



Política de Responsabilidad Social Ambiental


HOTEL
BOUTIQUE
'CASA
QUERO'

Tabla de contenido

Política de responsabilidad social ambiental Hotel Boutique Casa Quero	2
1. Acerca de HOTEL BOUTIQUE CASA QUERO	2
1.1. Misión	2
1.2. Visión.....	2
2. Declaración de compromiso HOTEL BOUTIQUE CASA QUERO	2
1.2. Objetivos Sostenibles Hotel Casa Quero:	3
3. Introducción.....	4
3. Autodiagnóstico	5
3.1. Necesidad de los grupos de interés	6
3.2. Definición de las responsabilidades asumibles.....	6
4. Plan de Acción.....	7
4.1. Objetivos	7
4.2. Ámbitos de actuación	7
4.3. Medidas a realizar.....	7
5. Aplicación de medidas	8
5.1. Medidas Ambientales	8
5.1.1. Manejo de desechos:	8
5.1.2. Aprovechamiento de energía:.....	8
5.1.3. Menor consumo de agua:	8
5.1.4. Transporte:.....	8
5.1.5. Protección de áreas naturales:	8
5.1.6. Promoción de valores y culturas locales:.....	9
5.1.7. Ahorro dentro de la Oficina:	9
5.2. Medidas Sociales.....	9
5.2.1. Seguridad:	9
5.2.2. Impacto Social:.....	9
5.2.3. Igualdad de Oportunidades:	10
5.2.4. Denuncias:.....	11
5.2.5. Integración y Participación:	11
5.2.6. Liderazgo ambiental:.....	11
5.2.7. Selección del personal:	11
5.2.8. Entrenamiento del personal:	11
5.8.9. Sensibilidad Social y Ambiental:.....	11
6. Mejora continua.....	12

Política de responsabilidad social ambiental Hotel Boutique Casa Quero

1. Acerca de HOTEL BOUTIQUE CASA QUERO

Hotel Casa Quero es un hermoso hotel boutique ubicado en el histórico barrio San Diego, dentro del centro amurallado de Cartagena de Indias, declarada por la UNESCO como patrimonio histórico y cultural de la humanidad; ciudad donde se puede palpar la historia a través de sus bellos balcones floridos de arquitectura colonial, calles estrechas llenas de historias de piratas, impresionantes obras militares y religiosas que combinan armoniosamente con exóticas extensiones de playa, islas cercanas y gran variedad de gastronómica.

Somos una reconocida organización colombiana con más de 35 años de experiencia en la organización de eventos, congresos, convenciones, operación de hoteles y consolidación de negocios turísticos, los cuales nos dedicamos a conceptualizar, desarrollando la mejor experiencia para nuestros clientes. Contamos con un portafolio de productos hechos a la medida de sus propósitos, basados en la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio.

Estamos afiliados a CONFETUR (Confederación de la Industria Turística de Colombia), en el objeto de desarrollar las regiones y los destinos turísticos emergentes de Colombia.

Trabajamos con profesionales altamente calificado por su gran experiencia y elegancia, brindándoles un servicio personalizado para satisfacer sus perspectivas, haciéndole sentir como en casa, le invitamos hacer parte de nuestra familia.

1.1. Misión

Compromiso general hacia el huésped que busca una excelente comodidad y buen servicio, brindando una comunicación efectiva, habitaciones limpias y confortables garantizando las reservaciones rápidas y eficientes. ¡Haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación!

1.2. Visión

Ser un HOTEL reconocido y confiable en el mercado hotelero, logrando la preferencia y satisfacción de nuestros clientes, brindando una amplia gama de servicios de calidad, buscando el reconocimiento por nuestra ubicación, calidez y excelencia.

2. Declaración de compromiso HOTEL BOUTIQUE CASA QUERO

Hotel Casa Quero como un establecimiento dedicado a la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje, se rige bajo principios de sostenibilidad en todas sus áreas, involucrando a cabalidad el compromiso de velar por la mitigación del impacto negativo que afecta el entorno natural por el desarrollo de su actividad y a optimizar el uso de los recursos naturales.

De igual manera, Hotel Casa Quero tiene el propósito de promover y conservar el patrimonio cultural y natural de la región, informando de manera responsable las tradiciones y atractivos turísticos de Cartagena y Colombia. También hace parte de nuestro compromiso sostenible,

respetar los derechos y deberes de todos los participantes de la experiencia vivida en nuestro hotel.

Como actores principales de la sociedad, luchamos contra cualquier actividad que promueva La Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA); conservamos el bienestar y seguridad de nuestros menores de edad. Así también desarrollamos una identidad libre de cualquier tipo de discriminación a las poblaciones vulnerables.

Desde Hotel Casa Quero, queremos hacerles partícipes de la política de Responsabilidad Social Ambiental que llevamos a cabo a través de diferentes acciones en el ámbito social, laboral y medioambiental y de los logros alcanzados en relación al desempeño responsable.

Estos valores y objetivos sostenibles han estado presentes y los hemos desarrollado e integrado en nuestro quehacer diario.

Para Hotel Casa Quero, la responsabilidad social forma parte de la cultura de la empresa. Por este motivo, cada año, renueva su compromiso con los sectores más desfavorecidos.

Colaboramos en proyectos principalmente con CONFETUR –Confederación de la Industria Turística de Colombia, de la cual somos gestores y ostentamos la Presidencia Nacional, apoyando diferentes iniciativas enfocadas en ofrecer un nuevo futuro para las personas más vulnerables y con alto riesgo de exclusión social. Al igual que la reivindicación de las pymes turísticas en los escenarios de liderazgo, identidad y representatividad.

Hotel Casa Quero, toma la Responsabilidad Social Ambiental como algo propio, aplicando una filosofía de Turismo Responsable en la gestión del hotel, siendo pioneros en la aplicación de estándares de calidad, entorno al triple objetivo: la mejora social, ambiental y económica de toda el área de influencia donde nuestros servicios se encuentran ubicados.

Autodefinirse como un Hotel Boutique Casa Quero, como una organización con más de 35 años de experiencia; no es sólo un gran compromiso, también es un reto estimulante que se consigue con esfuerzo día a día.

1.2. Objetivos Sostenibles Hotel Casa Quero:

- Crear oportunidades laborales que favorezcan el desarrollo profesional, la contratación y capacitación de personal local; con un adecuado ambiente laboral, proponiendo mejores condiciones de vida y ajustando la legislación que nos compete.
- Sensibilizar con actividades y material propio a colaboradores, viajeros y pobladores locales en la conservación del medio ambiente.
- Favorecer el desarrollo de las comunidades locales, considerando la preocupación por su entorno y su cultura.
- Utilizar productos amigables con el medio ambiente y mantener buena comunicación con los proveedores.
- Utilizar eficientemente la energía y el agua, y dar un adecuado tratamiento a los residuos.
- Desarrollar la mejora continua en la gestión y control de los procesos reduciendo al mínimo los impactos negativos que se generen.

3. Introducción

Una empresa o entidad socialmente responsable cuenta con una estructura organizativa que facilita la participación, la innovación, los aportes; se articula con el personal de manera de generar relaciones equitativas, informadas; tiene como meta central la protección ambiental y la prevención de impactos potenciales de su actividad; es proactiva y está en constante búsqueda de nuevas soluciones frente a nuevos retos; y es administrativamente flexible y adaptable a responsabilidades que resultan transversales.

Concibe la responsabilidad social como parte de su estrategia y factor clave para el desarrollo de sus actividades de una forma sostenible, basándose en una gestión de los negocios de manera que preserven el medioambiente, satisfaciendo las necesidades presentes de servicio sin comprometer las de futuras generaciones, y considerando en todo momento como pilar del buen funcionamiento de la organización, la relación con los diferentes grupos de interés que conforman nuestro entorno turístico: nuestro Capital Humano, nuestros clientes y proveedores, otras partes interesadas externas (entidades sociales y turísticas y ONGs) y a la sociedad en general.

Las problemáticas socio-ambientales por las que viene atravesando el mundo y la constante evolución del ámbito empresarial, han puesto en evidencia la necesidad de rescatar los valores éticos y el compromiso que tienen las empresas con la sociedad, el medio ambiente y consigo misma. De acuerdo con la FAO, "la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) más que ser filantropía o apoyo caritativo, es una forma de demostrar que el crecimiento económico de un país o región debería ir de la mano con el crecimiento social". En la actualidad, cuando se plantea la reflexión sobre el medio ambiente es necesario incluir la ecología, pues desde ella la gestión empresarial ha comenzado a enfocar los procesos de producción y consumo; así, este campo aporta conceptos prácticos que contribuyen a la creación de empresas comprometidas con la preservación y el mejoramiento del medio ambiente.

Así mismo, la creciente preocupación por los métodos de producción insostenibles que posee la economía actual, ha puesto en evidencia la importancia de integrar desarrollo y medio ambiente, es decir, orientar el desarrollo de la sociedad mediante el establecimiento de políticas y acciones que hagan que el nivel de demanda de recursos se equipare con la capacidad de carga del planeta. El desarrollo entonces, no debe lograrse a expensas de otros grupos o de las generaciones futuras, ni amenazar la supervivencia de otras especies. Los costos y beneficios derivados del uso de los recursos y las actividades de conservación deben compartirse equitativamente entre las diferentes comunidades y entre nuestras generaciones y las venideras; se debe compartir la capacidad de bienestar entre la presente y futura generación. En otras palabras, se debe buscar el Desarrollo Sostenible, concepto que resulta trascendental en materia ambiental en la medida en que concilia los requerimientos del desarrollo económico y la protección ambiental.

En consecuencia, las empresas han comenzado a implementar nuevos mecanismos de gestión ambiental de índole voluntaria; la llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surge como concepto que se vuelve diferenciador y hace referencia a aquellos procesos que las empresas deciden adelantar de manera voluntaria con el objetivo de contribuir a la formación de una mejor sociedad y un medio ambiente equilibrado. La gestión de RSE como proceso consiste en ocuparse de las condiciones de posibilidad organizacional, de su credibilidad social

y de la confianza depositada en la empresa por parte de todos aquellos grupos que forman parte o están afectados por su actividad

Por esta razón, se elige el sector hotelero como un caso representativo de la RSA, debido al fuerte interés que éste ha venido mostrando por los temas medioambientales y de desarrollo sostenible. Su interés ambiental, sumado a un constante crecimiento, ha convertido al sector hotelero no sólo en un gran generador de empleos directos e indirectos, sino también en el destino de varios inversionistas quienes ven en este una buena oportunidad de hacer negocios y obtener grandes utilidades. Los hoteles muestran su interés en implementar y mantener políticas ambientales y de sostenibilidad, adecuando instrumentos como los códigos de conducta, buenas prácticas ambientales, sistemas de gestión ambiental e indicadores ambientales; con los cuales pueden lograr su adecuada operación a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible; pero también deben mejorar y optimizar todos sus procesos productivos y de funcionamiento, ya que para llevar a cabo su actividad comercial los hoteles deben utilizar recursos naturales (energía, agua, gas), implementos de aseo bioquímicos, etc., cuyos residuos y desechos que contribuyen a la contaminación del entorno.

De este modo, varias empresas en Colombia, particularmente los hoteles han comenzado a implementar programas de RSA con el objetivo de estar a la vanguardia del mercado y satisfacer las expectativas de sus clientes.

3. Autodiagnóstico

La apuesta por la adopción de un nuevo modelo de gestión empresarial basado en criterios de Responsabilidad Social Ambiental del HOTEL CASA QUERO es sólida. Según las respuestas obtenidas, el Hotel refleja una estrategia eficaz en Responsabilidad Social y Ambiental, se recomienda una evaluación constante de los diferentes programas de buenas prácticas y Responsabilidad Social y Ambiental para detectar las áreas o aspectos que no están presentando un alto grado de eficacia, o incluso, ámbitos en lo que todavía no se ha implantado ninguna medida, y que forman parte también de la Responsabilidad Social y Ambiental, y que convertirían al Hotel en un referente de esta temática dentro de la actividad turística.

Un modelo integral de RSA es un proceso largo y gradual, y que afecta al ámbito interno y externo de la empresa. La agencia ha logrado llegar a este punto gracias a las diferentes certificaciones que ha aplicado; el Hotel Casa Quero comenzó con la estrategia introduciendo medidas en el ámbito interno, que son las medidas que afectan principalmente a los recursos humanos en temas de Responsabilidad Social por ejemplo, con la aplicación de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y las políticas de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el empleo, como iniciativas fundamentales, siendo mayoritariamente mujeres las empleadas del Hotel.

En las medidas de responsabilidad que afectan al ámbito externo, también hay cierta experiencia, estas son las iniciativas que afectan a la relación con los socios comerciales y proveedores, con el entorno local, con las actividades en el marco internacional, con la defensa de los ecosistemas, la defensa de la niñez, programas de reciclaje y la relación con la comunidad. Aplicar estas medidas hace que el Hotel Casa Quero mejore la percepción que de

ella tenga sus consumidores/as actuales y potenciales, a la vez que, por otro lado, es un elemento diferenciador que sirve para posicionar al Hotel en un lugar destacado y en un modelo a seguir dentro de la Responsabilidad Social y Ambiental del país.

3.1. Necesidad de los grupos de interés

Por medio de reuniones y de encuestas se logra determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés reflejados en la tabla 1.

Tabla 1. Necesidades y expectativas de los grupos de interés

Grupos de interés	Necesidades y expectativas de los grupos de interés
Accionistas/ Inversionistas	Obtener una eficiencia y rentabilidad de su inversión. Sobre todo solicitan gestión ética y transparencia.
Recursos Humanos	Buen clima laboral, ambiente de trabajo saludable, seguridad en el trabajo, beneficios y servicios que mejoren la calidad de vida
Clientes/Turistas	Variedad de servicios, trato amable, conocimiento de las rutas y destinos, así como del país, manejo de diferentes idiomas, respeto hacia el medio ambiente y la cultura, socialmente responsable y a buen precio
Proveedores	Venta de sus servicios, relaciones duraderas en el tiempo, cooperación entre empresas.
Entorno local	Contribución al bienestar social, creación de empleo, apoyo a actividades de la comunidad.
Autoridades turísticas	Participación en las ferias internacionales, cumplimiento de los requisitos de responsabilidad social, colaboración para otras empresas turísticas en la implementación de medidas de responsabilidad social y ambiental, colaboración con el área de influencia.

3.2. Definición de las responsabilidades asumibles

a) Responsabilidades primarias: minimización de residuos provocados por los tours, procurar el crecimiento y la continuidad de la empresa, crear productos turísticos de acuerdo a los altos estándares de la agencia.

b) Responsabilidades secundarias: las medidas que persiguen el logro de un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar del recurso humano, la formación del mismo, atender a sus posibles necesidades, contribuir a mejorar el medio ambiente, facilitar ayuda a los proveedores para una mejor calidad de su servicio y una mayor profesionalización.

c) Responsabilidad terciaria: colaboraciones con entidades en pro del medioambiente, actividades extra curriculares, contribuir a la mejora del entorno sociocultural.

4. Plan de Acción

4.1. Objetivos

Los objetivos de este plan de acción son:

- a) Contribuir al Desarrollo Sostenible Local y Global observando los principios de transparencia, cumplimiento del marco legal (nacional e internacional), diálogo, igualdad, solidaridad y justicia en materia medioambiental, social, laboral y de derechos humanos.
- b) Satisfacer a las partes interesadas o agentes vitales con los que se interrelaciona la empresa.
- c) Orientarse a la creación de valor a largo plazo.
- d) Integrar en las decisiones de gestión empresarial los aspectos de RSA.
- e) Dar a la RSA un carácter estratégico en los procesos del Hotel así como de sus proveedores.

4.2. Ámbitos de actuación

- a) **Económico:** Relación con los clientes y proveedores, adaptación al cambio y maximización de utilidades.
- b) **Social:** relación más cercana con el entorno local, capacitación al personal y al entorno local, igualdad de oportunidades.
- c) **Medio ambiente:** contribución a la protección de medio ambiente, educación en prevención de daños al medio ambiente.

4.3. Medidas a realizar

Tabla 2. Marcos de actuación

Ámbito de actuación	Principales grupos de interés	Áreas de actuación
Económico	Socios	Maximización de las utilidades. Adecuación al cambio.
	Clientes	Producto turístico bien conocido y de calidad.
	Proveedores	Producto turístico bien conocido y de calidad.
Social	Entorno Local	Participación en actividades y reuniones del entorno local, participación en el Núcleo de Hoteles de la Cámara de Comercio de Cartagena.
	Recursos Humanos	Igualdad de oportunidades, trabajo con enfoque de género.
Ambiental	Autoridades Turísticas	Capacitación sobre sostenibilidad y responsabilidad ambiental.
	Entorno Local	Prevención de daños ambientales.

	Clientes	Contribución a la conservación del medio ambiente, rutas de sensibilización.
--	----------	--

5. Aplicación de medidas

Hotel Casa Quero, ha iniciado el proceso de Responsabilidad Social y Ambiental desde hace 8 años, por lo que las actividades se mejoran con este plan de responsabilidad social y ambiental.

5.1. Medidas Ambientales

En Casa Quero se sabe lo importante que es mantener un desarrollo en armonía con el medio ambiente, por lo tanto se toman las medidas necesarias para que la actividad económica produzca el menor impacto ambiental posible. Además tratamos de que nuestros clientes y colaboradores divulguen tal compromiso.



5.1.1. Manejo de desechos: tanto en nuestra oficina como en nuestros tours tratamos de utilizar productos biodegradables, retornables, reciclados, o reciclables para minimizar la cantidad de desechos.

5.1.2. Aprovechamiento de energía: en nuestra oficina utilizamos bombillos de tipo fluorescentes que permiten un menor consumo de electricidad. Encendemos las luces a partir de las 5 de la tarde para evitar el gasto innecesario.

5.1.3. Menor consumo de agua: tratamos de evitar el desperdicio de agua, tanto en la oficina como en el campo. Mantenemos una botella de medio litro de agua dentro de cada tanque de inodoro e informamos a nuestros clientes y guías para Plan de Responsabilidad Social y Ambiental que denuncien cualquier filtración de agua en llaves de paso y servicios sanitarios. Denunciamos las fuentes de contaminación en los lugares donde se opera.

5.1.4. Transporte: en la medida de lo posible procuramos contratar transportistas independientes y compañías de transporte que utilicen unidades modernas y en perfecto estado que consuman solamente el combustible necesario, mantengan controlada la emisión de gases y que no sean muy ruidosas. Que además tengan la Revisión Técnica Vehicular y los Seguros Correspondientes al día.

5.1.5. Protección de áreas naturales: tratamos de reducir el impacto que nuestros clientes puedan causar a las áreas de vida silvestre y



parques nacionales visitados, respetando la fragilidad de ecosistemas como el del Parque Nacional Natural Islas del Rosario, donde la capacidad de las instalaciones es muy limitada. Prohibimos, evitamos y denunciemos la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.



5.1.7. Ahorro dentro de la Oficina: ahorro en el papel al utilizar sistemas informáticos y reutilizando el papel.



5.1.6. Promoción de valores y culturas locales: apoyamos las iniciativas de conservación y desarrollo que promuevan el desarrollo humano de las comunidades.



5.2. Medidas Sociales

En Hotel Casa Quero está claro que la actividad económica que se desarrolla puede generar impactos positivos o negativos en las comunidades y lugares donde se desenvuelven los productos turísticos que se ofrecen dependiendo del tipo de información que maneje el staff, los guías y los clientes. Por eso se procura prevenir en lo máximo estas situaciones que luego podrían convertirse en un problema no solo para el medio ambiente sino también para las personas del entorno y las comunidades que se visitan. Capacitamos a nuestro personal y tratamos de monitorear los cambios. En el momento en que observamos algún cambio sociocultural en las comunidades, hemos estado acompañando continuamente los procesos gestados a través de CONFETUR alrededor de todo el país, promoviendo la responsabilidad social y generando valor en el sector turístico, a través del intercambio de experiencias.

5.2.1. Seguridad: Tratamos de evitar situaciones de riesgo tanto en la oficina como en las zonas que se visitan nuestros tours, en los medios de transporte y en otras instalaciones. Con el propósito de garantizar una mayor seguridad de nuestros clientes y del personal en general manejamos seguros de responsabilidad civil y riesgo de trabajo al día. Así mismo les solicitamos a nuestros proveedores sus seguros y permisos al día.

5.2.2. Impacto Social: Promovemos actividades teniendo presentes que la integridad cultural, creencias y los valores de los mismos serán respetados al máximo. La idea con esto es que los huéspedes colaboren con la economía de cada zona visitada pero que su impacto social y medio ambiental sea mínimo. Hemos estado acompañando los procesos en Mesetas, Meta, mediante la capacitación en el proceso del posconflicto en términos de la empresa turística y del potencial turístico de las diferentes regiones. “El municipio de Mesetas, en el departamento del Meta, fue sede del conversatorio “Turismo, Alternativa Económica para el Desarrollo Sostenible de la Región del Ariari” evento realizado el miércoles 6 de septiembre. Con este evento, la Confederación de la Industria

Turística de Colombia (Confetur) inicia un ciclo de eventos por todo el país, con el propósito de apalancar proyectos y desarrollos turísticos en el nuevo escenario de la paz.



5.2.3. Igualdad de Oportunidades: promovemos la promoción de la igualdad de oportunidades. Ofrecemos atención no discriminatoria para las personas con discapacidad, contamos con la disposición de móviles adecuadas, capacitamos a nuestro personal para la atención de personas con discapacidad y estamos dispuestos a aceptar dentro de nuestro personal a personas con discapacidad que cumplan los requisitos del puesto, de la misma manera a cualquier factor diferencial, de género, jóvenes, adultos mayores, mujeres embarazadas, tratamos de brindarles seguridad y confianza en su estadía. Dentro del acompañamiento que se ha realizado, hemos trabajado de la mano con CONFETUR en el proceso de consolidación del convenio interadministrativo con el Ministerio del Trabajo que se compone de: Apoyo a la pequeña y mediana industria turística en temas álgidos de la normatividad vigente de obligatorio cumplimiento para las Pymes.



- SG- SST Decreto 1072. Apoyo del Mintrabajo a fin de que todas las empresas asociadas en la confederación, incluyendo a CASA QUERO, tengan el acompañamiento para el cumplimiento de la Ley.
- Sello Equipares. Implementación del Programa de Certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG)- EQUIPARES.
- Empleos Verdes. los empleos verdes son plazas de trabajo decentes que contribuyen a la preservación y restauración del ambiente y permiten aumentar la eficiencia del consumo de energía y materias primas, limitar las emisiones de gases de efecto invernadero, minimizar los residuos y la contaminación, proteger y conservar los ecosistemas y contribuir a la adaptación al cambio climático".
- Todos Unidos contra el ESNNA en viajes y turismo. "La explotación sexual comercial de menores no es ninguna forma de trabajo sino un delito de lesa humanidad, además de ser una violación a sus derechos fundamentales" Confetur comprometido busca capacitar y certificar a los prestadores de servicios turísticos con el acompañamiento del Ministerio.

5.2.4. Denuncias: Cualquier persona que para Hotel Casa Quero y es testigo de algún acoso sexual, prostitución infantil y/o consumo de sustancias ilegales debe denunciar inmediatamente a las autoridades y realizar un reporte completo a la empresa.

Para Hotel Casa Quero es muy importante que su equipo de trabajo esté informado sobre todos los acontecimientos que suceden en la empresa. Por lo tanto promovemos la participación activa no solo en el diseño de producto nuevo sino también en el aporte de ideas innovadoras en todos los niveles. Esto nos permite ser más ágiles y flexibles a la hora de tomar decisiones. De igual forma inculcamos un mayor sentimiento de responsabilidad ambiental y social para que esas decisiones sean tomadas con criterio responsable.

5.2.5. Integración y Participación: Nuestro equipo de trabajo es nuestro activo principal, por lo tanto promovemos su participación e integración en la toma de decisiones importantes. Se mantiene una estructura organizacional fija, pero prestamos mucha atención a los comentarios y sugerencias de todo el personal.

5.2.6. Liderazgo ambiental: Cuando acontece algún acto de índole ambiental, promovemos la discusión del mismo en nuestras oficinas o divulgamos la referencia para que cada quien lo investigue por separado. Además una vez al mes enviaremos un boletín a nuestros guías con temas de sostenibilidad, esto con el objetivo de mantenerlos informados.

5.2.7. Selección del personal: en Hotel Casa Quero creemos que las mentes brillantes piensan de forma similar, así que procuramos hacer contrataciones de personas preparadas no solo en puestos técnicos y profesionales relacionados al turismo, sino también en temas medio ambientales. En la actualidad, todo nuestro equipo de trabajo cuenta con experiencia tanto en la oficina como en el campo.

5.2.8. Entrenamiento del personal: Hotel Casa Quero asiste de manera continua a los programas de capacitación ofrecidos por la Cámara de Comercio de Cartagena, de la misma manera continuamente se realizan intercambios de saberes con los expertos de la Confederación Nacional de Turismo que cuenta con un programa de capacitación en donde ofrece charlas tanto a guías como a su equipo de trabajo en temas como: calidad de servicio, conservación del medio ambiente, identidad cultural, ética y valores, desarrollo sostenible, programa CST, entre otros.

5.8.9. Sensibilidad Social y Ambiental: Todos los miembros de nuestro equipo de trabajo tanto en la oficina como en el campo visitan hoteles, tours e instituciones que lo ameriten con tal de mantenernos



informados y actualizados no solo en materia comercial sino también medio ambiental. La idea con esto que cada uno de ellos pueda reflexionar sobre los esfuerzos que realiza cada proveedor en cuanto al desarrollo sostenible y le permita crear un criterio personal.

6. Mejora continua

A partir de la realización del informe final de evaluación plasmado, el ciclo se reinicia, formulando y reformulando medidas y objetivos en materia de Responsabilidad Social y Ambiental, reforzando una vez más lazos de comunicación con los diferentes grupos de interés, para recoger opiniones y sugerencias al respecto. De nuevo Hotel Casa Quero, en un proceso cíclico y de retroalimentación, ha de planificar las medidas de actuación, aplicarlas, evaluar los resultados obtenidos, corregir efectos negativos y proponer metas futuras. Es el camino a la sostenibilidad a través de la mejora continua para alcanzar la excelencia turística empresarial.

