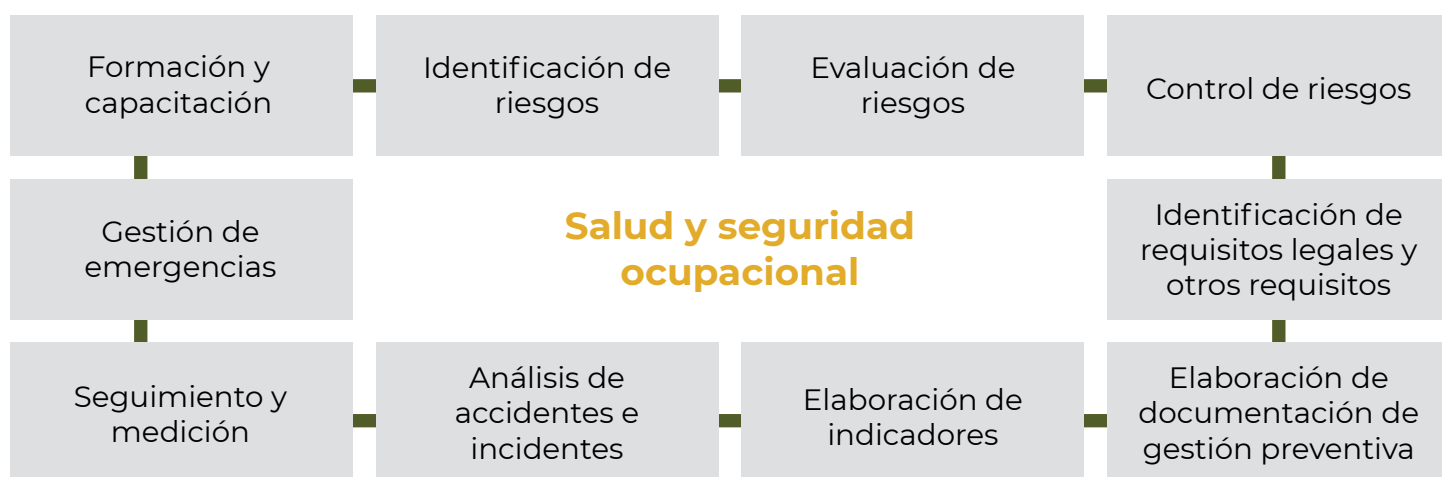
- Se atendieron a 7915 menores de edad en atención médica y de psicología gratuita.
- 356 niños y niñas participaron en charlas de salud.
- Se realizaron 1.120 análisis de sangre y exámenes especiales.



SALUD Y SEGURIDAD

El área de Salud Seguridad Ocupacional del Departamento de Desarrollo Humano de Ecodesarrollo Papagayo Limitada, tiene por objetivo promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores incluyendo los colaboradores de Marina Papagayo Ltda. Una de sus principales tareas es la prevención e identificación de riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo.

Procesos del área de Salud y Seguridad Ocupacional



El Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo se encuentra alineado con la norma INTE/ISO 45001:2018, por lo que uno de los objetivos para los próximos años es verificar el cumplimiento de la norma a través de una auditoría externa.

Adicionalmente, se realiza una inducción sobre la política de Salud y Seguridad Ocupacional a todos los contratistas que nos brindan servicios dentro del desarrollo, por lo cual el compromiso también se extiende a nuestra cadena de valor.

Uno de los principales logros que se concretaron en el 2019 fue la actualización de los planes de preparativos y de respuesta ante emergencias específicos para cada una de las compañías, así como uno en general para todo el desarrollo, abarcando a todos los clientes, visitantes y cualquier persona que permanezca dentro de las instalaciones. En total se capacitaron a un total de 127 colaboradores.

Otro logro importante fue la señalización de varios puntos del proyecto para cumplir con las normas de seguridad requeridas.

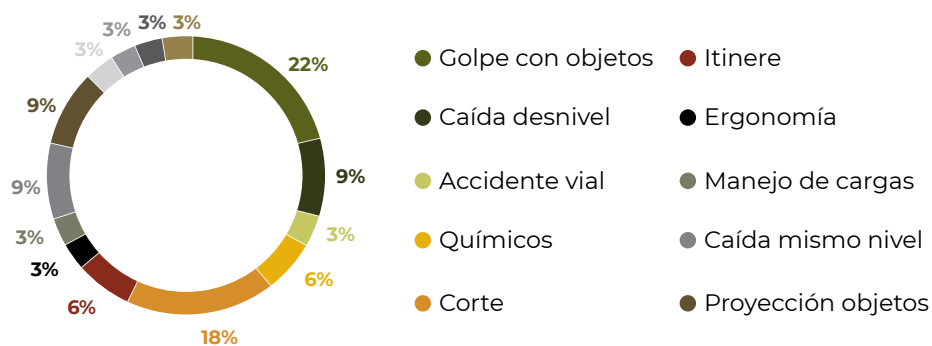


SALUD Y SEGURIDAD

En el año 2019 se contabilizaron 38 accidentes laborales de los cuales se obtuvieron 150 días de incapacidad.

Las causas de accidentes laborales identificadas en un mayor porcentaje obedecen a golpe con objetos en un 22% donde estos son herramientas manuales o materiales que utilizan para realizar las labores, seguido de cortes con herramientas manuales o mecánicas con un 18%, caída a desnivel en un 9% y accidentes con sustancias químicas en un 9%.

Distribución porcentual por tipo de accidente laboral durante el 2019.



Con la identificación y evaluación de riesgos se procede a brindar alternativas de mejora, donde según la principal causa de accidente laboral es por golpe con objetos, se les brinda a los colaboradores capacitaciones en uso seguro de herramientas manuales y concentración y concientización en la realización de las tareas, ya que se encontró que los colaboradores se encuentran distraídos y pensando en otras tareas, asuntos personales o problemas laborales.

Otras alternativas de mejora brindadas se encuentran evaluación de equipo de protección personal, análisis de los procesos y manejo manual de cargas.



ALINEAMIENTO CON EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



ALINEAMIENTO CON EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



Medidas implementadas:

1

Protección de los derechos humanos

Registro de casos de incumplimiento de los derechos humanos e implementación de medidas correctivas.

2

No complicidad en la vulneración de los derechos humanos

Se está trabajando en un sistema de compras sostenibles en el cual se definirán los criterios sociales bajo los que se seleccionarán los proveedores de Península Papagayo.

3

Apoyo a la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva

Todos los colaboradores de Península Papagayo cuentan con el derecho de libertad de asociación, actualmente 11% de los colaboradores pertenecen a la asociación solidarista.

4

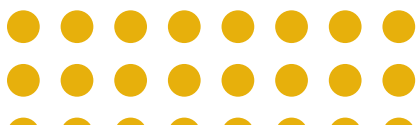
Eliminación de toda forma de trabajo forzoso

Se aprobó la Política de Ética y su procedimiento que incluye los temas pertinentes a trabajo forzoso u obligatorio para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones.

5

Erradicación de trabajo infantil

Se trabajó en un sistema de compras sostenibles en el cual se definieron los criterios sociales bajo los que se seleccionarán los proveedores de Península Papagayo.



ALINEAMIENTO CON EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



6

Abolición de las prácticas de discriminación

El Código de Ética Empresarial incluye una sección sobre la no tolerancia a cualquier forma de discriminación y acoso sexual. Esto se comunica durante la inducción corporativa y el 100% colaboradores firma este documento.

7

Enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente

Mediante los protocolos ambientales, gestión integral del recurso hídrico y de los residuos sólidos, Península Papagayo implementa el enfoque preventivo en materia ambiental. Para mayor detalle dirigirse a las secciones de estos temas materiales.

8

Promover iniciativas de responsabilidad ambiental

Península Papagayo cuenta con un robusto sistema de educación ambiental a lo interno a través de la Coordinación de Sostenibilidad y Desarrollo Humano quienes con la participación de todas las áreas, realizaron más de 84 actividades y entrenamientos relacionados a temas de responsabilidad ambiental.

9

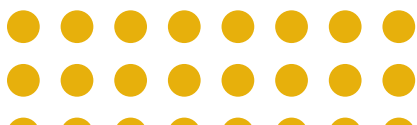
Principio 9: Favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Uno de los casos de éxito es la gestión del recurso hídrico en Península Papagayo, en donde reutilizamos el 100% de las aguas residuales para irrigación de zonas verdes después de su depuración en las plantas de tratamiento.

10

Trabajar contra la corrupción, extorsión y soborno

El Código de Ética Empresarial incluye una sección de regulación sobre los conflictos de interés. Además se cuenta con un mecanismo de denuncia anónima anticorrupción.



ALINEAMIENTO CON

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Fortalecer la educación básica y técnica



6

AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Uso sostenible del recurso hídrico



8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Construir carreras, no trabajos



12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Consumo racional de recursos



14

VIDA MARINA

Conservación de los ecosistemas coralinos



15

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

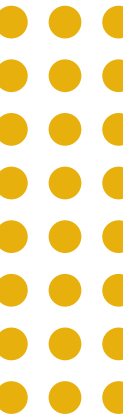
Conservación de la biodiversidad en los ecosistemas terrestres y marinos



17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fuentes de soluciones innovadores



ALINEAMIENTO CON

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

4



Educación de Calidad

Península Papagayo reconoce el desafío global y local de acceder a puestos que propicien un mayor bienestar, estas se reducen sin una educación general básica y técnica de calidad. Es con este impulsor que se decide enfocarse en contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.

Para lograr el objetivo, Península Papagayo trabaja a través de la Asociación Creciendo Juntos de la mano con el Ministerio de Educación Pública (MEP), en su área de influencia. Los centros educativos con los que se trabaja a través de la alianza llegan a abarcar un 9,5% de la población de las sedes regionales del Ministerio de Educación Pública (MEP) de Santa Cruz y Liberia. En el caso de la educación técnica, desde el 2004 la Asociación Creciendo Juntos cuenta con un centro de capacitación técnica en la comunidad de Guardia, donde en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), se imparten cursos de capacitación técnica.

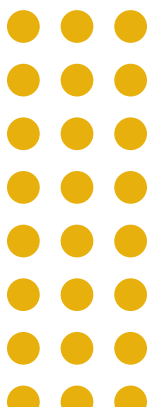
6



Agua Limpia y Saneamiento

Uno de los desafíos en Guanacaste es que son una de las zonas de mayor estrés hídrico del país, por lo tanto, el uso sostenible del recurso hídrico es un componente fundamental e inherente en la gestión de cualquier proyecto inmobiliario.

Las operaciones de Península Papagayo contribuyen directamente al consumo de agua de la zona, por lo que constantemente se encuentran identificando herramientas y mecanismos para reducir su consumo. Adicionalmente Península Papagayo asegura la calidad y disponibilidad de agua potable para todos los usuarios y empresas dentro del proyecto, la depuración de aguas residuales de todos los generadores dentro del resort mediante sistemas especializados de tratamiento terciario y la reutilización de la totalidad del efluente de estos sistemas para irrigación. Además, como parte de los esfuerzos en el control y monitoreo del consumo de agua se han colocado medidores inteligentes que permiten conocer los datos en tiempo real.





Trabajo Decente y Crecimiento Económico

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), demuestra que las prácticas responsables en el lugar de trabajo, tales como las innovaciones en la organización del trabajo, el aprendizaje continuo, las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia, y el respeto de los derechos de los trabajadores, son formas importantes de incrementar la productividad, a la vez que promueven el trabajo decente.

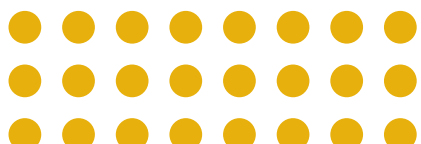
Península Papagayo tiene como objetivo ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras, no trabajos, a través de una estructura de gestión de talento incluyendo: gestión de cambios, clima organizacional y capacitaciones técnicas. Además, se emplea directamente a 310 personas de las cuales un 97% han sido contrataciones locales.

Cuenta con un proyecto de salud integral en el trabajo, el cual busca el bienestar de los colaboradores a través del programa 180, donde durante el 2019, 55 colaboradores asistieron a actividades deportivas, 220 colaboradores asistieron a charlas de nutrición y 285 colaboradores asistieron a charlas de psicología y 14 a consulta psicológica. Adicionalmente, se desarrollaron 3 talleres para el tema de salud mental, esto gracias al Instituto Interno Península Papagayo (IIPP) con el objetivo de estimular el desarrollo personal y profesional de los colaboradores a través de instructores internos avalados por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).



Producción y Consumo Responsables

Se reconoce el desafío a nivel global del consumo irracional de recursos, para el año 2019, el día de sobregiro del planeta (día a partir de cual la capacidad de los ecosistemas para regenerar recursos nuevos ya no es suficiente para sostener las demandas de la población mundial en un año) fue el 29 de julio. Península Papagayo consciente del impacto que tiene como consumidor de bienes y servicios en la región Chorotega, se encuentra trabajando en promover la implementación de prácticas de sostenibilidad. Dentro de las estrategias para el consumo responsable, se está fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral de Residuos, con un enfoque en la prevención de la generación, para lo que se implementó un estudio de generación y composición de residuos en el desarrollo alineado con la Estrategia Nacional de Reciclaje y se está trabajando en la valorización de los residuos sólidos orgánicos a través de técnicas de compostaje.



14



Vida Submarina

Península Papagayo reconoce el desafío de propiciar la conservación de la biodiversidad marina y terrestre. Esto considerando que está constituido por abundante cobertura boscosa, playas, manglares y paisajes escénicos; y que cumple una función ecosistémica primordial.

Un proyecto que sin duda aporta a este objetivo es la restauración de corales en Bahía Culebra, específicamente se trabaja en la creación de un vivero de corales y dos sitios de restauración específicos, a manera de proyecto piloto que contribuya a crear información para su escalabilidad y replicación en otros sitios de la Bahía.

15



Vida de Ecosistemas Terrestres

Junto al expertise de Explorers Club (PEC) que trabaja en descubrir Península Papagayo y Costa Rica a través de experiencias de ecoturismo exclusivas, únicas, sofisticadas y transformativas, además de ser la herramienta de gestión de la biodiversidad en el desarrollo y promover la educación ambiental entre clientes. Adicionalmente, se trabaja en proyecto de monitoreo ecológico de la ruta 253 que conduce a el proyecto. Este estudio se espera concluir el siguiente año y que pueda servir de base para implementar medidas que disminuyan la incidencia en carretera.

17



Alianzas para Lograr los Objetivos

Las alianzas, más que presentar un desafío, son una fuente de soluciones innovadoras y una forma de trabajo transversal. Estas se pueden alinear con los planes e indicadores de la estrategia de sostenibilidad de una organización, ya que plantean la posibilidad de optimizar y maximizar impactos que no se puede lograr trabajando individualmente.

Península Papagayo utiliza las alianzas como mecanismo de trabajo para ampliar el impacto de la estrategia de la organización, tanto a nivel de gobierno e instituciones centrales como a nivel regional. Esta herramienta se ha utilizado continuamente desde el inicio de su gestión en la zona de Guanacaste para ampliar su impacto positivo.



ÍNDICE GRI CONTENIDOS GENERALES

Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: Contenidos Generales 2019

102-1 Nombre de la organización	Página 14
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 14
102-3 Ubicación de la sede	Página 98
102-4 Ubicación de las operaciones	Página 98
102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 13 Forma Jurídica: Concesión
102-6 Mercados servidos	Página 14 Clientes: hoteles, residentes, huéspedes, dueños de embarcaciones, inversionistas en bienes raíces
102-7 Tamaño de la organización	Página 13 Ventas netas y capitalización: Omisión por confidencialidad
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 27
102-9 Cadena de Suministro	Página 14
102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 13
102-12 Iniciativas externas	Página 12
102-13 Afiliación a asociaciones	Página 12
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 3
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 20
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 5, 13
102-18 Estructura de gobernanza	Página 15
102-40 Lista de grupos de interés	Página 17
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	11% de los colaboradores pertenecen a asociaciones solidaristas
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 16, 17
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 16, 17, 18

8 

8 



82

ÍNDICE GRI CONTENIDOS GENERALES

Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

CONTENIDOS GENERALES

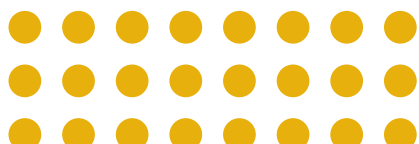
GRI 102: Contenidos Generales 2019

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 17, 18, 19
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros	En este documento no se reportan estados financieros
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 4, 17, 18, 20, 21
102-47 Lista de temas materiales	Página 21
102-48 Reexpresión de la información	Durante el 2019 no se realizó ninguna re-expresión de la información
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Durante el 2019 no se realizó ningún cambio significativo del objeto del Informe, lista de temas, materia o cobertura de temas
102-50 Periodo objeto del informe	Página 4
102-51 Fecha del último informe	Página 3
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 4
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 4
102-55 Índice de contenidos GRI	Página 82
102-56 Verificación Externa	Este documento no es verificado externamente

TEMA MATERIAL: PRÁCTICAS LABORALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2019

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 6, 7 y 8
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 22, 37, 57
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 6, 7, 8



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN SOCIAL

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

ODS

TEMA MATERIAL: PRÁCTICAS LABORALES

GRI 202 Presencia en el mercado

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Se hace la revisión de salarios mínimos según el MTSS de Costa Rica para determinar que los trabajadores se les paga en función de las reglas de salarios mínimos.
No se hace diferenciación de salario mínimo por sexo.

8 

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

61%
Definiciones de “altos ejecutivos”, “local” y “operaciones significativas”: Página 96,97,98

8 

GRI 401 Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Página 28

8 

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Página 30

8 

401-3 Permiso parental

Todos los colaboradores tienen el derecho a permiso parental. En el 2019, 7 hombres y una mujer acogieron al permiso parental y el 100% regreso al trabajo.

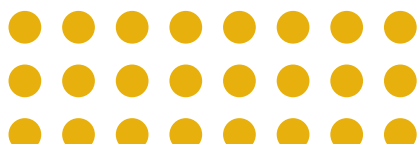
8 

GRI 402 Relaciones trabajador-empresa

402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales





4 semanas

8 



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN SOCIAL

Estándar de GRI | Contenido | Resultados 2019 | ODS

GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 29	8 
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 29	4 
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Omisión: El proyecto de evaluación de desempeño profesional inicia en el 2020.	8 
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 27 Se cuenta con una persona adulta mayor en la organización.	8 

TEMA MATERIAL: SITIOS ARQUEOLÓGICOS Y CULTURA GUANACASTECA

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 31
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 31, 32, 33
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 31, 32, 33
No procede. El tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Gestión del Patrimonio Arqueológico	Página 31, 32
	Actividades con relación a los sitios arqueológicos	Página 33
	Actividades con relación a la cultura guanacasteca	Página 34, 35



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN SOCIAL

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

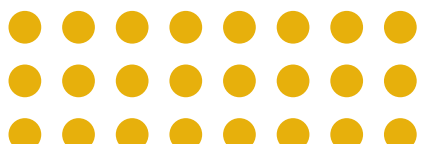
ODS

TEMA MATERIAL: EDUCACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 23
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 23, 24, 25
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 23, 24, 25
No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Actividades y capacitaciones para estudiantes	Página 25
	Actividades y capacitaciones para profesores	Página 25
	Actividades y capacitaciones para padres de familia	Página 25
	Cursos Técnicos	Página 25
	Donaciones	Página 71

TEMA MATERIAL: POBREZA

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 36
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 36
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 36



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN AMBIENTAL

Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI

Avance en la metodología Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)

Página 36

TEMA MATERIAL: RECURSOS HÍDRICOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 52
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 52, 53, 54, 55, 56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 52, 53, 54, 55, 56
GRI 306 Efluentes y Residuos	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Página 56
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Página 56
GRI 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	Página 53
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Página 52
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	Página 56

6 

6 

6 

6 

6 



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN AMBIENTAL

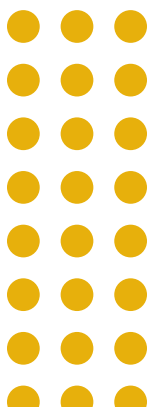
Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

TEMA MATERIAL: RESIDUOS SÓLIDOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 48, 49
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 48, 49, 50, 51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 48, 49, 50, 51
GRI 306 Efluentes y Residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	<p>Página 51</p> <p>Omisión (residuos peligrosos): Información no disponible para el 2019 pues no se contaba con un registro de residuos peligrosos, para el 2020 se contará con un registro electrónico actualizado como parte de nuestro fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Residuos.</p>
	306-3 Derrames significativos	No hubo derrames durante el 2019
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	<p>Omisión: Información no disponible para el 2019 pues no se contaba con un registro de residuos peligrosos, para el 2020 se contará con un registro electrónico actualizado como parte de nuestro fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Residuos.</p> <p>Los residuos peligrosos se manejan a través de gestores autorizados por el Ministerio de Salud.</p>

12

6



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN AMBIENTAL

Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

TEMA MATERIAL: BIODIVERSIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 35
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41
GRI 304 Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	<p>Página 41, 42</p> <p>Ubicación Geográfica: 10°38'38.4"N 85°40'09.7"W</p> <p>Tamaño de la operación: 16 Ha</p> <p>Valor de la biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura boscosa • Zona de manglar • Arrecifes rocosos coralinos • Legislación nacional - Máster • Plan del Polo Turístico
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Omisión: Información no disponible para el 2019, para el 2020 se cuenta con un registro de impactos
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Página 45
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	<p>En peligro crítico: 1</p> <p>En peligro: 3</p> <p>Vulnerables: 5</p> <p>Casi amenazadas: 2</p> <p>Preocupación menor: 175</p>

15 

6 

15 

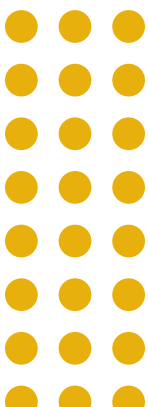
15 

14 

6 

15 

6 



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN ECONÓMICA

Estándar de GRI | Contenido | Resultado 2019 | ODS

TEMA MATERIAL: PROTOCOLOS AMBIENTALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 46, 47
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 46, 47
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 46, 47

No procede. El tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Gestión Ambiental	Página 47
	Herramienta Papagayo Standard	Página 47

TEMA MATERIAL: CADENA DE VALOR

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 62, 63
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 62, 63, 64
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 62, 63, 64

GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 64 Definición “ubicaciones con operaciones significativas”: Página 98
----------------------------------	--	--

8 



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN ECONÓMICA

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

ODS

TEMA MATERIAL: CADENA DE VALOR

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Página 63

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Página 63

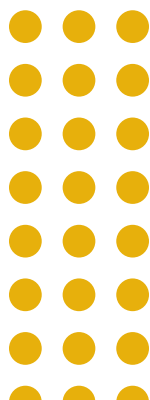
GRI 414 Evaluación social de los proveedores

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales

Omisión por información no disponible. Durante el 2019 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Para el 2020 se definirán los criterios sociales bajo los cuales se seleccionarán los nuevos proveedores.

414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Página 63



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN ECONÓMICA

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

ODS

TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO LEGAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 58
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 58
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 58

No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI

Avance en el cumplimiento de la Concesión

Página 59

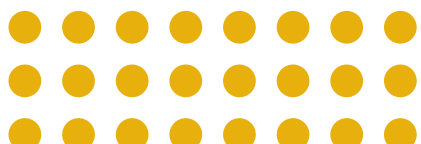
TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 60, 61
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 60, 61
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 60, 61

GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio

409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2019 no se cuenta con información relevante para realizar un análisis de riesgo sobre este tema. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes a trabajo forzoso u obligatorio para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones.



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN ECONÓMICA

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

ODS

TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 408 Trabajo Infantil

408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2019 no se cuenta con información relevante para realizar un análisis de riesgo sobre este tema. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes a trabajo infantil para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones.

GRI 406 No discriminación

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

No se presentaron casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.

8 

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

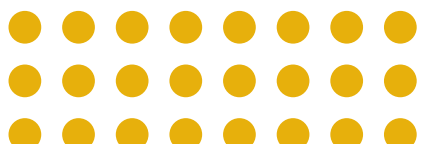
Todos los colaboradores de Península Papagayo cuentan con el derecho de libertad de asociación, actualmente 11% de los colaboradores pertenecen a la asociación solidaria.

8 

GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2019 no se cuenta con información relevante para realizar evaluaciones de impacto en el tema de Derechos Humanos. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes a Derechos Humanos y posteriormente evaluar el impacto en las distintas operaciones.



ÍNDICE GRI DIMENSIÓN ECONÓMICA

Estándar de GRI

Contenido

Resultado 2019

ODS

TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos

412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Omisión: Para el reporte 2019 no se cuenta con horas de formación dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes y se implementarán la formación necesaria para el tema.

412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

Omisión por información no disponible. Durante el 2019 no se realizó evaluación de contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos. Para el 2020 se realizará bajo el sistema de compras al incorporar esta cláusula en los contratos. Definición "acuerdos de inversión significativos": Página 95

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2019 no se cuenta con información relevante para realizar un análisis de riesgo sobre este tema. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes a anticorrupción para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones.

GRI 205 Anticorrupción

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Omisión: Para el reporte 2019 no se cuenta con horas de formación dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre anticorrupción. Para el 2020 se actualizará el código de ética con los temas pertinentes y se implementarán la formación y comunicación necesaria para el tema.

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

No se presentaron casos de corrupción durante el periodo objeto del informe.





GLOSARIO

- **Acuerdos de inversión significativos:** Acuerdos y contratos de cualquiera de las compañías de Península Papagayo con proveedores, contratistas, socios y cualquier segunda parte que sean igual o mayores a US\$15,000, así como aquellos definidos como de importancia estratégica para Península Papagayo.
- **Altos ejecutivos:** Un alto ejecutivo corresponde a los colaboradores de las categorías: Senior Vice-Presidente, Vice-Presidente, Director/a, Gerente/Jefatura/Coordinadora, Sub-Gerente.
- **Categorías laborales:** Desglose de colaboradores por nivel, de mayor a menor rango:
 1. Senior Vice-Presidente
 2. Vice-Presidente
 3. Director/a
 4. Gerente/Jefatura/Coordinadora
 5. Sub-Gerente
 6. Supervisor
 7. Administrativo
 8. Encargado de cuadrilla
 9. Operativo
- **Colaboradores locales:** Para Península Papagayo un colaborador local es aquel que reside permanentemente en la provincia de Guanacaste al momento de su contratación.
- **Compañía:** Conjunto de personal, espacios físicos, materias primas, servicios y demás elementos que buscan satisfacer las necesidades de los clientes. Para efectos del reporte GRI, Península Papagayo está conformado por las siguientes compañías: Marina Papagayo Ltda., Ecodesarrollo Papagayo Ltda.
- **Incumplimiento:** Infracción u omisión de algún requisito de ley o normativa nacional, regional y/o local, así como normativa interna de las compañías como código de conducta, entre otros, por parte de un colaborador, proveedor o visitante de Península Papagayo.





GLOSARIO

- **Materialidad:** De acuerdo con Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad es el umbral que determina la priorización de los temas que se deben incorporar en la memoria de sostenibilidad, hace referencia a aquellos que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear y preservar valor económico, ambiental y social para ella misma, sus partes interesadas y la sociedad en general. Cabe resaltar que las organizaciones pueden estar implicadas con los impactos a través de sus propias actividades o como consecuencia de sus relaciones de negocio con otras entidades. Esto quiere decir, que no solo se deben considerar los impactos que causa, también los impactos a los que contribuye y los impactos que están directamente vinculados con sus actividades a través de una relación de negocio.
- **Operación:** Las operaciones de Península Papagayo son todas aquellas actividades que se realizan en las diferentes compañías para ofrecer los servicios a los clientes, las operaciones se pueden clasificar por unidad o departamento. A continuación, se enlistan las operaciones por compañía:
 - **Marina Papagayo Ltda:**
 1. Dive Bar
 2. Market
 3. Marina Operaciones
 4. Marina Administración
 5. Marina Suites
 - **Ecodesarrollo Papagayo Ltda:**
 1. Seguridad
 2. Respuesta a Emergencias
 3. Servicios Generales
 4. Recursos Hídricos
 5. Administración
 6. Desarrollo Humano
 7. Compras
 8. Finanzas
 9. Legal
 10. Mercadeo y Ventas
 11. Member Services
 12. Club de Playa Prieta- Mantenimiento
 13. Club de Playa Prieta- Cocina
 14. Club de Playa Prieta- Restaurante
 15. Club de Playa Prieta- SPA
 16. Club de Playa Prieta- Kids Club
 17. IT: Tecnología de la información
 18. Sostenibilidad





GLOSARIO

- **Papagayo Explorers Club (pertenece a Ecodesarrollo Papagayo, Limitada)**

1. Administración
2. Operaciones

- **Partes interesadas:** Según la Norma de Principios AccountAbility AA1000 APS las partes interesadas son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeño asociados a una organización.

- **Tipos de contratación:** En las compañías que conforman Península Papagayo, se pueden presentar los siguientes tipos de contratación:

- **Permanente:** Se refiere a aquellos colaboradores de alguna de las compañías de Península Papagayo por un periodo de tiempo indefinido. Además, existe relación de subordinación de la persona trabajadora respecto a la persona empleadora, incluyendo el pago de las garantías sociales, pago de todas las prestaciones en caso de terminación de una relación laboral con responsabilidad patronal, así como la susceptibilidad a recibir sanciones disciplinarias.





GLOSARIO

- **Temporal:** Corresponde a aquel contrato de trabajo por un período de tiempo específico, incluye los contratos de duración determinada, basados en proyectos o en tareas, así como el trabajo ocasional o estacional, incluido el trabajo por días. Al igual que el contrato permanente, existe relación de subordinación de la persona trabajadora respecto a la persona empleadora, incluyendo el pago de las garantías sociales, pago de todas las prestaciones en caso de terminación de una relación laboral con responsabilidad patronal, así como la susceptibilidad a recibir sanciones disciplinarias.
- **Servicios profesionales:** El contrato por servicios profesionales se diferencia de los tipos de contratación anteriores en que la persona trabajadora cumple con prestar un servicio a la hora y de la forma que desee, sin estar sujeto a sanciones disciplinarias, pues los errores cometidos corren por su cuenta. Adicionalmente no hay subordinación, relación jerárquica, lugar preciso de trabajo, entre otros.
- **Ubicaciones con operaciones significativas:** La totalidad de operaciones significativas de Península Papagayo se ubican en Liberia Guanacaste 26 km al norte del Do it Center. Final de ruta nacional 253.



PENINSULA PAPAGAYO C O S T A R I C A

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

PENÍNSULA PAPAGAYO 2019

