



2022 - 2023

Manual de Gestión Sostenible



COSTA RICAN TRAILS

Este manual tiene como objetivo informar a las personas involucradas en nuestra operación –colaboradores, proveedores, clientes y público, en general- sobre nuestra política, misión y reglamentos, así como las acciones realizadas en atención a nuestro compromiso como empresa sostenible. Para información contactar a Alexa García alexa@costaricantrails.com

Nuestro Compromiso

Como parte de los compromisos, en Costa Rican Trails reconocemos nuestra responsabilidad como empresa que utiliza los centros turísticos del país, con la convicción de que los servicios y productos que ofrecemos van dirigidos a la protección del medio ambiente y a beneficiar a nuestras comunidades locales.

Un adecuado y correcto sistema de gestión medioambiental, incluye el control integral de todos los aspectos relacionados con los servicios que ofrecemos y esto puede crear impactos significativos al medio ambiente.

Conforme a lo expuesto, Costa Rican Trails se ha comprometido a asignar los recursos necesarios para la implementación de mejoras constantes del sistema de gestión sostenible, y a cumplir con todos los requisitos legales relacionados con la protección ambiental, ayuda social y calidad en el servicio.

Estamos en el entendido de la importancia de involucrar a nuestros proveedores con el objetivo de asegurar buenas prácticas a lo largo de la cadena de producción y valor de nuestra operación turística.

Igualmente estamos trabajando en capacitaciones con nuestros colaboradores para mantener una mayor participación y satisfacción, dando como resultado un servicio responsable y de calidad. Por lo tanto, Costa Rican Trails, consecuente con su responsabilidad de contribuir en la protección del medio ambiente, pone a disposición de su personal, clientes y a la sociedad en general, nuestras políticas y código de ética.

En el presente documento se incluyen los documentos mencionados para información e implementación de todos nuestros proveedores.

Esperamos igualmente, que su empresa asuma esta iniciativa con responsabilidad para garantizar un desarrollo sostenible en el desempeño de nuestras actividades diarias.

Las políticas generales tienen como propósito primordial establecer las pautas para el buen desarrollo óptimo de la operación turística de Costa Rican Trails. Nuestro personal, clientes y proveedores son parte de este importante desarrollo y por ello hemos dictaminado políticas que contemplen sus deberes y derechos.

MISIÓN

“Proveer a nuestros clientes, programas de viajes únicos y ecológicamente responsables que reúnan los mejores componentes naturales y culturales de Costa Rica, por medio de una gestión sostenible”

VISIÓN

“Costa Rican Trails procura constantemente una posición de liderazgo, innovación, reconocimiento y respeto en la industria de los servicios turísticos, mediante el desarrollo de planes de viaje especializados únicos en el país con el mejor servicio y calidad, garantizando excelencia y versatilidad de nuestras propuestas de viaje, en perfecta armonía con el uso apropiado de los recursos naturales y culturales del país para satisfacción de nuestro cliente selecto.”

VALORES CORPORATIVOS DE SERVICIO Y GESTIÓN

- Innovación
- Excelencia
- Sostenibilidad ambiental
- Liderazgo
- Versatilidad
- Disciplina
- Proactividad
- Integridad
- Respeto
- Humildad
- Trabajo de equipo
- Puntualidad
- Seguridad
- Afabilidad
- Seriedad
- Precaución
- Oportunidad
- Veracidad
- Sinceridad
- Consecuencia
- Creatividad
- Inspiración
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Amistad
- Lealtad
- Confidencialidad
- Aseo personal
- Compañerismo
- Compromiso

Nuestros Recursos Naturales

Costa Rican Trails busca minimizar el impacto de su operación en las áreas protegidas y otros lugares, respetando la fragilidad de esos ecosistemas. También respetamos los valores y las culturas locales, apoyando las iniciativas de desarrollo y conservación.

Costa Rican Trails respeta la integridad cultural, la privacidad, creencias y valores de las comunidades que visitamos para facilitar el desarrollo con un impacto mínimo y estamos incentivando a nuestros clientes para que también sean parte de este esfuerzo.

Cambio Climático

¿Cuál es el impacto del cambio climático?¹

Los fenómenos meteorológicos extremos, como olas de calor, tormentas y sequías ya son más intensos y amenazan vidas y medios de subsistencia.

Con un mayor calentamiento, algunas regiones podrían volverse inhabitables, ya que las tierras de cultivo se convierten en desierto.

En otras regiones, está sucediendo lo contrario, con lluvias extremas que causan inundaciones históricas, como se ha visto recientemente en China, Alemania, Bélgica y los Países Bajos.



¹ BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-58912801>

Los habitantes de los países más pobres serán los que más sufrirán, ya que no tienen el dinero para adaptarse al cambio climático. Muchas granjas en las naciones en desarrollo ya tienen que soportar climas demasiado cálidos y esto solo empeorará.

Nuestros océanos y sus hábitats también están amenazados. Muchas de las barreras de coral alrededor del mundo, por ejemplo, ya han perdido la mitad de sus corales desde 1995 debido a los mares más cálidos provocados por el cambio climático.

Los incendios forestales se están volviendo cada vez más frecuentes, a medida que el cambio climático aumenta el riesgo de unas condiciones atmosféricas cálidas y secas.

Y a medida que el suelo helado se derrita en lugares como Siberia, los gases de efecto invernadero atrapados durante siglos se liberarán a la atmósfera, lo que agravará el cambio climático.

Por último, en un mundo más cálido, a los animales les resultará más difícil encontrar la comida y el agua que necesitan. Por ejemplo, los osos polares podrían morir a medida que se derrite el hielo del que dependen, y los elefantes tendrán dificultades para encontrar los 150-300 litros de agua al día que necesitan para sobrevivir.

Los científicos han calculado que al menos 550 especies podrían perderse este siglo, y el número aumentará si no se toman medidas.

Costa Rica ha decidido responder a este reto y alinear sus prioridades nacionales con la acción climática mundial. El gobierno ha preparado una estrategia de largo alcance de lucha contra el cambio climático y mantiene el compromiso de convertirse en un país neutral frente al carbono. Aspiramos a construir una sociedad en la que la consecución del bienestar no suponga una reducción o un riesgo para el bienestar de los demás. Costa Rica es un país pequeño, pero ésta es su importante contribución al problema del cambio climático.

Operación de Turismo Sostenible.

El desarrollo turístico tradicional ha generado un modelo de crecimiento extensivo basado en el aumento constante del número de visitantes (independientemente de la capacidad de acogida del territorio) y la prioridad de los beneficios a corto plazo. Sin considerar aspectos como el impacto al medio ambiente, la calidad de vida de los lugareños y la proyección a largo plazo de los beneficios que el turismo como actividad económica puede generar.



Siendo que partir de los años 80, el turismo se ha convertido en el principal 'artículo' en el comercio mundial, y muy particularmente como vehículo para el crecimiento económico, en los países en vías de desarrollo, los gobiernos del mundo, bajo la coordinación de la O.M.T. – Organización Mundial de Turismo, empiezan a desarrollar el concepto de turismo sostenible, para contrarrestar esta tendencia.

De esta forma y desde principios de los años noventa, se han

formulando alternativas con el objetivo de aplicar los principios básicos de la sostenibilidad al turismo, con el fin de promover un debido equilibrio y de la compatibilidad integral entre preservación y desarrollo.

El objetivo que se persigue es desarrollar un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen.

El Turismo Sostenible en Costa Rica. Dado que nuestro país ostenta un marcado liderazgo mundial en materia ambientalista, de conservación, de promoción y desarrollo del Ecoturismo y/o turismo naturalista y de aventuras, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en unión con las organizaciones conservacionistas del país y la industria turística, han diseñado el Certificado para la Sostenibilidad Turística – CST, con el fin de establecer los medios que le permitan al país diferenciarse y/o destacarse en el desarrollo de una política integral para impulsar el desarrollo de un turismo sostenible en Costa Rica, que multiplique las oportunidades comerciales como destino turístico.



Certificado para la Sostenibilidad Turística – CST busca categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

Costa Rican Trails con experiencia en la certificación de sostenibilidad turística (CST)



Como se citó anteriormente, es un programa que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad.

Conceptos de Operación de Turismo Sostenible. El desarrollo y operación del turismo sostenible requiere de un planteamiento estratégico, dirigido a racionalizar el uso y aprovechamiento turístico de los parques nacionales, reservas biológicas, tanto privadas como públicas, ya que una excesiva demanda de ellos dará como resultado la pérdida de sus atractivos fundamentales. Así como también el involucrar en la medida de lo posible a las comunidades locales.

Es por lo anterior, que nuestra empresa se preocupa -cada dos años- en revalidar su certificación, procediendo a la revisión de reglamentos, políticas, normativas y capacitaciones a nuestros colaboradores, guías, proveedores y todo aquel involucrado en nuestra cadena de valor, con el fin de garantizar un equilibrio en los niveles de calidad y gestión responsable de la operación que desarrollamos para la atención de nuestros clientes.



Reglamento para guías y choferes

- 1- Al inicio de cada tour debe darse una charla introductoria sobre la historia natural del país y la cultura cafetalera, informarle al visitante las políticas de conservación de los recursos naturales y medio ambiente, así como aspectos propios de conservación de los parques que se visitan. Esto con el fin de lograr una concientización sobre el manejo de nuestra naturaleza.
- 2- Se debe transmitir la necesidad de que los turistas cooperen en la disposición adecuada de los desechos sólidos, indicándoles los lugares donde hemos colocado los recipientes para su debida separación.
- 3- Al inicio se sugiere enriquecer la exposición del guía, manifestando a los turistas acerca de la labor realizada por Costa Rica en términos de áreas protegidas y parques nacionales y lo necesario de su colaboración respecto a medidas que deben adoptar y que son necesarias para cuando visiten estos lugares orientándolos específicamente a la conservación y protección ambiental.
- 4- No se permite fumar dentro de las unidades transportistas. Medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.
- 5- No se recomienda que realicen el tour con alimentos, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local (aves, principalmente).
- 5- Evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, procurando que los turistas mantengan su distancia de las especies y no toquen las plantas.
- 7- Recordarles a los turistas que deben caminar dentro de los senderos marcados, evitando el salirse de ellos.

- 8- No se debe alimentar, por ningún motivo, a los animales silvestres, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.
- 9- Si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.
- 10- Ante una situación de emergencia que se presente con algún turista, el guía debe proceder según los procedimientos de atención de emergencias e informar de inmediato al Departamento de Operaciones en oficinas centrales.
- 11- Las zonas turísticas incluidas en nuestros programas ofrecen grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que se debe sugerir al turista visitar las comunidades aledañas, con lo cual lograremos apoyar a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, para lograr una interacción positiva de la comunidad y el turista, logrando así que colaboren al soporte de la actividad conservacionista.
- 12- Del mismo modo, debe instruirse a los turistas para que no adquieran souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas.
- 13- En ninguna circunstancia el guía debe abordar temas controversiales como religión, política, y/o críticas al gobierno de nuestro país. Con amabilidad y destreza deben evitar el tema, incluso explicarle directamente al turista que ese tema no es tratado en los tours. Debiendo guardar especial cuidado de no utilizar ningún tipo de chiste (especialmente si se refiere racismo, religión o política) en los tours, ya que no conocemos del todo a nuestros clientes así evitamos herir sensibilidades.

Excelencia Organizativa

El logro de nuestra visión requiere una actuación superior y en continua mejora de todas las áreas y niveles de la organización.

El desempeño de nuestras actividades estará guiado por una declaración estratégica clara y concisa de cada mercado y por una búsqueda de la excelencia en todas las funciones de las unidades operativas y del personal.

Esta búsqueda de la excelencia requiere de la contratación de personal calificado para el desempeño de sus funciones, una normativa clara basada en estándares de calidad y enfocada en buenas prácticas ambientales y una constante búsqueda de información y apoyo de empresas especialistas para fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores y propiciar un turismo sostenible.

Código de Ética

Costa Rican Trails siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la compañía² dependen del cumplimiento de los más elevados estándares de conducta ética y de la ley aplicable.

Estas políticas han sido aprobadas por la Gerencia General de Costa Rican Trails y se presenta y fomenta entre todos sus colaboradores, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.



Los valores de Costa Rican Trails se incluyen en este código y se espera que todos los colaboradores³ se comporten, tanto a nivel personal como profesional, sin excepción, de acuerdo con este código.

Para ciertas regiones o países, puede resultar conveniente establecer directrices más estrictas o instrucciones más detalladas, pero éstas no deben contradecir el presente código.

Costa Rican Trails revisa este código de forma periódica y se ha comprometido a modificar su contenido y su aplicación cuando los cambios en las circunstancias o las necesidades lo requieran.

Ética y las Leyes: Costa Rican Trails está completamente comprometida con los más altos estándares de conducta ética y con el cumplimiento total de las leyes nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye, por ejemplo, las que se refieren a promover la competencia justa, los regímenes corporativos; la prevención de sobornos, pagos ilícitos y corrupción; la seguridad en el uso al que están destinados los servicios que ofrece Costa Rican Trails a los clientes, las leyes y prácticas laborales, el medio ambiente, las leyes en materia de derechos humanos y estándares reconocidos internacionalmente y la protección de los derechos de autor, los activos de la compañía y otras formas de propiedad intelectual. El objetivo de Costa Rican Trails no es simplemente el cumplimiento legal mínimo, sino más bien, como empresa de amplia trayectoria, estar entre los mejores Costa Rica en cuando a responsabilidad empresarial, con prácticas empresariales cívicas correctas dondequiera que desempeñe sus negocios.

²Cuando se habla de personas "con intereses" en Costa Rican Trails se hace referencia a colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades/mercados en las que se hacen negocios y otras partes que pudieran tener influencia en o estar influidas por Costa Rican Trails.

Costa Rican Trails respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en los programas de servicios que se ofrecen en su compañía y se esforzará en adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de productos. Todos los datos personales que obtenga y conserve Costa Rican Trails serán procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de los individuos.

En su compromiso con un desarrollo de Turismo Sostenible y acatando lo establecido por el ICT, Costa Rican Trails se mantendrá absolutamente respetuoso y proactivo en los temas presentados por: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.



Derechos humanos: Costa Rican Trails respetará y promoverá los derechos humanos. Costa Rican Trails reconoce, que ciertos derechos humanos deben considerarse fundamentales y universales, según leyes y prácticas aceptadas a nivel internacional, (tales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial). Entre aquellos derechos que Costa Rican Trails considera fundamentales están: el derecho a la no

discriminación por raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, minusvalía (Ley 7600) u otro estado; el derecho a no sufrir detención arbitraria, ejecución o tortura; la libertad de reunión pacífica y asociación; la libertad de pensamiento, conciencia y religión; y la libertad de opinión y expresión. Costa Rican Trails no utilizará mano de obra infantil o forzada. Costa Rican Trails no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. Costa Rican Trails no tolerará ningún irrespeto a los derechos humanos de sus colaboradores, estableciendo una estricta posición ante la Ley de Acoso Sexual.

Prácticas en el Lugar de Trabajo: Los colaboradores de Costa Rican Trails deben respetar y apoyar los Valores de Costa Rican Trails en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. Costa Rican Trails buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. Costa Rican Trails está comprometido con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En Costa Rican Trails se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún colaborador actual o potencial recibirá, por lo tanto, un tratamiento menos favorable por su raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, conexiones con una minoría nacional, opinión, minusvalía, pertenencia o no pertenencia a un sindicato. Costa Rican Trails continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus colaboradores y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

Medio Ambiente: Las actividades ambientalistas de Costa Rican Trails se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas sobre el entorno físico-biológico, la gestión de servicio, el cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestras operaciones y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. Costa Rican Trails no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. En su publicidad y otras actividades de la compañía, Costa Rican Trails mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. Costa Rican Trails retransmite a sus proveedores y clientes lo establecido por las leyes de: Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.



Proveedores: Costa Rican Trails hará todo lo posible por contratar sólo a subcontratistas y proveedores que se adhieran a las leyes y prácticas ambientales y de derechos humanos internacionales. Costa Rican Trails se compromete a supervisar el comportamiento ético de sus proveedores y a tomar medidas exhaustivas inmediatas en los casos en que se cuestione el comportamiento ético de sus proveedores. Costa Rican Trails dará a conocer a sus proveedores lo relacionado con: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida



Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES. Nuestros proveedores deben contar con una política medioambiental, acorde con la de la organización y deben revisar y cumplir con todas las condiciones y permisos aplicables en materia ambiental según su actividad y de acuerdo a las leyes, regulaciones y requisitos de Costa Rican Trails para estar incorporados en los servicios de nuestra operación.

Aplicación: El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el código se extiende a todos los asuntos, incluyendo decisiones relativas al comercio, inversión, subcontratación, abastecimiento, desarrollo empresarial y en todas las demás relaciones laborales y de negocios. El enfoque de Costa Rican Trails en torno a la aplicación del Código de Ética será activo, abierto y adecuado desde el punto de vista ético. Aunque puedan surgir cuestiones difíciles en cuanto a su interpretación en situaciones específicas, especialmente respecto a la necesidad de mantener un equilibrio sensato entre las costumbres locales y los requerimientos de estándares y algunas



directrices, Costa Rican Trails reconoce que dicho compromiso significa que se hará todo lo posible por resolver los problemas éticos, legales, ambientales, laborales y de derechos humanos de manera coherente con el Código de Ética.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Costa Rican Trails promover el “código”. Debe informarse a los superiores de todos los problemas que surjan en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del código, así como de sus posibles violaciones. El superior deberá hacer una valoración inicial de la naturaleza y gravedad de cualquier supuesta violación de la que se informe.

En caso de acusaciones serias relacionadas con posibles violaciones del código que no carezcan de fundamento de forma obvia y evidente, el superior más cercano al problema llevará a cabo una investigación completa e imparcial con la ayuda de importantes funciones corporativas de asistencia. Si la investigación por parte de un superior o sus representantes pudiera considerarse conflictiva o inadecuada, deberá notificarse a otros superiores administrativos o directivos globales para que supervisen dicha investigación.

Todas las investigaciones relacionadas con supuestas violaciones del código deberán llevarse a cabo según los principios establecidos en los procedimientos de investigación interna de la compañía.

Las conductas que no se ajusten al código deben corregirse tan pronto como sea posible y están sujetas a acciones disciplinarias correctivas que pueden incluir la terminación de la relación laboral. Costa Rican Trails tomará las medidas necesarias para garantizar que no habrá consecuencias adversas relacionadas con el trabajo cuando un empleado presente una queja por violaciones del código.

Nuestras Políticas

Costa Rican Trails trabaja también para hacer respetar **las políticas de conservación nacional e incluso regional**. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación sobre Ley N° 7495 de Conservación de Vida Silvestre, cuyo objetivo principal es la defensa, protección y conservación de la flora y fauna existentes en condiciones naturales (silvestre). Así como la Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 y el Convenio Internacional de Comercio de Especies en Peligro de Extinción – CITES).

Todos nuestros colaboradores serán debidamente capacitados en relación a estas leyes, brindándoles charlas de inducción, material informativo y retransmitiéndoles cualquier dato o información especial que sea de interés sobre este tema (noticias, artículos de periódicos, revistas, etc.).

Nuestros guías retransmitirán esta información a nuestros clientes, de manera que conozcan los lineamientos existentes en nuestro país en esta materia. En este sentido, estableceremos un enfoque estratégico de imagen del país enfatizando sobre los esfuerzos que Costa Rica realiza en pro de la conservación de los ecosistemas y la educación ambiental. Asimismo, nuestros mayoristas contarán con la información pertinente, de manera que sean parte de nuestro esfuerzo.

Formarán parte de nuestros criterios de evaluación de proveedores el cumplimiento de estas leyes, lo cual se hará de previo conocimiento para los interesados. Esto significa que cada uno

de nuestros proveedores deberá hacer cumplir las leyes durante la realización de la actividad, pero además se tomarán en consideración los niveles de compromiso que cada uno de ellos adquiera alrededor de este tema en la práctica (capacitaciones de su personal, denuncias realizadas, programas implementados).

Nuestras políticas ambientales

Políticas ambientales

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

- La operación general de Costa Rican Trails se realiza contribuyendo efectiva, constructiva e integralmente con la generación de beneficios económicos para toda la organización (socios y colaboradores), protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura e idiosincrasia costarricenses.
- La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global de Costa Rican Trails, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.
- La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.
- El ahorro de agua, de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. Ante nuestra actual dinámica laboral mediante teletrabajo, Costa Rican Trails se compromete a:
 - a. Promover el uso racional de la energía mediante el ahorro.
 - b. Fomentar una mayor concientización para el uso del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
 - c. Estimular un manejo adecuado de sus residuos mediante prácticas de reducción, reutilización y reciclaje.
 - d. Impulsaremos el uso de fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua.
 - e. Recordaremos sobre la importancia de brindar un manejo adecuado a las aguas pluviales, evitando producir alteración en el medio ambiente.
 - f. Promoveremos la medición de la huella de carbono como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
- Como parte complementaria a la gestión ambiental, Costa Rican Trails procede a:
 - a. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país, exigiendo el cumplimiento del reglamento para la visita de las áreas protegidas.
 - b. Seremos vehementes en nuestro llamado a proveedores, pobladores y clientes sobre aspectos varios tales como:
 - i. No alimentar animales, sobre la prohibición de mantenerlos en cautiverio, cacería o comercialización.
 - ii. Reiterando que en los tours de Costa Rican Trails es prohibida la extracción de especies silvestres de flora y fauna.

- iii. Costa Rican Trails no adquiere, reproduce, consume, exhibe, cría o mantiene en cautiverio especies de animales salvajes, excepto para personas y en actividades, debidamente autorizadas y donde se utiliza el equipo apropiado de acuerdo con las leyes locales e internacionales, respetando las prácticas de sostenibilidad utilizar. Ante los proveedores velaremos porque el alojamiento, cuidado y manejo de todos los animales salvajes y domésticos cumple con los más altos estándares de bienestar animal.
 - iv. Orientándolos sobre la importancia de evitar plantas introducidas o exóticas y dar prioridad a las autóctonas y/o nativas.
- Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica:
 - a) Los medios de transporte utilizados para su operación (subcontratados) deben contar con los RTV al día.
 - b) Deben contar con los marchamos al día.
 - c) Preferiblemente, colaborar con algún programa de mitigación de impactos al medio ambiente.
 - d) Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
 - e) Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades, en general.
 - f) Costa Rican Trails se declara un “tour operador libre de humo”, prohibiendo el fumado dentro de las unidades transportistas (cuando no sean de alquiler privado) y promoviendo un ambiente saludable, limpio y confortable para sus clientes y visitantes.
 - g) Seremos vehementes en la aplicación del Reglamento para visitas a las áreas silvestres protegidas promoviendo un turismo sostenible y exigiendo el cumplimiento: no alimentar animales, no contaminar (residuos, ruido), no extraer ninguna especie silvestre de flora o fauna, entre otros.
 - h) Apoyaremos el mantenimiento o manejo de alguna área silvestre protegida o de alguna reserva o área natural.
 - i) Apoyaremos las campañas enfocadas a respetar el no consumo de especies en peligro de extinción y las temporadas de veda.

Políticas sociales

- a. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social.
- b. Nuestros servicios no ponen en peligro la provisión de servicios básicos a las comunidades y no afectan adversamente el acceso local a formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos en tierra o acuáticos, servidumbres de paso, transporte y vivienda.
- c. Toda la promoción internacional y nacional se hará de acuerdo con planes específicos que se diseñarán considerando el involucramiento de la zona, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos turísticos de la zona en su conjunto.

- d. Para las contrataciones de personal, damos prioridad a personas de la localidad o comunidades aledañas para cubrir al menos el 60% de nuestro Capital Humano.
- e. No contrataremos personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas, u otro tipo de acciones que vayan en contra del respeto humano del colaborador dictadas por la legislación nacional o internacional.
- f. La igualdad de oportunidades es parte de nuestra filosofía organizacional, ante lo cual garantizamos un trato equitativo para contratación, ascenso laboral, beneficios y trato a todas las personas indistintamente de su género, religión, política, preferencia sexual, raza, edad, con alguna discapacidad, otros.
- g. Seremos enfáticos en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que visitemos considerando grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, personas con discapacidad, etc.
- h. Seremos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que esté en la empresa (colaboradores, clientes proveedores, otros).
- i. Promoveremos el uso y consumo de bienes producidos a nivel local o nacional y recomendaremos la compra de artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.
- j. Apoyaremos a nuestra comunidad para potenciarla en los criterios de sostenibilidad.
- k. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- l. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
- m. Contribuiremos con donaciones en especie, o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, por ejemplo: asociaciones comunales, asociaciones de desarrollo, entre otros, incluyendo aspectos de infraestructura y similares.
- n. Apoyaremos comercialmente a empresas locales, regionales o nacionales y promocionando actividades en donde las organizaciones comunales, grupos de artistas puedan expresar, sus proyectos e iniciativas.

Nuestra Normativa

Costa Rican Trails trabaja también para hacer respetar **las políticas de conservación nacional e incluso regional**. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación sobre Ley Nº 7495 de Conservación de Vida Silvestre, cuyo objetivo principal es la defensa, protección y conservación de la flora y fauna existentes en condiciones naturales (silvestre). Así como la Ley Orgánica del Ambiente Nº 7554 y el Convenio Internacional de Comercio de Especies en Peligro de Extinción – CITES).

Todos nuestros colaboradores serán debidamente capacitados en relación a estas leyes, brindándoles charlas de inducción, material informativo y retransmitiéndoles cualquier dato o información especial que sea de interés sobre este tema (noticias, artículos de periódicos, revistas, etc.).

Nuestros guías retransmitirán esta información a nuestros clientes, de manera que conozcan los lineamientos existentes en nuestro país en esta materia. En este sentido, estableceremos un enfoque estratégico de imagen del país enfatizando sobre los esfuerzos que Costa Rica realiza en pro de la conservación de los ecosistemas y la educación ambiental. Asimismo, nuestros mayoristas contarán con la información pertinente, de manera que sean parte de nuestro esfuerzo.

Formarán parte de nuestros criterios de evaluación de proveedores el cumplimiento de estas leyes, lo cual se hará de previo conocimiento para los interesados. Esto significa que cada uno de nuestros proveedores deberá hacer cumplir las leyes durante la realización de la actividad, pero además se tomarán en consideración los niveles de compromiso que cada uno de ellos adquiera alrededor de este tema en la práctica (capacitaciones de su personal, denuncias realizadas, programas implementados).

Política Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico

Costa Rican Trails se autodefine como un fiel defensor de nuestro patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado (específicamente, indígenas anteriores o contemporáneas al establecimiento de la cultura hispánica en territorio nacional). Es por ello que procederá con vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico mediante tres acciones específicas:

- Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley Nº 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Divulgación de dicha Ley
- Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.



Política Ley de Vida Silvestre

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencias de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato). Además, fomentamos el uso de plantas ornamentales autóctonas evitando las introducidas o extravagantes que pudieran generar impactos negativos en áreas naturales y/o afecten los procesos de supervivencia de nuestros ecosistemas. Asimismo, brindaremos apoyo en los esfuerzos que se realizan para la protección de especies amenazadas, para lo cual también compartimos lo indicado en el Reglamento a la Ley de Conservación de la Vida Silvestre (LCVS) N° 7317 establece:



- ✓ **Definición de Veda:** Período de tiempo y espacio geográfico definido en el cual no se autorizan formas de aprovechamiento de una determinada especie o grupos de especies, como mecanismo de manejo que garantice la conservación de estas.
- ✓ En el **Artículo 6** se refiere a las “**especies de vida silvestre en vías o peligro de extinción y con poblaciones reducidas o amenazadas en veda**” indicando que para los efectos del artículo 14 de la LCVS y de este Reglamento, se consideran especies de vida silvestre en peligro de extinción, con poblaciones reducidas o amenazadas, las incluidas en los taxones que se oficializarán vía resolución administrativa, el cual será revisado por el SINAC cada cuatro años. Asimismo, el SINAC, con apoyo de la CONAVIS, establecerá el Protocolo con los mecanismos y procedimientos para la revisión de las listas.
- ✓ En el **Artículo 7** se indica que “**Veda de fauna silvestre**” se refiere a todas las especies de fauna silvestre se encuentran en veda permanente para el ejercicio de la cacería. Solamente podrá autorizarse la cacería de control o subsistencia cumpliendo lo establecido en la LCVS y este Reglamento.



Ley Orgánica del Ambiente

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación

velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo esté según lo establecido.

Costa Rican Trails garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contará con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

Ley de Biodiversidad

Comprendemos y defendemos el concepto de conservar la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos, así como distribuir en forma justa los beneficios y costos derivados. Es por ello que reconoceremos y apoyaremos a aquellos empresarios turísticos que muestren acciones enfocadas a fortalecer esta ley, apoyando a entidades relacionadas como el Sistema Nacional de Áreas para la Conservación (SINAC) a través de un reglamento para guías y choferes, extensivo a nuestros clientes. De nuestra parte, mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley, de manera que podamos facilitar información general (colaboradores, clientes, proveedores, familias).



Seremos enfáticos con nuestros proveedores en cuanto al cumplimiento de los periodos de veda de especies (de todo tipo) identificadas en amenaza de extinción.

Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad



Garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean colaboradores o clientes de Costa Rican Trails; promoviendo los cambios y ajustes necesarios en el sentido físico, jurídico y sensibilizando al personal para lograrlo. De esta misma forma garantizar la apertura de los programas turísticos para personas con discapacidad en igualdad de condiciones y requisitos, con miras a la integración permanente y desarrollo de estas en la actividad productiva del país.

Con las siguientes acciones estratégicas:

- Brindar accesibilidad y adecuar el entorno y nuestros servicios a todas las personas.
- Procurar los servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad que soliciten nuestros servicios turísticos, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades.

- Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación sobre la discapacidad dirigida a todos nuestros colaboradores y proveedores.
- A partir de esta política se comunicará y solicitará solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.
- Revisión y análisis de los reglamentos existentes en la empresa para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.

Sobre la legislación en Costa Rica, recomendamos tomar en cuenta:

La Ley N° 8862, Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público indica que en las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se debe reservar, como mínimo, un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las plazas vacantes con el fin de que estas sean cubiertas por personas con discapacidad, de conformidad con el régimen de personal de cada uno de los Poderes de la República.

El **Artículo 26 de la Ley 7600** en Costa Rica establece que el Estado ofrecerá a los empleadores asesoramiento técnico, para que estos puedan adaptar el empleo y el entorno a las condiciones y necesidades de la persona con discapacidad que los requiera. Estas adaptaciones pueden incluir cambios en el espacio físico y provisión de ayudas técnicas o servicios de apoyo.



El **Artículo 41 de la Ley 7600** en Costa Rica incluye especificaciones técnicas reglamentarias para las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia. Las edificaciones privadas que impliquen concurrencia y brinden atención al público deberán contar con las mismas características establecidas en el párrafo anterior.

En Costa Rican Trails garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean colaboradores o clientes de Costa Rican Trails; promoviendo los cambios y ajustes necesarios en el sentido físico, jurídico y sensibilizando al personal para lograrlo. De esta misma forma garantizar la apertura de los programas turísticos para personas con discapacidad en igualdad de condiciones y requisitos, con miras a la integración permanente y desarrollo de estas en la actividad productiva del país.

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil

Costa Rican Trails se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que registrará sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos de respeto a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual den el empleo y la docencia y la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.



Divulgaremos entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores y familias que el sexo con menores de edad en Costa Rica es penado con cárcel.

Nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias enfatizará que nunca se debe culpar o responsabilizar a las niñas, niños y adolescentes de los actos a los cuales son inducidos u obligados por los explotadores.

Propiciaremos la creación de una cultura de “cero tolerancias” contra todas las formas de explotación de niñas, niños y adolescentes, para así modificar los arraigados patrones culturales que justifican al autoritarismo, la discrecionalidad, la arbitrariedad que tienen los adultos con las niñas, niños y adolescentes.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en el hecho de que el problema no es de única responsabilidad del Estado y mucho menos de las propias víctimas, de sus familias, o de sus entornos sociales inmediatos; por lo que se requiere del esfuerzo de toda la sociedad en su conjunto. Es una responsabilidad de todos como sector productivo, como comunidad, como país.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en que cuando las niñas, niños y adolescentes son explotados sexualmente muchos otros derechos también son violados (los Derechos a la salud física y mental, a la Educación, a la vida en familia, al juego, a la recreación) y por lo tanto, esos derechos también deben ser restituidos.

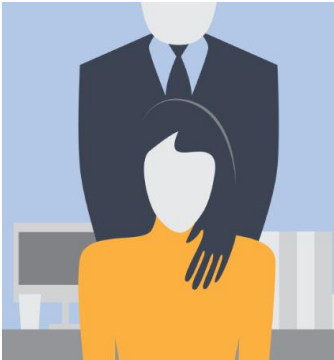
Invitaremos, por medio de comunicados escritos y formales, a ser parte del Código de Conducta, orientándolos -en caso de ser necesario- sobre los requisitos para su firma.

Sobre la Ley de Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado.

En cualquiera de los programas turísticos de Costa Rican Trails es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado.

Si se diera algún hecho similar se tomarán las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de colaboradores involucrados).

Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo.



La empresa permitirá a sus colaboradores conocer el procedimiento de denuncia de acoso sexual desde el inicio de su relación laboral durante la etapa de inducción y procederá según lo establecido por la ley.

La empresa sancionará severamente cualquier indicio de acoso sexual hacia cualquier persona o cualquier situación en la que se vea afectada (o) alguno de sus colaboradores durante gestión laboral dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.

La información sobre las leyes en mención para el establecimiento de estas políticas estará a disposición de sus colaboradores, proveedores, clientes y familiares.

Igualdad de género

En Costa Rican Trails la igualdad de género significa que las mujeres y los hombres se encuentran en igualdad de condiciones para ejercer plenamente sus derechos y su potencial para trabajar, contribuir al desarrollo de la empresa y beneficiarse de los resultados.



Comprendemos que el logro de la igualdad de género exige medidas concretas destinadas a eliminar las inequidades por razón de género.

En Costa Rican Trails equidad de género significa una distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre las mujeres y los hombres. En Costa Rican Trails no existen las desigualdades injustas, innecesarias y prevenibles entre las mujeres y los hombres para lo cual aplicamos acciones que garanticen la equidad de género, comprendiendo que la equidad es el medio, la igualdad es el resultado.

Divulgaremos que el empoderamiento se refiere a la toma de control por parte de las mujeres y los hombres sobre sus vidas, es decir: a la capacidad de distinguir opciones, tomar decisiones y ponerlas en práctica. Se trata de un proceso, pero es también un resultado; es colectivo y al mismo tiempo individual. El empoderamiento de las mujeres es esencial para el logro de la igualdad de género. Otros no pueden darles poder a las mujeres, solo las mujeres pueden empoderarse a sí mismas, por lo que apoyaremos los procesos de empoderamiento tanto en el plano individual como en el colectivo.

Dentro de Costa Rican Trails el concepto de diversidad incorporado al enfoque de igualdad de género significa reconocer que las mujeres y los hombres no constituyen grupos homogéneos. En nuestros procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal se elimina por completo cualquier criterio diferencial entre las mujeres y entre los hombres con respecto a la edad, el estado socioeconómico, la educación, el grupo étnico, la cultura, la orientación sexual, la discapacidad y la ubicación geográfica.

Por lo tanto, nos comprometemos a promover la igualdad de género por medio de acciones que:

- Fomenten la participación de mujeres y hombre en diferentes roles de nuestra empresa, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional.
- Garanticen un ambiente de trabajo productivo y sano para todas las personas, que sea libre de manifestación de discriminación o de violencia en razón del género.
- Aseguren el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios u otros que nos apliquen.
- Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión.

Ley de Bienestar Animal

En Costa Rican Trails nos declaramos amantes y protectores de los animales, en cualquiera que sea su categoría de vida silvestre o domésticos. Nos encargamos de estudiar la nueva Ley Contra el Maltrato Animal e informamos a nuestros colaboradores y guías sobre sus lineamientos. Contrataremos únicamente, aquellos proveedores que cumplan con lo establecido por esta Ley #9459, considerando los siguientes aspectos fundamentales:



Satisfacción del hambre y la sed.

- Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.
- Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional.
- Ausencia de malestar físico y dolor.
- Preservación y tratamiento de las enfermedades.
- Seremos vigilantes en el cumplimiento de lo aquí establecido y procederemos a exigir un trato a los animales acorde a lo indicado en esta ley, o bien a denunciar, según sea requerido.

Responsabilidad de denunciar

Los colaboradores de Costa Rican Trails están inhibidos para solidarizarse con colegas cuya labor sea deficiente, o su conducta moralmente censurable, la cual resulte tan seriamente reprobable que desnaturalice y desprestigie su misión. Antes bien, sin recurrir a la publicidad, deberán denunciar los hechos para no incurrir en encubrimiento. Para lo cual deben acatar las indicaciones dadas para el procedimiento de denuncias interno. Nuestra disposición de denunciar sobresale principalmente ante el incumplimiento de las siguientes Leyes:

- Ley Forestal
- Ley de Conservación de Vida Silvestre
- Pesca
- Ley Orgánica del Ambiente
- Ley Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capital y actividades conexas.
- Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia

Seremos vehementes ante acciones como:

- La extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres.
- La comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley.
- La alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres, principalmente en áreas protegidas.
- El cumplimiento de la capacidad de carga establecida en las áreas silvestres protegidas.

Cualquier fuente de contaminación en las zonas donde operamos y/o en los alrededores de nuestras oficinas.

NUESTRAS ACCIONES

PRACTICAS INTERNAS (AGUA Y ENERGIA) SOBRE EL AHORRO ENERGETICO

En nuestras oficinas procedemos con las siguientes acciones:

- Deben quedar apagados o desconectados cuando no se usan, en hora de almuerzo y al retirarse, los siguientes:
 - Luces
 - Monitores
 - Computadoras
 - Impresoras
 - Transformadores para cargar radios, celulares.
- Emplearemos bombillos fluorescentes.
- Daremos un buen mantenimiento preventivo a los aparatos electrónicos y utilizarlos de manera correcta.

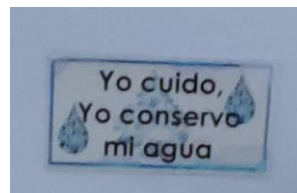
Nuestra meta: Una reducción de un 2% para el año 2023



SOBRE EL AHORRO DE AGUA

- Estaremos pendientes de los tubos y los inodoros para descubrir salideros. Una pequeña gota diariamente puede desperdiciar una gran cantidad de agua.
- Cerraremos los tubos de agua y las llaves que encuentre abiertas en lugares públicos.
- Ubicaremos botellas de agua dentro de los tanques de los inodoros.
- Procuraremos comprar equipos preparados para el ahorro de agua.

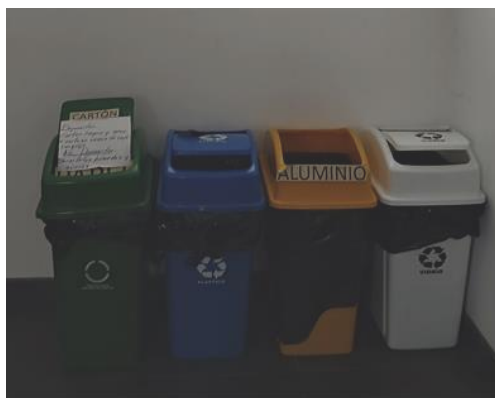
Nuestra meta: reducción en un 3% para el año 2023.



SOBRE EL MANEJO APROPIADO DE RESIDUOS SOLIDOS

- Contamos con recipientes para la separación de residuos solidos
- Brindamos capacitaciones a nuestros colaboradores
- Tenemos un acuerdo con centros de acopio externos, a través de quienes, garantizamos una adecuada disposición de los mismos.

Nuestra meta: Dado que la generación de dichos residuos en nuestra oficina es el mínimo, **nuestra meta es mantener este nivel.**



APOYO A ORGANIZACIONES AMBIENTALISTAS Y DE BIEN SOCIAL



La Fundación para el Equilibrio entre la Conservación y el Desarrollo es la organización ejecutora del Proyecto de Desarrollo de Turismo en comunidades aledañas al Parque Nacional Diríá, iniciativa que Costa Rican Trails ha venido apoyando mediante acciones varias tales como: talleres técnicos sobre temas de turismo varios (servicio al cliente, perfiles de mercado, entre otros). También hemos brindado apoyo financiero para aspectos de mejoramiento de infraestructura y adquisiciones de materiales y utensilios varios en algunos de los emprendimientos de este proyecto.

Las comunidades involucradas, inicialmente, en este proyecto son:
De Santa Cruz: Arado, Santa Cruz, San Juan y San José de la Montaña
De Nicoya: Oriente, Juan Díaz y La Esperanza



La Fundación Corcovado, es una organización sin fines de lucro, creada por vecinos del Parque Nacional Corcovado con el fin de detener la caza y la tala ilegal. Es una organización local, líder en conservación que desde 1999 ha trabajado muy de la mano con el ministerio de ambiente para proteger el patrimonio silvestre y el futuro de las áreas protegidas. Promueve la educación ambiental y defiende los derechos de las comunidades locales. Apoya el turismo sostenible como una herramienta para proteger el increíble tesoro de la Península de Osa.



Somos miembro Morpho de Plata

Estamos orgullosos de brindar patrocinio para el programa “Make a Difference”, un esfuerzo que realizamos mediante contribuciones económicas que permiten mantener los programas de conservación de Fundación Corcovado.



El Programa Aliados Cambio Climático (ACC) es legalmente una Fundación, que lleva el mismo nombre. Tiene una función articuladora entre los ciudadanos, las empresas, los profesionales que dan los servicios y las organizaciones de reforestación locales.

Mediante el Programa Aliados al Cambio Climático en Costa Rican Trails hemos logrado acciones de compensación mediante la siembra de árboles en el Corredor Biológico Tenorio-Miravalles, en la Finca Walter Flores 1, en Bijagua de Upala.

Nuestras políticas de proveedores

1. Se dará preferencia a Proveedores que concedan precios justos, pero también se deben considerar las opciones que sean amigables con el ambiente y que cuenten con alguna certificación, galardón y otro (CST, BAE y similar).
2. No se aceptan trámites por consultores externos o practicantes.
3. El Programa de Gestión Sostenible de Costa Rican Trails se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.
4. Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables.
5. Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono: aerosoles y estereofón.
6. En la selección de proveedores, Costa Rican Trails brindará preferencia a empresas de alta calidad nacional y local, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresarial que permita la incorporación de las comunidades aledañas o nacionales en pro de la economía regional.
 - a. Mantendremos la utilización de limpieza biodegradables y con envases reciclables o reutilizables.

Criterios ambientales para compras de Costa Rican Trails

- Reducción de emisiones al aire y al agua.
- Exclusión/limitación de sustancias químicas nocivas.
- Uso de productos ambientalmente más respetuosos.
- Uso de materiales reciclados y reciclables.
- Menor consumo de energía y agua.
- Generación de menos residuos, en general y su correcta gestión.
- Menos empaques.
- Equipos más eficientes.
- Proveedor que demuestre prácticas sostenibles y, preferiblemente, que cuente con algún tipo de certificación.

Nuestras políticas de calidad

Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través del diseño y operación de programas turísticos.

Desarrollamos un estilo de gestión comprometido con la calidad, flexibilidad, eficiencia, mejoramiento continuo y trabajo en equipo, lo que nos ha permitido mantener, con nuestros clientes, proveedores y colaboradores, relaciones comerciales exitosas.

Nuestras acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los clientes en nuestra visión de empresa de excelencia en el servicio, basadas en los siguientes principios:



1. **Integridad personal** como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
2. **Creatividad e innovación** como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.
3. **Productividad** en nuestro trabajo y en el empleo de los recursos materiales.
4. **Consciencia** en la práctica de un trabajo realizado diariamente con esmero y dedicación hacia una mejora continua. Asimismo, esta consciencia debe enfocarse hacia nuestro compromiso con nuestra gestión sostenible, garantizando esfuerzos a través de los cuales mitigemos los impactos que genera nuestra operación y, con ello, cumplir nuestro objetivo de conservación del medio ambiente y apoyo a las comunidades involucradas en nuestros programas turísticos.

Nos comprometemos a que la cadena del servicio este formada por “eslabones” con:

1. Gran capacidad técnica.
2. Elevado compromiso en ofrecer un servicio oportuno y la preservación del medio ambiente y el respeto a la cultura e idiosincrasia de las comunidades visitadas.
3. La más completa comunicación al cliente interno y externo, involucrándolo en nuestro esfuerzo sostenible.

En el cumplimiento de nuestra Misión, observaremos permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para satisfacer a nuestros clientes internos y externos:

1. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
2. Innovación práctica y eficiencia en costos.
3. Compromiso con las normas de calidad y sostenibilidad.
4. Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas.

REGLAMENTO PARA VISITAS A AREAS PROTEGIDAS

El siguiente reglamento es de acatamiento obligatorio para guías y tour operadores locales subcontratados para atender cualquier cliente, individual o grupal, de Costa Rican Trails.

En Costa Rica, desde 1991 se han venido publicando mediante decreto ejecutivo los reglamentos de uso público para las áreas silvestres protegidas que reciben visitantes en mayor número. Para cada sitio, se definen las zonas destinadas al uso público y las actividades y los usos permitidos, se regulan los horarios de visita y la observación de especies, se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma importancia que todos los visitantes de nuestras áreas protegidas estén en conocimiento de estos reglamentos, por lo que les recomendamos informarse directamente con el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC) <http://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/default.aspx>

1. Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.
2. Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.
3. En los tours de Costa Rican Trails no se permite fumar durante los trayectos de transportación. Pero además, en las áreas naturales, esta prohibición se establece como reglamento, medida que rige, tanto para el guía, el chofer como para los turistas.
4. Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.
5. Procure evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo su distancia de las especies y no tocar las plantas.
6. Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.
7. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales silvestres, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.
8. Si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.
9. Las zonas turísticas incluidas en los programas de Costa Rican Trails ofrece grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales, por lo que le sugerimos visitar las comunidades aledañas. De esta manera, nos ayudara a apoyar a los pobladores, mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, motivándolos para una interacción positiva de la comunidad y colaborando al soporte de la actividad conservacionista.

10. No adquiera souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas. De esta manera evitara ser sancionado por las autoridades locales, pues nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, la comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.
11. En Costa Rica nos hemos declarado defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Si observa situación que sugiera algún indicio de esta despreciable actividad, háganoslo saber para proceder de inmediato según el procedimiento del Código de Conducta Internacional, entidad a la cual nos hemos aliado muchas empresas de turismo para luchar unidos contra este tipo de acciones tan censurables. En Costa Rica se castiga con pena de cárcel sin posibilidad de fianza hasta un mínimo de 8 años.
12. Al igual que con el punto anterior, es importante tomar en cuenta nuestras leyes # 8204 contra el consumo de sustancias ilegales (tenencia, consumo y comercio) y la # 7476 contra el hostigamiento sexual. En Costa Rican Trails hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.

Recomendaciones adicionales:

Para lograr niveles de sostenibilidad óptimos, es imprescindible mantener información actualizada a todas las partes involucradas en la operación: colaboradores, intermediarios y proveedores, razón por la cual nos permitimos recomendarles los siguientes sitios web y documentos sobre leyes que podrán encontrar en Internet. En caso de requerir algún apoyo, con gusto les ayudaremos en lo que nos sea posible.

Sitios web recomendados:

1. Instituto Costarricense de Turismo (ICT): www.visitcostarica.com
2. Certificación de Sostenibilidad Turística (CST): www.turismo-sostenible.co.cr
3. Ministerio del Medio Ambiente: www.minae.go.cr
4. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.ministrabajo.go.cr
5. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial: www.cnree.go.cr
6. Instituto Nacional de la Mujer (INAMU): www.inamu.go.cr
7. Poder Judicial (OIJ y otras oficinas): <http://www.poder-judicial.go.cr/oficinas.html>
8. Instituto Costarricense sobre Drogas: www.icd.go.cr
9. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura: www.incopesca.go.cr/
10. Fundación Mar Viva: www.marviva.net

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

1. Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/
2. FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com
3. Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr
4. FUNDECOR: www.fundecor.org/
5. SINAC: www.sinac.go.cr/

PARA DENUNCIAS COMUNIQUESE A:

LEY DE REFERENCIA	ENTIDAD COMPETENTE PARA DENUNCIAS	CONTACTO
<i>Ley de Conservación de Vida Silvestre, N° 7317. Últimas reformas Ley N° 7495 del 3 de mayo, 1995. Ley N° 7497 de 2 mayo 1995</i>	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4533
<i>Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 de 4 octubre, 1996.</i>	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4534
<i>Ley Forestal 7575 del 13 de febrero, 1996</i>	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4535
<i>Ley de Biodiversidad N° 7788. Reglamento a la Ley de Biodiversidad Decreto Ejecutivo N° 34433.</i>	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4536
<i>Ley Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad, N° 7899 del 4 de mayo, 1970.</i>	Fiscalía Delitos Sexuales Paniamor	2295-3554 2234-2993
<i>Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad</i>	Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE)	800-2667356
<i>Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476 del 14 de diciembre, 1994.</i>	1) Ministerio de Trabajo 2) INAMU	800-trabajo 2255-1368
<i>Convenio CITES: Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, 01 de julio, 1975.</i>	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4535
<i>Ley Psicotrópicos y Sustancias Ilegales N° 7233, 21 mayo 91</i>	1) Organismo Investigación Judicial (OIJ) 2) Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)	1) 800-8000-OIJ 2) 2527-6433
<i>Ley de Pesca y Acuicultura N° 8436, 10 febrero 2005</i>	1) INCOPESCA 2) Mar Viva	1) 26610846 2) 2290-3647