



MANUAL DE SISTEMA DE GESTION SOSTENIBLE

REVISADO, ABRIL 2025

Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que Costa Rica Sun Tours ha establecido en su actual condición de empresa de turismo sostenible, con el fin de informar a sus colaboradores, proveedores, clientes y público en general, a sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible. Consultas y sugerencias favor contactar al Comité de Sostenibilidad al correo sostenibilidad@crsuntours.com

NUESTRO COMPROMISO

Nuestro sistema de gestión sostenible es un proceso importante para adecuar y mejorar las prácticas ambientales de nuestra empresa. Para ello, como primer paso, hemos obtenido el compromiso y apoyo de la alta dirección de la empresa, lo cual implica que contamos con el respaldo para el logro de la Certificación de Sostenibilidad Turística y el Galardón Bandera Azul Ecológica y la asignación de los recursos necesarios.



A nivel interno contamos con el Comité de Sostenibilidad, equipo encargado de liderar el proceso. Este equipo está formado por personas de diferentes áreas de la empresa y tienen el conocimiento y la autoridad necesarios para implementar cambios.

Para la formalización de nuestro sistema de gestión continuamos realizando evaluaciones del entorno en lo ambiental y social de la empresa, en procura de identificar los aspectos significativos y la definición de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y las expectativas de las partes interesadas relevantes.

Con base en dichas evaluaciones hemos establecido objetivos claros y metas ambientales y de ayuda social medibles que la empresa desea lograr. Estos objetivos son coherentes con las políticas ambientales y sociales de Costa Rica Sun Tours. Asimismo, el Comité de Sostenibilidad ha elaborado un plan de sostenibilidad para alcanzar dichos objetivos y metas. Este plan aborda áreas como gestión de residuos, conservación de energía y agua, reducción de emisiones, etc., ayudado de la innovación y las nuevas tecnologías.

Además, proporcionamos capacitación a todos los colaboradores sobre la normativa establecida, reglamentos y políticas, así como sobre las prácticas y procedimientos ambientales relevantes y, paralelamente, fomentamos la concientización y la participación de los colaboradores en la implementación de los cambios.

También hemos establecido controles y procedimientos para gestionar los aspectos ambientales significativos identificados, tales como controles operativos, inspecciones regulares, mantenimiento preventivo, entre otros. Además, recopilamos datos sobre indicadores clave y realizaremos auditorías internas periódicas para garantizar el cumplimiento de la normativa. El seguimiento de estos procesos nos asegura la mejora continua empresarial.

Somos conscientes que todo es proceso requiere de un compromiso continuo y el apoyo de todas las áreas de la organización, así como de involucrados externos: proveedores, clientes, familias y comunidades.

Acontecimientos como el Acuerdo de París de 2015 sobre cambio climático, la pandemia que hemos vivido en el 2020 y la consiguiente crisis económica han marcado un antes y un después en nuestras sociedades, que se dirigen decididamente hacia el nuevo paradigma socioeconómico de la sostenibilidad. Este es un reto que interpela especialmente a las empresas de turismo, actores clave de la economía como oferentes de servicios vacacionales y recreativos, demandados permanentemente alrededor del mundo. En Costa Rica, por nuestro entorno naturalista y conservacionista, jugamos un papel protagonista en el cambio hacia un mundo sostenible y contemplamos en nuestras decisiones su impacto en el clima, en los cambios sociales que se están produciendo y en las empresas e instituciones. No sólo avanzamos hacia la sostenibilidad, sino que la impulsamos activamente.

Nuestra Misión

Somos un operador turístico receptivo confiable e innovador que se ajusta a las necesidades de cada cliente, con la intención de proporcionar una experiencia PURA VIDA!!, con servicio profesional y de alta calidad, siempre respetando los recursos naturales y culturales, y apoyándonos en la calidez, capacidad y compromiso de nuestro talentoso personal.

Nuestra Visión

Ser el líder en la prestación de servicios turísticos personalizados de alta calidad en Costa Rica, con un personal comprometido con la satisfacción total del cliente y con el respeto y armonía con el medio ambiente, cultura y sociedad.

Nuestros Valores

- **LEALTAD:** Es asumir la tarea de desarrollar y defender a Costa Rica Sun Tours como propia.
- **ARMONIA CON LA NATURALEZA:** Es promover el desarrollo de Costa Rica Sun Tours con el resguardo de los diferentes sistemas ecológicos y culturales presentes en el entorno.
- **JUSTICIA:** Es administrar y ser administrado buscando que la toma de decisiones se realice con equidad para lograr el desarrollo personal, el de Costa Rica Sun Tours y el de los clientes.
- **HONESTIDAD:** Es realizar el trabajo con el mayor esfuerzo, aprovechando racionalmente los recursos de Costa Rica Sun Tours, garantizando así la integridad de la compañía y de sus colaboradores.
- **MISTICA:** Es la ejecución de nuestro trabajo con el espíritu de aportar lo mejor de cada uno de nosotros para Costa Rica Sun Tours, sus compañeros y nuestros clientes.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Es la revisión permanente de los sistemas productivos de Costa Rica Sun Tours para mejorarlos y así sobrepasar las expectativas de atención a nuestros clientes.

- **DERECHOS HUMANOS:** Reconocemos los derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.
- **HONESTIDAD:** Para nosotros, esto tiene que ver con usar la verdad como herramienta para ganarse la confianza y credibilidad frente al entorno.

Objetivo empresarial

Perfilar a Costa Rica Sun Tours en el mercado costarricense de agencia de viajes de turismo receptivo como una de las mejores del país, comprometiéndose a su vez con todos y cada uno de sus clientes a brindarles un servicio de calidad y excelencia, pero sobre todo respetuosos de los recursos naturales, culturales y patrimoniales.

Meta

Brindar a nuestros clientes (turistas/visitantes) vacaciones 100% seguras, educativas y sostenibles con un alto grado de satisfacción y profesionalismo.

La gestión sostenible de Costa Rica Sun Tours

Somos una empresa sólida e innovadora de turismo receptivo, que se ajusta a las necesidades de cada cliente, con el fin de brindar una experiencia con la calidez que nos caracteriza a los costarricenses, con profesionalismo y calidad, que respeta los recursos naturales y culturales, gracias al profesionalismo, la capacidad y compromiso de nuestro talentoso equipo humano.



Nuestros valores nos conducen a establecer de vital importancia el cuidado del medio ambiente y el apoyo que podamos brindar a las comunidades involucradas en nuestra operación.

Para garantizar una cadena de valor sostenible informamos a nuestros proveedores y clientes sobre nuestras políticas y acciones sostenibles, utilizando medios tales como correos electrónicos, redes sociales y sitio web.

A estos públicos de interés les compartimos nuestro Manual de Sistema de Gestión, detallándoles las acciones realizadas y los objetivos cumplidos. Damos un seguimiento efectivo, para lo cual tenemos un Comité de Sostenibilidad interno, quienes se encargan de monitorear y verificar el cumplimiento de las acciones según el Plan de Sostenibilidad.

Plan de emergencias y salud ocupacional



Costa Rica Sun Tours tiene un plan de emergencias enfocado a la atención de posibles incidentes durante los tours y un protocolo de salud ocupacional aplicable a las áreas de trabajo en los hogares. El Plan de Emergencias es revisado y actualizado entre el personal y los guías y choferes. Aunque laboramos en modo teletrabajo, en CR Sun Tours brindamos charlas especializadas promoviendo el bienestar físico, mental y social entre todo el equipo de trabajadores, previniendo enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo.

Toda esta labor de formalización la hemos logrado con el apoyo de un especialista en dicho campo quien nos ha impartido capacitaciones.

Programas y organizaciones de las que formamos parte

- Desde hace varios años somos empresa CST, actualmente en renovación bajo la categoría “tour operadora - modalidad de teletrabajo”.
- Participamos en el Programa de Recolección de tapas “Dona Tapa
- Tenemos un programa integral de reciclaje a nivel de Hogares Sostenibles.
- Apoyamos a distintas organizaciones con fines ambientales: Fundación Corcovado, Sea Turtle Conservancy, FONAFIFO.

Política de compras y selección de proveedores

Para nuestras compras daremos preferencia a proveedores que demuestren prácticas sostenibles y productos amigables con el ambiente:

- Las jefaturas de áreas son las responsables de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.
- Los contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan al Costa Rica Sun Tours, sólo podrán ser firmados por el personal autorizado por la Gerencia General y el que éste determine en los procesos establecidos.
- La Gerencia General no es responsable de determinar la cantidad, calidad o el tipo de materiales solicitados, salvo para asesorar al usuario del departamento que lo solicita.
- La Gerencia General es responsable del control de los presupuestos asignados a cada departamento.

- Es responsabilidad de la Gerencia General documentar todas las operaciones de compra para satisfacer las necesidades fiscales y de auditoría de La empresa.
- El Programa de Gestión Sostenible del Costa Rica Sun Tours se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.
- Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables, dando un manejo adecuado a lo generado dentro de nuestra operación.
- Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono: aerosoles y estereofón.
- Promoveremos y procuraremos utilizar alternativas de transporte que reduzcan la huella de carbono.
- En la selección de proveedores, Costa Rica Sun Tours 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 en pro de la economía regional. Asimismo, será factor de priorización aquellos proveedores con alguna certificación nacional o internacional por medio de la cual respalden su gestión de calidad y buenas prácticas ambientales (por ejemplo, ISO 1400/2600, CST, BAE, otros).

Gestión de Calidad

En el cumplimiento de nuestra Misión observaremos -permanentemente- a nuestros colaboradores, clientes y contratistas para garantizar un desempeño adecuado y con aptitudes distintivas al atender y brindar los servicios a nuestros clientes:

- Trato amable y empatía
- Respuesta rápida.
- Eficiencia
- Cumplimiento de estándares de calidad.
- Innovación y empoderamiento.
- Cumplimiento de políticas ambientales y sociales.

Mediante nuestra gestión de calidad integramos la rentabilidad y la sostenibilidad, con la adecuada administración empresarial, es decir, toda la organización se orienta hacia la obtención de servicios y productos altamente competitivos.

Para mantener nuestro éxito comercial (rentable y sostenible), fomentamos el trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores y departamentos se integran y coordinan sus procesos, teniendo como objetivo básico, la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

En nuestro caso en Costa Rica Sun Tours, nos tomamos esto en serio y tratamos de:

- Fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores mediante entrenamientos y refrescamientos, técnicos y de desarrollo humano, periódicamente.
- Propiciar la automotivación fomentando la integración de todas las partes y brindando confianza sobre el desempeño de cada persona.
- Estimular la autogestión procurando niveles máximos de eficiencia.
- Fijando objetivos de calidad y sostenibilidad brindando las herramientas necesarias a todo el equipo de trabajo para lograrlos.
- Medición constante de nuestra gestión utilizando herramientas adecuadas y en tiempos pertinentes.
- Contamos con “Manuales” que incluyen reglamentos, políticas, normativas y estándares de servicio y operativos.
- Orientar adecuadamente a los colaboradores sobre cada uno de los procesos facilitándoles inducción y procedimientos claros y actualizados.
- Un concepto de calidad y sostenibilidad enfocado a la mejora continua.

Satisfacción del cliente, nuestra prioridad

La retroalimentación es muy importante para nosotros, razón por la cual realizamos sondeos sobre nuestros servicios mediante encuestas entre nuestros clientes, para lo cual utilizamos una herramienta elaborada por Costa Rica Sun Tours la cual hacemos llegar a nuestros clientes, una vez finalizado el tour. Adicionalmente, nuestros clientes nos brindan comentarios verbales y solicitamos a nuestros guías realizar consultas cuando finalizan los recorridos. Monitoreamos constantemente sus comentarios para guiar nuestro trabajo y asegurarnos de que tengan la mejor experiencia posible y que todo funcione correctamente.

Nuestra reputación es la más importante para el mercadeo de Costa Rica Sun Tours. El seguimiento que damos a los comentarios de nuestros clientes es vital para la forma en que gestionamos nuestro negocio. Son datos esenciales que analizamos diariamente, para lo cual también utilizamos redes sociales como Facebook, Instagram y otros.

La valoración que realizamos en este sentido aplica a todos los involucrados en nuestra cadena de valor: colaboradores – guías – proveedores directos e indirectos - otros

Nuestros clientes también pueden comentar sobre las prácticas sostenibles enfocando sus comentarios sobre aspectos de cumplimiento de nuestro compromiso, aprendizaje obtenido y oportunidad de participación.

Nos enfocamos constantemente en un proceso de mejora continua, para lo cual estamos siempre atentos a las sugerencias de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, clientes, proveedores, competidores, intermediarios, entre otros. Para ello mantenemos procedimientos a nivel interno de comunicación constante con nuestro equipo de trabajo, proveedores y subcontratistas, mediante la cual obtenemos la retroalimentación pertinente y oportuna para tomar

las medidas necesarias en pro de un nivel de alta calidad y cumplimiento con nuestro compromiso de sostenibilidad.

Buscamos administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones dentro del alcance, el tiempo, y costos definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales.

Sistemas operativos

En Costa Rica Sun Tours tenemos implementado sistemas de operación turística y financiera "Tourplan" los mismos funcionan sobre Microsoft Windows 11, mediante los cuales los documentos de la empresa se alojan en Microsoft Onedrive "Microsoft SharePoint Online", para soluciones de administrar todos los documentos desde la nube, con lo cual se garantiza el acceso, la seguridad y la integridad de la información, reduciendo el consumo de papel y energía eléctrica.

Trabajamos bajo la modalidad de teletrabajo, comunicándonos mediante plataformas virtuales, mediante lo cual logramos importantes acciones enfocadas a la disminución de nuestra huella de carbono y valiosas prácticas sostenibles:

- Disminución del consumo de combustible por el traslado de colaboradores a oficinas.
- Disminución de consumo de agua y energía al evitar el uso de áreas específicas como comedor, baños, salas de reuniones, garajes, portones eléctricos, entre otros.
- Eliminación en el uso de productos de limpieza que, aunque utilizábamos biodegradables, de igual manera implicaban generación de residuos, principalmente, plásticos y cartón.
- Para los colaboradores, se optimizó el tiempo laboral y el tiempo libre, eliminando lo que les tomaba llegar a la oficina en las mañanas y llegar a sus hogares en las tardes y permitiéndoles reducir estrés.
- Reducción de la exposición de todo nuestro personal a ambientes contaminados o expuestos a lluvias o sol, tales como buses, taxis, motocicletas, en los cuales eran más vulnerables a contagios de múltiples enfermedades, inclusive a situaciones de inseguridad.
- Aportamos a nuestra sociedad la eliminación de varios vehículos circulando que, en su momento, eran parte del congestionamiento vial, la contaminación y posibles accidentes de tránsito.

Para la adquisición de equipos eléctricos aseguramos la eficiencia del artículo verificando aquellos que tengan la mejor calificación energética, para lo cual contamos con un plan de reemplazo de equipos por aquellos de mayor eficiencia.

NUESTROS LINEAMIENTOS EMPRESARIALES

Políticas ambientales

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de prácticas conservacionistas como parte de nuestros procesos internos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible.

- a. La sostenibilidad será base fundamental para el desarrollo de la operación global de Costa Rica Sun Tours, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.

- b. La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.
- c. El ahorro de agua, de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. En este sentido el Costa Rica Sun Tours se compromete a realizar charlas y orientar a los colaboradores para que, desde sus hogares, logren:
 1. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
 2. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
 3. Realizar monitoreo continuo por medio de medidores.
 4. Realizaremos análisis periódicos de la calidad del agua.
 5. Considerar fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua.
 6. Asegurar un manejo adecuado de las aguas pluviales, sin producir alteración en el medio ambiente.
 7. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje.
 8. Impulsar la carbono neutralidad como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
 9. Fomentaremos la planificación paisajística entre colaboradores y proveedores, impulsando áreas verdes con vegetación compuesta en forma predominante por especies nativas o autóctonas, evitando introducidas o exóticas.
- d. Como parte complementaria a la gestión ambiental dentro de una modalidad de teletrabajo, en Costa Rica Sun Tours procedemos a:
 1. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
 2. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.
 3. Promover el cumplimiento con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
 4. Velar por condiciones de higiene y seguridad adecuadas a lo largo de la cadena de suministro de servicios para la salud de los clientes, colaboradores y subcontratistas.
 5. 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.
 6. Apoyaremos el mantenimiento o manejo de alguna área silvestre protegida o de alguna reserva o área natural como es el caso de la Fundación Corcovado, Sea Turtle Conservancy y FONAFIFO.
 7. Apoyaremos activamente lo establecido por la Ley de Vida Silvestre promoviendo la prohibición de mantener animales en cautiverio.

8. Realizaremos esfuerzos para la utilización de energía alternativa.
9. Velaremos porque los sistemas de iluminación artificial en las instalaciones involucradas en nuestros paquetes turísticos no perturben a las especies de fauna silvestre.
10. Realizaremos mediciones para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para medir nuestra huella ecológica y, con ello, estableciendo una estrategia ante el cambio climático en el desarrollo sostenible de nuestra gestión administrativa y operativa.
11. Procuraremos utilizar y consumir bienes producidos a nivel local o nacional.
12. Promoveremos el uso de artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.
13. Apoyaremos a las comunidades para potenciarlas en los criterios de sostenibilidad.
14. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
15. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
16. 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.
17. 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.
18. Las decisiones de inversión aplicaran criterios ambientales y de gobernanza basados en los puntos anteriores para la aprobación de los presupuestos.
19. Nuestros planes anuales incluirán “bonos verdes” para apoyar iniciativas ambientalistas varias.

Políticas sociales

- a. Combatimos 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. Somos rigurosos con nuestros lineamientos operativos en procura de no afectar 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, haciéndolo efectivo en nuestra cadena de suministro de servicios.
- c. Toda la promoción internacional y nacional la realizamos 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 contratamos 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. Somos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que este integrada en los tours y según sea requerido por las autoridades sanitarias de nuestro país (colaboradores, clientes proveedores, otros).
- h. Somos enfáticos en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que visitemos considerando grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, etc.
- i. Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.
- j. Promovemos y velamos por el cumplimiento de lo establecido por la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad.
- k. Somos vehementes en nuestra posición y mensaje a nuestros públicos de intereses sobre la importancia de mantener posiciones de respeto e igualdad de género.
- l. Somos vigilantes constantes de las personas menores de edad para protegerlos de maltrato, abusos, explotación sexual comercial y/o laboral ilegal.
- 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.
- o. Informamos y promovemos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.

- p. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- q. Las decisiones de inversión aplicaran criterios de apoyo social y de gobernanza relacionados con los puntos anteriores para la aprobación de los presupuestos.
- r. Nuestros planes anuales mantendrán fondos de inversión solidarios en procura de brindar apoyo a entidades benéficas.

NUESTRA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

Nuestro personal

Todos nuestros colaboradores están debidamente capacitados para un desempeño excelente en sus puestos de trabajo. Desde su inicio dentro del equipo de trabajo, se les brindan inducciones y capacitaciones incluyendo detalles técnicos y de desempeño incluidos en un manual de operaciones al cual pueden acceder en todo momento y comprometerse en conocer y acatar a cabalidad. Adicionalmente, en todo momento cuentan con el respaldo de otros compañeros para brindarles orientación sobre cómo hacer su trabajo y, con ello, afianzarse más en sus respectivos puestos de trabajo.

Complementariamente, todos nuestros colaboradores son informados pertinentemente, sobre los lineamientos para el desarrollo de nuestra operación: políticas de calidad, ambientales y sociales, normativa, reglamentos, misión, visión y valores, entre otros.

El Costa Rica Sun Tours, aparte de las capacitaciones, implementamos programas de formación de nuestros colaboradores, enfocada en la integración de nuestra filosofía sostenible en cada puesto de trabajo. De esta manera garantizamos una labor transversal sostenible: calidad + conservación del medio ambiente + aporte positivo a las comunidades + rentabilidad financiera.

Nuestros proveedores

A nuestros proveedores les compartimos nuestro Manual de Gestión Sostenible con el objetivo de mantener la información actualizada sobre nuestra filosofía organizacional, normativa y acciones en procura de motivarlos a que sean parte de este importante esfuerzo y logremos sinergia a lo largo del producto/servicio brindado a nuestros turistas.

Realizamos inspecciones periódicas de los servicios que integramos en nuestros paquetes valorando las innovaciones, la calidad en el servicio y la gestión sostenible.

Nuestros guías y choferes

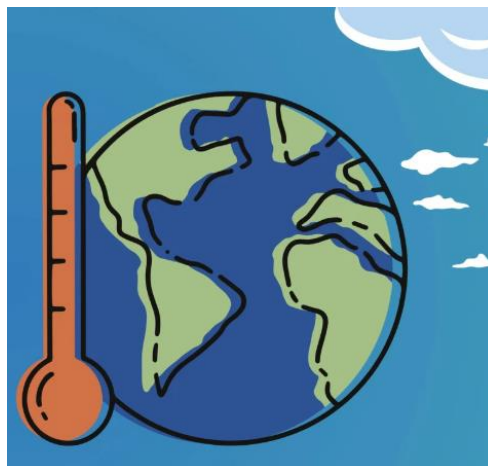
En Costa Rica Sun Tours somos conscientes de la relevancia que tiene el desempeño de nuestros guías y choferes en relación con la calidad en el servicio, pero también en cuanto al cumplimiento de nuestra normativa de sostenibilidad. Es por ello que brindamos inducciones/capacitaciones a nuestro equipo de guías y choferes para que, a través de su gestión durante los tours, logremos el cumplimiento de nuestro compromiso de conservación del medio ambiente y aporte positivo a las comunidades que visitamos.



SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

La actual situación que estamos viviendo a nivel de planeta sobre las causas y consecuencias del cambio climático son un tema que nos compete a todos desde hace décadas; sin embargo, hay un gran número de personas que se mantiene en desconocimiento sobre la magnitud de su impacto.

En Costa Rica Sun Tours somos conscientes de la importancia de conocer sobre esta problemática y actuar, alineando nuestra operación sobre un desarrollo sostenible. También estamos en conocimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, con base en los cuales hemos desarrollado nuestro sistema de gestión sostenible. Como parte de toda esta gestión compartimos información y algunas de nuestras acciones con el fin de invitar a todos nuestros públicos de interés (proveedores, clientes, colaboradores, colegas, vecinos, entre otros) a unirse en este importante esfuerzo.



¿Qué es el cambio climático?

Según la convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), el cambio climático es un cambio en el clima, atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial, y que se suma a los cambios regulares que, de forma natural, se dan en el planeta.

La Tierra tiene ciclos naturales que se cumplen cada cierto tiempo, entre los que están los cambios climáticos. Por ejemplo, hace unos 10.000 años, el clima de nuestro planeta era más frío que el actual y los glaciares ocupaban un gran porcentaje de la superficie terrestre; poco a poco sucedieron cambios que pusieron fin a ese último período glaciario.

No obstante, en las últimas décadas todos los seres vivos han sido partícipes de la aceleración de este proceso, que ocurre de manera natural. En vista de la gravedad de esta ocurrencia, la comunidad científica estudió todas las posibles causas del cambio climático.

Sus conclusiones demostraron que las bruscas variaciones en el clima están asociadas a diversos procesos industriales que requieren la quema de combustibles fósiles, la tala masiva de masa forestal y el uso de fertilizantes, entre otros.

Causas del cambio climático

La atmósfera terrestre está compuesta por diferentes gases que tienen como función mantener una temperatura apropiada para la vida. A este fenómeno natural se le llama efecto invernadero.

Es necesario que exista equilibrio en la emisión de gases de efecto invernadero para conservar su justa proporción. Sin embargo, las actividades humanas han aumentado la

producción de estos gases provocando el llamado calentamiento global, la principal de las causas del cambio climático.

El ser humano es el responsable del cambio climático y sus emisiones de gases de efecto invernadero que calientan el planeta. El gas más conocido es el CO₂, causante del 63% del calentamiento global, pero existen otras causas:

- **Deforestación:** la industria maderera, la agricultura, la minería y la ganadería son las principales actividades económicas dedicadas a la tala de árboles.
- **Aumento desproporcionado de gases de efecto invernadero:** provocado por el uso de fertilizantes, la actividad química para el tratamiento de aguas residuales, la quema de combustibles fósiles, el transporte, la calefacción y el urbanismo.
- **Crecimiento acelerado de la población:** el aumento de la cantidad de habitantes influye en la producción de gases que exacerban el efecto invernadero.

Consecuencias del cambio climático

Las consecuencias están afectando a procesos naturales de vital importancia. En el caso de los ecosistemas, los humedales, por ejemplo, están en riesgo de desaparecer. Otro punto importante es el aumento de la temperatura media y la disminución de las precipitaciones, que está creando un caldo de cultivo ideal para los incendios. A continuación, te mostramos más consecuencias del cambio climático:

- **Acidificación y contaminación del agua** gracias a la concentración de dióxido de carbono en el aire.
- **Devastadores fenómenos meteorológicos** como los huracanes, ciclones, lluvias, sequías extremas o inundaciones.



- **Muerte, migración y extinción de diferentes especies de animales.** En el caso del mar, son muchas las especies que son testigos de la destrucción de su hábitat. La presencia de plásticos y otros contaminantes en el mar, la pesca excesiva y otras prácticas de pesca destructivas contribuyen a su desaparición.
- **Alteración del ciclo del agua.**
- **Aumento del nivel del mar y de la temperatura global a causa del deshielo.**
- **Aparición de enfermedades como el dengue y la malaria.**
- **Agotamiento de recursos naturales necesarios para la vida humana.**

Existen muchas evidencias científicas que demuestran las graves causas y consecuencias del cambio climático en nuestro planeta. Por eso es hora de abrir los ojos ante esta inminente realidad y comenzar a luchar para construir un mundo mejor.

¿Cómo reducir los efectos del cambio climático?

Todos debemos aportar para combatir los efectos del cambio climático. A nuestros clientes les facilitamos un brochure con ideas para quienes estén interesados en unirse a este importante esfuerzo.



Plantar árboles es una de las acciones que ayudan a mitigar los efectos del cambio climático. En Costa Rica el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) facilita una gama de productos para compensar impactos ambientales, incluyendo una calculadora para la medición de los gases de efecto de invernadero.

Los interesados pueden acceder al enlace www.fonafifo.go.cr

Acciones de adaptación, mitigación y gestión del riesgo

Adaptación se refiere al proceso de ajuste a los efectos actuales y futuros del cambio climático.

Mitigación busca reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para hacer que los efectos del cambio climático sean menos graves.

La mitigación, por lo tanto, **se ocupa de las causas del cambio climático**, mientras que la adaptación aborda sus impactos (www.sostenibilidad.com).



Medidas de mitigación

- Practicar la eficiencia energética
- Mayor uso de energías renovables
- Electrificación de procesos industriales
- Implementación de medios de transportes eficientes: transporte público eléctrico, bicicleta, coches compartidos...
- Impuesto sobre el carbono y mercados de emisiones

Medidas de adaptación

- Construcción de instalaciones y obras de infraestructuras más seguras
- Restauración paisajística -paisaje natural- y reforestación de bosques
- Creación de un cultivo flexible y variado para estar preparados ante catástrofes naturales que amenacen las cosechas
- Investigación y desarrollo sobre posibles catástrofes, comportamiento de la temperatura, etc.
- Medidas de prevención y precaución (planes de evacuación, cuestiones sanitarias, capacitaciones a personal interno y externo, etc.)

Certificación para la sostenibilidad turística



Desde hace varios años hemos logrado la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), otorgada por ICT. En todas las prácticas que realizamos, tratamos de buscar siempre la protección de los recursos naturales, turísticos y culturales del país. Asimismo, contamos con programas de apoyo a comunidades y fundaciones ambientalistas, en lo cual nos apoya el personal, quienes participan voluntariamente.

La transformación de nuestro centro de operaciones administrativo a una modalidad de teletrabajo nos condujo a aplicar nuevas medidas para el logro de la certificación. Es por ello que -orgullosamente- nos manifestamos como pioneros de un programa interno formal enfocado a velar por el cumplimiento de nuestra normativa sostenible en las áreas de trabajo, es decir, en los hogares de nuestros colaboradores, para lo cual, en acuerdo con cada uno de ellos hemos procedido con la inscripción de todos los que laboramos en Costa Rica Sun Tours en el Programa Bandera Azul Ecológica. Esto implicará que, dando un seguimiento adecuado a los lineamientos de dicho programa lograremos que nuestros hogares sean galardonados Bandera Azul Ecológica – Categoría Hogares.

Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)



El Programa Bandera Azul Ecológica nació como respuesta al fortalecimiento de la salud pública y de la actividad turística.

Es un galardón que se otorga anualmente, el cual premia el esfuerzo y el trabajo voluntario de los diferentes comités locales que buscan mejorar las condiciones higiénicas, ambientales y utilizan el PBAE como instrumento para mitigar y adaptarse al Cambio Climático.

Actualmente, cuenta con 17 categorías y es un programa administrado por varias instituciones del sector público y organizaciones de la empresa privada.

Categorías de La Bandera Azul Ecológica:



Instituciones que conformar la Comisión Nacional PBAE

1. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)
2. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
3. Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)
4. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
5. Ministerio de Educación Pública (MEP)
6. Ministerio de Salud (MS)
7. Red Costarricense de Reservas Naturales (RCRN)
8. Grupo ICE
9. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
10. Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
11. Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
12. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)
13. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA)
14. Unión Nacional de Gobiernos Locales (UNGL)
15. Conferencia Episcopal de Costa Rica
16. Asociación Nacional Protectora de Animales (ANPA)

¿Qué pretende el PBAE?

El PBAE pretende establecer un incentivo para promover la organización de comités locales y la integralidad de los mismos, con el propósito de buscar la conservación y desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

PBAE – Categoría Hogares

Recientemente en los hogares costarricenses se ha empezado a entender que los recursos naturales son agotables y que, por lo tanto, es indispensable protegerlos y buscar promover un desarrollo sostenible que abarque todo nuestro entorno: “El cambio empieza por casa”.

Nuestros comportamientos cotidianos deben dirigirse hacia la protección del planeta, de las personas y las especies que lo habitamos. Es por esto que la categoría Hogares Sostenibles pretende incentivar mejores prácticas, conductas ambientales y sociales que contribuyan con el cuidado de nuestro entorno.¹

Objetivo general

Impulsar la educación ambiental, según el enfoque de la Educación para el Desarrollo Sostenible, aplicada desde el hogar, a partir de mejores prácticas y conductas económicas, ambientales y socioculturales, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

Objetivos específicos

1. Gestión integral de residuos sólidos

- Fomentar la reducción, reutilización, reciclaje y disposición adecuada de los residuos sólidos.

2. Agua

- Medir, reducir y optimizar el consumo de agua.
- Impulsar la reutilización y/o el tratamiento de las aguas

3. Energía eléctrica

- Medir y reducir el consumo de energía eléctrica.

4. Combustibles fósiles

- Medir, reducir y controlar el consumo de combustibles fósiles.

5. Consumo responsable

- Incorporar criterios ambientales y sociales en las compras que se realizan en los hogares.

Aspectos importantes a tomar en cuenta

Los Hogares Sostenibles deben realizar inscripción durante el periodo 01 enero al 30 de abril de cada año.

Esta inscripción se puede realizar de diferentes formas para facilidad de los interesados:

- Llenando un formulario en línea en el siguiente enlace: <https://banderaazulecologica.org/landing-de-categorias/hogares-sostenibles>
- A través de la plataforma Hogar Azul – Susty: <https://hogarazul.susty.org/intro>

¹ Manual de Procedimientos Galardón Hogares Sostenibles, pág. 4. 2021.

- Cuando no se tenga facilidad o acceso para ingresar a internet, existe la opción de la inscripción “Física”, la cual la puede hacer un Comité Local de cualquier otra categoría del PBAE. Puede obtener la información de los comités en el enlace: <https://banderaazulecologica.org/>

NUESTRA NORMATIVA

Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico (N° 6703)

Costa Rica Sun Tours 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 N° 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Divulgación de dicha Ley
- Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.

Ley de Conservación de la Vida Silvestre (N° 7317)

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° 7317 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.

Ley Orgánica del Ambiente (N° 7554)

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 Rica Sun Tours 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 (N° 7788)

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).

Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil (N° 7899)

Costa Rica Sun Tours 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 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 en 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 tolerancia” 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.

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.

En nuestro mensaje hacia los colaboradores, clientes, proveedores y familias seremos insistentes en que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

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.

Ley Contra el Hostigamiento Sexual Laboral (N° 7476)

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 cual establecen a quien incurra en esta falta despido sin responsabilidad patronal y/o sanciones en términos de pagos por indemnización a la víctima e incluso prisión.

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.

Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado (N° 7786)

En cualquiera de los programas turísticos de Costa Rica Sun Tours es terminantemente prohibido algún tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no autorizado. En Costa Rica este tipo de acciones es penado con cárcel.

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).

Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (N° 7600)

Garantizar el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o clientes de Costa Rica Sun Tours; 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 agrarios a las 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.

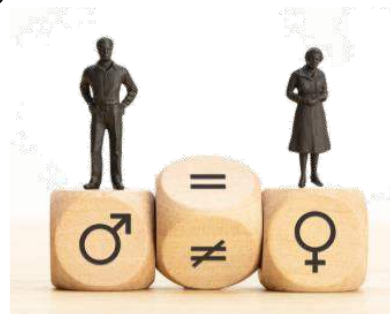
Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación sobre la discapacidad dirigida a todos nuestros colaboradores.

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 Institución para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.

Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (N° 7142)

En Costa Rica Sun Tours 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 Rica Sun Tours 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 Rica Sun Tours 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 darle 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 Rica Sun Tours 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 (N° 7451)

En Costa Rica Sun Tours 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.

Sobre la Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario (N° 8724)

Costa Rica cuenta con esta Ley la cual se enfoca en: fomentar la actividad turística de tipo rural comunitario, cuyas siglas serán TRC, por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, con el fin de que las personas habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

Costa Rica Sun Tours insta a sus proveedores y clientes a que apoyemos el turismo rural comunitario

En Costa Rica Sun Tours nos esforzamos por brindar a nuestros clientes productos que les permitan vivir experiencias auténticas y enriquecedoras, disfrutando de actividades auténticas conformadas por tradiciones, cultura local, gastronomía regional y actividades al aire libre en entornos genuinos.

Pero, además, somos conscientes de que el **turismo rural** tiene un enorme potencial para beneficiar la economía local estimulando la creación de empleo y la lucha contra la estacionalidad. Además, contribuye a la conservación del patrimonio cultural y natural, y conduce al rescate de costumbres y tradiciones transformándose en un importante aliado de la identidad de los pueblos y comunidades.



Sabemos que, nuestros turistas -al seleccionar turismo rural- valoran la tranquilidad, la paz y la autenticidad que encuentran en estos destinos, y buscan contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades locales que visita.

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/normativa/Paginas/default.aspx>

2. 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.
3. Informamos sobre la prohibición del ingreso, uso y consumo de plásticos de un solo uso en Parques Nacionales, Reservas Biológicas y Monumento Nacional del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.
4. 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.
5. En los tours de Costa Rica Sun Tours 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.
6. Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.
7. 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, así como la luz durante tours nocturnos, respetando a las indicaciones de los guías especialistas.
8. Infórmese sobre las especies en veda, amenazadas o en peligro de extinción, y evite cualquier tipo de comercialización que las involucre de alguna manera.
9. Generamos conciencia para que el turista evite el contacto directo y los selfies con animales silvestres en cautiverio o en su hábitat natural, cuando exista manipulación humana para ese fin.
10. Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.
11. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales dentro de la propiedad, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.
12. 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.

13. Las zonas turísticas incluidas en los programas de Costa Rica Sun Tours ofrecen 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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 Rica Sun Tours 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.

Reglamento para guías y choferes

1. Al inicio de cada tour debe darse una charla introductoria sobre la historia natural del país, informarle al pasajero 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. Asimismo, debe informarse a los pasajeros acerca de lo necesario de su colaboración respecto a medidas que deben adoptar y que son necesarias para los lugares de destino de esos turistas y que se orientan específicamente a la conservación y protección ambiental del lugar que van a disfrutar.
3. Importante mencionar los protocolos de seguridad sanitaria
4. Instruir a los turistas sobre la prohibición del fumado dentro de los parques nacionales o reservas biológicas. Asimismo, dentro de las unidades transportistas, medida que rige, tanto para el chofer y el guía como para los pasajeros.

5. Informar a los turistas sobre Ley 9786 para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente.
6. Evitar el ingreso de alimentos a los senderos de los parques nacionales o reservas biológicas. Especialmente aquellos cuyo empaque no sea biodegradable.
7. Al inicio del tour deben informar a los clientes que las mascarillas deben evitar desecharlas en cualquier lado a lo largo del tour y, preferiblemente, hacerlo en el basurero de su habitación a su regreso, pues allí le darán la manipulación adecuada.
8. Evitar, al máximo, todo tipo de perturbación y manipulación innecesaria a la vida silvestre (#stopanimalselfies), así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos en parques nacionales o reservas biológicas, procurando que los pasajeros mantengan su distancia de las especies, que estos no toquen las plantas, así como evitar el uso de focos de luz amarilla por la noche.
9. Instruir a los pasajeros para que siempre caminen dentro de los senderos marcados, evitando el salirse de ellos.
10. No alimentar, por ningún motivo, a los animales dentro de los parques nacionales o reservas biológicas, así como tampoco dejar desperdicios comestibles dentro de esas áreas protegidas.
11. Si al ingresar a un sendero de un parque nacional o reserva biológica se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.
12. Al iniciar una caminata dentro de un sendero en un parque nacional o reserva biológica, el guía debe llevar siempre consigo el botiquín de primeros auxilios, suficiente agua y/o líquidos para brindar a los pasajeros, o bien frutas ricas en agua para prevenir deshidratación.
13. Al visitar las comunidades aledañas a los parques nacionales o reservas biológicas debe apoyarse a la comunidad, 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.
14. Fomentaremos 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.
15. 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.
16. Bajo 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 pasajero 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, y a que no conocemos del todo a nuestros clientes así evitamos herir sensibilidades.

17. Las unidades deben estacionarse en los espacios designados para estos efectos.
18. Las unidades deben encenderse únicamente para efectos de realizar la transportación y –por ningún motivo- deberán permanecer encendidas cuando los turistas estén realizando alguna actividad fuera de ellas.

Procedimiento para denuncias

La denuncia es la puesta en conocimiento de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente (funcionario público o interno de la empresa, según sea el caso).

Desde el momento en que se interpone la denuncia da comienzo a un procedimiento interno. La denuncia no obliga a la autoridad competente a comenzar un proceso judicial o formal interno, aunque pueden incurrir en serias faltas, si no lo investigan con la debida diligencia sin un motivo bien fundamentado.

Por otro lado, al no ser parte en el proceso, el denunciante no tiene que aportar ninguna prueba a su denuncia. Sin embargo, conviene que en el momento de la denuncia pueda aportar alguna credibilidad a la misma, con el fin de que las personas encargadas de dar seguimiento y atender el caso, puedan contar con los indicios que les permitirá seguir investigando.

La denuncia puede ser por escrito o verbal. La denuncia por escrito debe estar firmada por la persona que la interpone. La denuncia verbal requiere un documento extendido por el colaborador que la recibió (jefe directo o gerente general), quien debe solicitar la firma de la persona que presentó la denuncia y de quien la recibió.

Denuncias en Costa Rica Sun Tours

El objetivo de esta información es brindar la orientación necesaria a los colaboradores, proveedores, subcontratistas y clientes para la puesta de denuncias ante cualquier situación que – durante la operación de sus servicios- pueda estar irrespetando la legislación actual y amenace el entorno en el que se desarrollan nuestros servicios.

Seremos formales y consecuentes en nuestra condición de empresa sostenible y responsable siendo vigilantes y respetuosos de las leyes:

- Ley Forestal
- Ley de Conservación de Vida Silvestre y 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.
- Ley de Explotación Sexual Comercial Infantil.
- Ley de Igualdad de Oportunidades
- Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer
- Ley de Bienestar Animal

Pasos a seguir en caso de denuncia

- 1) La persona que identifique alguna situación anómala durante el desempeño de sus funciones o en el trayecto de algún tour y en la cual se vea involucrado algún proveedor, cliente, compañero de trabajo u otros y que –a su vez- incumpla con la legislación actual del país procederá a informar al jefe inmediato o bien, a la Gerencia, en caso de colaboradores y subcontratistas o bien al **comité de sostenibilidad**, en caso de clientes o proveedores sostenibilidad@crsuntours.com
- 2) La persona que reciba la denuncia procederá a elaborar un documento con el resumen del caso confirmando la fecha de recibido.
- 3) El caso presentado se analizará conjuntamente con otras gerencias y/o jefaturas para tomar una decisión sobre cómo proceder y qué medidas tomar:
 - a. Realizar una llamada telefónica a alguna persona en especial de la empresa involucrada (o a nivel interno) para solicitar una aclaración.
 - b. Enviar un e-mail indicando el caso y solicitando una aclaración.
 - c. Suspensión (esto incluye a proveedores).
 - d. Proceder con la denuncia formal a la entidad correspondiente.
- 4) Una vez que se realice el análisis y se tome una decisión, se informará a la persona interesada, con el fin de ser consecuentes con lo considerado y definido.
- 5) Se documentará lo decidido y la acción tomada, detallando la fecha en que se realizó y adjuntando cualquier otro documento que tenga relación con el caso (emails, cartas, fotos, etc.).

Nuestros programas de ahorro y prácticas implementadas y recomendadas.

Los datos brindados por consumo mensual promedio se calcularon promediando los hogares de los 11 colaboradores de la empresa e inscritos en el PBAE.

Uso eficiente y la protección del recurso hídrico

Estimación del consumo y meta de ahorro de agua

Consumo de agua promedio mensual 2024: 3.67 m3 por hogar

Año 2025 - Meta de ahorro en consumo de agua: 5%

En Costa Rica Sun Tours hemos implementado un programa de ahorro de agua dentro de las áreas de trabajo en los hogares de nuestros colaboradores, para lo cual la empresa impulsa el Programa

Bandera Azul Ecológica – Categoría Hogares, brindándoles acompañamiento a todos los colaboradores inscritos.

Las personas responsables: Comité de Sostenibilidad.

Acciones a nivel de todos los hogares sostenibles de nuestros colaboradores

- Costa Rica Sun Tours brinda capacitaciones al personal.
- Realizamos monitoreo mensual del consumo de agua en hogares.
- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos constantes recordatorios entre los miembros de la familia sobre la importancia de colaborador con este plan de ahorro.
- Identificamos formas o acciones que nos permitan ahorrar.
- Usamos plantas autóctonas adaptadas a la climatología de la zona.
- Utilizamos aireadores en grifos y limitadores de presión en las duchas.
- Hemos establecido reglamentos familiares enfocados al uso racional del agua
- Evitamos las fugas de agua haciendo las reparaciones pertinentes y así evitar el goteo y pérdida.
- Procuramos tener inodoros de tanques eficientes.
- Nos inscribimos en el PBAE – Categoría Hogares.

Uso eficiente de la energía

Estimación del consumo y meta de ahorro de energía
Consumo de energía promedio mensual 2024: 6,240 kW por hogar
Año 2025 - Meta de ahorro en consumo de energía: 15%

Las personas responsables son: Comité de Sostenibilidad.

Acciones para el consumo racional de energía

- Costa Rica Sun Tours brinda capacitaciones al personal.
- El 100% de los bombillos son de bajo consumo y promoviendo un uso racional.
- Medición del consumo energético mensualmente.

- Definimos metas de ahorro.
- Realizamos constantes recordatorios entre los miembros de la familia sobre la importancia de colaborador con este plan de ahorro.
- Identificamos formas o acciones que nos permitan ahorrar.
- Habilitamos espacios de trabajo que permitan el uso de luz natural.
- Utilización de artefactos de tecnología moderna
- Brindamos información pertinente a nuestras familias.

Programa de manejo adecuado de residuos sólidos

Estimación de generación de residuos sólidos y meta de reducción
Promedio mensual de residuos sólidos 2024: 0.9 kilos por hogar
Año 2025 - Meta de reducción de residuos sólidos: 15%

- Plástico: 5%
- Vidrio: 5%
- Papel: 5%
- Aluminio: 5%

Las personas responsables son: Comité de Sostenibilidad.

Acciones implementadas y recomendadas para el manejo adecuado de residuos

- Costa Rica Sun Tours brinda capacitaciones al personal.
- Los residuos líquidos se tratan mediante un tanque séptico, donde van todas las aguas residuales.
- Los residuos sólidos tales como plásticos, metálicos, vidrio y papel se entregan al servicio de recolección de residuos cantonal (Municipalidad local).
- Apoyamos al programa Dona Tapa.
- La empresa brinda capacitación.
- Recipientes apropiados para la separación de desechos.
- Monitoreo de la producción de materiales de desecho.
- Establecimiento de metas de disminución de materiales de desecho
- Manejo y disposición de los residuos generados por la operación, en especial los peligrosos.
- Los programas son conocidos por colaboradores, clientes y proveedores.

- Tenemos un centro de acopio para reciclaje.
- Usamos envases reutilizables

Programa de ahorro de combustibles

Estimación del consumo y meta de ahorro de combustibles
Promedio mensual por colaborador de consumo combustible por motivos laborales 2024: 53 litros
Año 2025 - Meta de ahorro en consumo de combustibles: 2%

Las personas responsables son: Comité de Sostenibilidad.

Acciones que promuevan el ahorro de combustibles

- Laboramos bajo modalidad de teletrabajo.
- Costa Rica Sun Tours brinda capacitaciones al personal.
- Impulsamos la compra de vehículos eléctricos.
- Se verifica que los proveedores transportistas realicen un buen mantenimiento preventivo de los vehículos con cambios de aceite, filtros, bujías y cables eléctricos, para lo cual se les consulta y solicita una carta de compromiso.
- Se motiva a los empleados a que hagan uso de bicicletas o caminen para transportarse a distancias cortas desde sus casas.

Control de las emisiones y compensación

Acciones realizadas y recomendadas para la mitigación de los impactos generados por uso de combustibles fósiles.

- Medimos nuestra huella de carbono
- Verificamos que nuestros proveedores transportistas tengan al día las revisiones técnicas vehiculares.

Identificación de factores vulnerables (impactos)

En Costa Rica Sun Tours anualmente procedemos a identificar y actualizar los factores ambientales que son vulnerables ante nuestra operación, así como los objetivos y acciones que nos permitan mitigarlos, a los cuales se les asigna una persona responsable.

IMPACTOS	¿Qué tipos de impactos se identifican?	- Consecuencias - Objetivos / Metas	¿Cómo lo corregimos?	¿Qué se obtiene?	¿Quién es responsable?
Información generalizada y descontrolada (redes, internet, público en general)	Información distorsionada, generalizada, irreal.	Servicio turístico de baja de calidad <u>Objetivo:</u> Mantener al equipo de trabajo con información actualizada y que sea compartida oportuna y pertinentemente con nuestros clientes <u>Meta:</u> Una reunión de actualización mensual con todos los colaboradores.	1. Brindando capacitaciones profesionales y periódicas a nuestros colaboradores. 2. Con planes bien enfocados y establecidos en periodos de tiempo, en nuestro caso anuales. 3. Manteniendo actualizado a todo el personal de la empresa e involucrados directos e indirectos.	- Un equipo de trabajo bien informado con información real y actualizada. - Programas de comunicación bien focalizados y campañas efectivas.	■ Grupo gerencial
Servicio inadecuado por uso de equipos obsoletos.	Servicio ineficiente. Personal muy limitado para brindar servicio de calidad. Servicio con equipos desactualizados y poco sostenibles con riesgo de clientes insatisfechos.	Servicio poco competitivo <u>Objetivo:</u> Mantener nuestro servicio bajo estrictos términos de calidad y sostenibilidad, de acuerdo a nuestra filosofía organizacional. <u>Meta:</u> Cumplir al 100% con nuestro plan de adecuación de equipos.	4. Mantenernos actualizados sobre los avances tecnológicos y otros por medio de investigación periódicas, consultas con los proveedores y otros involucrados en nuestra operación. 5. Enfocándonos en una mejora continua.	- Producto turístico de alta calidad y muy competitivos.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Esteban Rodríguez; Cómputo

Consumo de hidrocarburos	Contaminación ambiental.	Efecto de invernadero. <u>Objetivo:</u> Lograr eficiencia en la asignación de rutas y el uso racional de los vehículos utilizados en los tours y en la operación diaria. <u>Meta:</u> Capacitar al 100% de los colaboradores sobre el cambio climático y el efecto de invernadero, inspirándolos para una promoción efectiva de nuestra política hacia nuestros públicos de interés.	6. Mantenemos un sistema laboral de teletrabajo. 7. Utilización de la aplicación Waze o Google Maps para buscar las rutas más cortas. 8. Promovemos entre nuestros proveedores buenas prácticas, incluyendo recomendaciones para disminuir el consumo de los hidrocarburos, y damos preferencia a los que tienen alguna certificación en compensación de huella de carbono. 9. Medimos nuestra huella de carbono.	- Eficiencia en la operación laboral. - Uso racional de los vehículos provocando una disminución de la contaminación provocada por el combustible. - Disminución en el gasto de combustible.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Director de Mercadeo ■ Comité Sostenibilidad Verificación: mensual
Consumo de papel	Impacto negativo a los bosques	Deforestación <u>Objetivo:</u> Fortalecer el compromiso organizacional hacia el ahorro promoviendo la información digital en su mayoría y fomentando el uso de material reciclado u orgánico. <u>Meta:</u> Mantenernos en un máximo de una resma bimensualmente en nuestros departamentos administrativos.	10. Concientización para la reducción en el uso de papel. 11. Política de “mínimo-impresiones” en papel. 12. Creación de procedimientos mediante documentos digitales. 13. Compra de equipos eficientes y seguros para el manejo de documentos digitales. 14. Campaña interna para la impresión a ambas caras de la hoja o si se imprime de un solo lado, realizar la reutilización del papel.	- Personal consciente y solidario. - Equipos eficientes y seguros para el manejo de documentos digitales. - Disminución en el gasto por material de oficina.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Renato Cedeño; Contabilidad ■ Comité Sostenibilidad Verificación: mensual
Residuos	Contaminación ambiental	Contaminación y degradación de agua, aire y suelos. Esto afecta áreas naturales.	15. Mediante políticas de cumplimiento mandatorio durante los tours, capacitando a proveedores,	- Personal debidamente informado, sensibilizado y colaborativo.	■ Arlene Sandí; Gerente General

		<u>Objetivos:</u> Incentivar buenas prácticas ambientales de limpieza y un adecuado manejo de residuos sólidos fomentando la educación ambiental entre colaboradores, proveedores, clientes y comunidad. <u>Meta:</u> lograr el galardón PBAE – Hogares para las casas de nuestros colaboradores.	principalmente, guías y transportistas. 16. Apoyando a los colaboradores con el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) – Hogares. 17. Facilitando a los colaboradores la guía y apoyo necesarios para llevar un control periódico de los residuos generados en sus casas. 18. Promoviendo una gestión eficiente del manejo de los RS entre los diferentes públicos de interés. 19. Incentivando buenas prácticas ambientales de limpieza, separación y disposición final entre los colaboradores.	- Un plan de manejo sólidos y líquidos en cada área de trabajo (Plan de Monitoreo para PBAE-Hogares), el mismo es registrado por el Comité Sostenible por cada Área de Trabajo (casas de cada uno), periódicamente, para mantenerlo actualizado. - Un programa de reciclaje en cada hogar de nuestros colaboradores, monitoreando la producción de materiales: • Plástico • Aluminio • Papel • Vidrio • Material orgánico - Un área bien acondicionada en cada vivienda para lograr el objetivo planteado con puntos de acopio donde se almacenan los residuos valorizables.	■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: mensual
Recurso hídrico	Consumo de agua potable	Desperdicio del recurso -Producción de aguas negras y jabonosas. - Disminución de caudales y agua subterránea	20. Una planificación adecuada y la creación de un programa formal de ahorro de agua para los hogares de cada colaborador (áreas de teletrabajo). PBAE - Hogares 21. Capacitando a los colaboradores. 22. Informando a los proveedores, clientes y otros públicos de interés	- Disminución en el gasto por consumo de agua. -Tenemos colaboradores, clientes y proveedores conscientes a la utilización del recurso. - Formalización y cumplimiento con el compromiso establecido en	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: mensual

		<u>Objetivo:</u> Fomentar el consumo eficiente del agua. <u>Meta:</u> Formalizar un programa de ahorro de agua en el 100% de los hogares de nuestros colaboradores.	sobre nuestra política y la legislación de nuestro país. 23. Mediante campañas informativas y recordatorias (sitio web, redes sociales, correos, otros). 24. Monitoreando el consumo de agua y realizando análisis mensuales. 25. Fomentando la compra de productos amigables con el medio ambiente. Asimismo, se sugiere - constantemente- el mantenimiento de las tuberías y dispositivos de agua para evitar fugas concientizando a la gente que este desperdicio implica un gasto financiero para cada uno. 26. Asegurando que las aguas residuales se dispongan en un tanque séptico o planta de tratamiento. 27. Promoción de productos de desinfección y limpieza amigables con el ambiente, preferiblemente que sean certificados o acreditados por ser biodegradable.	cada plan de trabajo para el PBAE-Hogares, incluyendo procedimientos de mantenimiento antes revisiones periódicas de las instalaciones para la detección de fugas. - Buenas prácticas en cada hogar de nuestros colaboradores para evitar el impacto negativo ambiental. - Mantenimiento preventivo, mayor eficiencia.	
--	--	---	--	---	--

Electricidad	- Consumo de electricidad	Aunque Costa Rica genera el 98% de su energía eléctrica renovable la construcción de estos proyectos para poder proveer energía a todo el país causa impactos ambientales. Desperdicio del recurso. <u>Objetivo:</u> Fomentar el consumo eficiente de energía. <u>Meta:</u> Formalizar un programa de ahorro de energía en el 100% de los hogares de nuestros colaboradores.	28. Se orienta/asesora a cada colaborador a definir y cumplir con un plan de ahorro de energía para evitar el desperdicio en las áreas de teletrabajo (sus hogares). 29. Se comparte información de sensibilización a los colaboradores, proveedores y clientes finales. 30. Se definió una campaña de promoción de consumo responsable de energía en los hogares. A los colaboradores nuevos se les capacita formalmente -anualmente- se hace un repaso con todos los colaboradores para refrescar el tema. 31. Se cuenta con un monitoreo mensual del consumo de electricidad. 32. En las capacitaciones de colaboradores se les informa sobre la importancia de dar mantenimiento preventivo a las viviendas, atendiendo -pertinentemente- situaciones de corto circuitos y otros relacionados y, de encontrarlas, cumplir con el Programa de Consumo Racional de Energía. Esto se complementa con recordatorios constantes por medio de correos y chats.	- Disminución del gasto por consumo de energía. -Tenemos colaboradores, clientes y proveedores conscientes y colaborativos. - Formalización y cumplimiento en los planes de mantenimiento en cada área de teletrabajo (PBAE). - Buenas prácticas para evitar el impacto negativo ambiental.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: mensual
---------------------	----------------------------------	--	---	---	--

Vida Silvestre	Visitación constante y descontrolada de turistas.	Afectación y degradación de los ecosistemas y posible disminución de las poblaciones de especies de flora y fauna. <u>Objetivo:</u> Asumir responsabilidad para la regeneración de estos espacios naturales. <u>Meta:</u> Formalizar un procedimiento de protección de vida silvestre para grupos guiados y una campaña de promoción de buenas prácticas para clientes individuales.	33. Apoyando programas especializados en el rescate y conservación de vida silvestre como Sea Turtle Conservancy, Fundación Corcovado y FONAFIFO. 34. Facilitando información a los diferentes públicos de interés sobre prácticas adecuadas y la legislación nacional. 35. Capacitando a los involucrados en la operación turística, en procura de mitigar los impactos.	- Establecer alianzas de apoyo para organizaciones como Sea Turtle Conservancy, Fundación Corcovado y FONAFIFO - Compensar los posibles impactos generados por nuestra operación turística sobre la vida silvestre, integrando aspectos educativos para los turistas de manera que comprendan la importancia de ser amigable con la vida silvestre.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral
Tradiciones y costumbres. Idiosincrasia.	Influencias de extranjeros propician adopción de prácticas ajenas a nuestra cultura e idiosincrasia.	Pérdida de nuestras costumbres y tradiciones, de identidad cultural de nuestros pueblos y comunidades. <u>Objetivo:</u> Estimular el fortalecimiento de la identidad cultural de las comunidades integradas en nuestros paquetes turísticos. <u>Meta:</u> Formalizar un procedimiento de rescate de tradiciones y promoción de la cultura costarricense para grupos guiados y una campaña de promoción de buenas prácticas para clientes individuales.	36. Integrando aspectos culturales como atractivos turísticos. 37. Determinando aspectos auténticos y genuinos de las comunidades integradas en nuestros tours y destacándolas como parte de la experiencia turística. 38. Desarrollando productos exclusivos de turismo rural comunitario, destacando actividades como agricultura, artesanías, folclore, gastronomía, otros.	- Enriquecer nuestro producto turístico mediante la integración de aspectos culturales, permitiendo a los turistas disfrutar de actividades únicas de CR.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Laura Leiva; Desarrollo de Producto ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral

Cultura	Tendencia del sector turismo en CR a promover solo “naturaleza”.	Jóvenes y, pobladores en general, especializándose en labores relacionadas con naturaleza, dejando a un lado actividades culturales. Decrecimiento de actividades culturales y de artistas, en general. Desaprovechamiento de oportunidades de enriquecimiento de la experiencia del turista desde una perspectiva cultural. Desaprovechamiento de oportunidades de apoyar al sector artísticos y cultural del país. <u>Objetivo:</u> Enriquecer los paquetes turísticos con aspectos culturales de cada zona visitada, promoviendo nuestras costumbres y tradiciones. <u>Meta:</u> integrar en los paquetes turísticos, al menos, una actividad cultural.	39. Integrando aspectos culturales como atractivos turísticos. 40. Apoyando organizaciones enfocadas en actividades artísticas. 41. Promoviendo e impulsando el apoyo a estas organizaciones entre los diferentes públicos de interés de la empresa (clientes, proveedores).	- Fortalecer culturalmente a las comunidades. - Ampliar los atractivos turísticos integrando actividades culturales.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Laura Leiva; Desarrollo de Producto ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral
----------------	--	--	---	--	---

Igualdad de oportunidades	Se mantiene el desconocimiento sobre la importancia de la igualdad.	Abandono y disminución de apoyo a grupos vulnerables. Se mantiene la actitud de individualismo y egoísmo por parte de los ciudadanos y empresarios, en general Se mantiene la falta de solidaridad, por parte de los ciudadanos y empresarios, en general. Se “alimenta” la intimidación o “bullying” entre las personas. <u>Objetivo:</u> recuperar valores: solidaridad, empatía, compasión, bondad, respeto a la vida, amor al prójimo. <u>Meta:</u> Capacitar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia de la igualdad de grupos vulnerables convirtiéndolos en promotores de la igualdad.	42. Actuando en beneficio de personas que necesitan de nuestro apoyo. 43. Respetando la igualdad y accionando	- Estableciendo políticas de trato igualitario hacia grupos vulnerables (genero, edad, religión, otros) siendo firmes en su cumplimiento por parte de colaboradores y proveedores. - Capacitando a colaboradores, guías y transportistas sobre como promover la igualdad.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad.
Comunidades en riesgo (indígenas, campesinas, otras).	Actitud de individualismo y egoísmo.	Desinterés por comunidades con limitaciones económicas. <u>Objetivo:</u> Realizar esfuerzos que aporten a comunidades necesitadas. <u>Meta:</u> Creación de, al menos, un paquete turístico que	44. Identificando oportunidades para brindar ayuda entre las comunidades de nuestro mapa de operación turística.	Integración de actividades con campesinos (Campesino Experience, Arenal, Don Juan Coffee Tours en Monteverde,).	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Laura Leiva; Desarrollo de Producto ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral

		integre a pobladores en cada zona visitada.			
Comunidades en riesgo (indígenas, campesinas, otras).	Explotación sexual comercial. Acoso sexual	Maltrato a la integridad de personas vulnerables. Distorsión sobre oportunidades de ingresos en personas vulnerables (jóvenes). <u>Objetivo:</u> Realizar esfuerzos que aporten a comunidades necesitadas. <u>Meta:</u> Mantener actualizado el Código de Conducta y capacitados a todos nuestros colaboradores para una promoción efectiva de nuestra política.	45. Formalizando un compromiso para luchar contra este tipo de actividades/comportamiento. 46. Capacitando a los involucrados en la operación turística. 47. Divulgando nuestra posición de denunciar cualquier indicio -dentro de nuestra operación- que amenace la integridad de las personas.	- Una operación confiable, de calidad y respetuosa con los pobladores de los sitios donde operamos. - Un producto turístico ético. - Un equipo de trabajo comprometido con nuestros valores.	Comité de Sostenibilidad.
Promoción de igualdad de la mujer	Trato desigual a la mujer en varios ámbitos (laboral, salarial, otros). Afectación de la economía local.	Actitud desinteresada por la situación actual de las mujeres, a nivel general en las diferentes comunidades. <u>Objetivo:</u> Realizar esfuerzo que hagan aportes positivos a las mujeres de algunas comunidades integradas en nuestros paquetes turísticos. <u>Meta:</u> Capacitar al 100% de nuestros colaboradores sobre la importancia de la igualdad de trato hacia las mujeres.	48. Definiendo políticas internas estableciendo estricto cumplimiento a nivel interno. 49. Capacitando a nuestros colaboradores, guías, transportistas, proveedores y otros públicos de interés. 50. Promoviendo acciones de igualdad de trato hacia las mujeres entre clientes y público en general (FB, Instagram, sitio web, otros).	- Un ambiente laboral de respeto y motivación. - Una operación eficiente.	■ Arlene Sandí; Gerente General ■ Ignacio Ocampo; Mercadeo ■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral

ESCNNA y Acoso Sexual	Turismo de explotación sexual comercial. Acoso sexual	Agresión a personas vulnerables. <u>Objetivo:</u> Colaborar con el desarrollo de un turismo responsable y sostenible, garantizando el respeto a las comunidades visitadas. <u>Meta:</u> Mantener actualizado nuestro convenio con el Código de Conducta y al 100% de nuestro personal capacitado sobre su funcionamiento.	51. Estableciendo políticas internas. 52. Involucrando a los proveedores dentro de dicha política. Exigiéndoles cumplimiento. 53. Capacitando a los involucrados (colaboradores).	- Refrescamientos del personal. - Actualización de manual de sistema de gestión sostenible.	■ Comité de Sostenibilidad. Verificación: semestral
------------------------------	---	--	--	---	---

PLAN DE SOSTENIBILIDAD Costa Rica Sun Tours 2025 - 2026

MONITOREO Y EVALUACION																
MONITOREO Y EVALUACION			META	FECHA DE CUMPLIMIENTO												OBSERVACIONES
INDICADOR	FRECUENCIA MONITOREO	MECANISMO		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1.1 Metas de ahorro de: agua, energía, residuos sólidos y combustible	Mensual	1. Medición de medidores	Agua: 1% Energía: 15% RS: 20% Combust: 3%	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
2. Programas educativos	Mayo Junio	2. Por medio de capacitaciones y seguimiento a empresarios	100%					X	X							
1. Plan Sostenibilidad. 2. Programa reforestación. 3. Código de Conducta	Mensual	Valoración de campo. Observación Monitoreos	100%	X	X	X	X	X	X	X	X					Para el mes de setiembre 2025 se realiza la reevaluación del CST
1. Programas educativos externos	Anual	- Registros asistencia - Acciones						X	X							

1. Promoción. 2. Redes	Mensual	Medios virtuales	Al menos 3 aspectos de sostenibilidad	X	X	X	X	X	X	X	X					Temas: agua, energía, RS, Patrim. Arqueológico, genero, turismo nacional.
Actualización y refrescamiento de sitio web	Mensual	Actualización de la información sobre gestión sostenible	100%							X						
1. Cuadro actualizado de impactos negativos. 2. Acciones ejecutadas	Trimestral	Monitoreo por medio de inspección e información de Recepción y actores externos involucrados (Asociaciones)	100%			X			X							
Planes de emergencia y Salud Ocupacional	Semestral	Registros asistencia	Colaboradores (100%)				X									
1. Perfiles de puesto actualizados 2. Reglamento interno 3. Inducción de personal	Anual	Documentos autorizados	100%						X							

1. Perfiles de puesto actualizados 2. Reglamento interno 3. Inducción de personal 4. Evaluación desempeño	Semestral	Acciones de recursos humanos	100%								100					
- Cooperación organizaciones ambientalistas - Territorio Zaguates - Las Pumas	Mensual	Donaciones	100%	X	X	X	X	X	X	X						
Productos turísticos culturales y de apoyo a comunidades indígenas y campesinas	Anual	Desarrollo de producto	100%							X						
Programas de defensa de la integridad de los pobladores	Anual	Renovación de Código de Conducta y refrescamientos	100%					X								
Mujeres	Semestral	Realización y participación en actividades	100%					X					X			