



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant





# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## Perfil ARA Tours

**Descripción:** Somos una reconocida y bien posicionada empresa de turismo receptivo de muy alta calidad y solidez. Contamos con clientes mayoristas satisfechos, ubicados principalmente en los mercados europeos. También trabajamos con una gran cantidad de pequeños y medianos especialistas en destinos de América Latina y productos de nicho.

Trabajamos con la más moderna tecnología y software, lo que permite mantener un alto nivel de motivación y brindar un servicio óptimo, rápido y eficiente. Nuestro equipo de ventas es multinacional y políglota, conocemos muy bien las necesidades de nuestros clientes y elaboramos ofertas en alemán, inglés, francés y español. ARA Tours cuenta con un catálogo de ventas en línea muy completo y disponible de forma interactiva para nuestros clientes, esto permite que los viajes que operamos estén hechos a la medida.

Nos interesa dar a conocer un destino auténtico y como tal hemos elegido una gama de productos a ofrecer que refleja el sentido y auténtico de la región junto con una conciencia ambientalista. Queremos que nuestros programas dejen una huella amigable y positiva en las comunidades que visitamos pues sabemos que el éxito sostenible se debe a una sinergia en la que todas las partes involucradas obtengan beneficios y retribuciones en igualdad de condiciones.



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## Historia

ARA Tours fue fundada en 1993 y en 1999 funda "Latinconnect" una alianza de agencias receptoras de muy alta calidad en Centroamérica, México y el Caribe. Junto con los siete miembros de este grupo ofrecemos soluciones regionales multidestino, aprovechamos esta sinergia para ofrecer a nuestros clientes un mayor respaldo así como un mejor mercadeo y promoción de la región.

En el 2006, ARA Tours y sus socios de marca "Selected Moments", dirigida a clientes de alto poder adquisitivo que buscan experiencias única marca se mercadean los más espectaculares hoteles, lodges y haciendas, combinado con un sobresaliente servicio de la agencia receptiva e itinerarios con experiencias únicas y exclusivas.

## Nuestra conciencia ambiental y social

A lo interno gozamos de un hermoso ambiente multidestinos hemos avocado en promover el conocimiento de las diversas culturas que forman la familia ARA Tours.

Hemos desarrollado una cultura y formación ambientalista en nuestras sedes; nos hemos preocupado para que, hasta donde sea posible, nuestro funcionamiento operativo interno y externo sea amigable con el ambiente. Para nuestros colaboradores contamos con una asociación solidarista y también promovemos múltiples eventos y actividades para compartir entre nuestros compañeros y las comunidades.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Nos interesa dar a conocer un destino auténtico y como tal hemos elegido una gama de productos a ofrecer que refleja el sentido y auténtico de la región junto con una conciencia ambientalista.

Queremos que nuestros programas dejen una huella amigable y positiva en las comunidades que visitamos pues sabemos que el éxito sostenible se debe a una sinergia en las que todas las partes involucradas obtengan beneficios y retribuciones en igualdad de condiciones.

Como parte de nuestra proyección social y ambiental colaboramos con albergues e instituciones en pro de la niñez costarricense, centros que trabajan con adolescentes, adultos mayores, madres solteras etc, apoyamos y asesoramos proyectos de desarrollo económico comunal que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables del país.

**Dirección:** País: Costa Rica, Provincia: San José, Cantón: Central, Distrito: Mata Redonda, Sabana Sur del Colegio de Médicos 100 Este y 150 Sur frente a la Universidad la Salle, edificio de dos plantas color crema y rótulo con el logo de ARA Tours.

**Nombre de la empresa:** ARA Agencia de Viajes Internacional S.A.

**Nombre Comercial:** ARA Tours

**Cédula Jurídica:** 3-101-127419

**Apartado Postal:** 799-1007 Centro Colón San José



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

**Teléfonos:** 22 32 04 00

**Celular de Emergencia:** 88 93 38 63

**Fax:** 22 32 03 63

**Página web:** [www.aratours.com](http://www.aratours.com)

**Correo electrónico:** info@aratours.com

**Presidente de la empresa:** Daniel Michel Kung Brechbühl

**Representante legal:** Roland Ayer

## Misión

ARA Tours desarrolla productos memorables y sostenibles de buena calidad en Costa Rica y los países vecinos, los vende a través de canales clásicos o digitales y opera los tours con un alto nivel de servicio y valores agregados.

## Visión

ARA Tours es recomendado por todos sus clientes como agencia receptiva líder en Costa Rica, por su producto relevante de buena calidad, empleados serviciales, procesos eficientes, alta confiabilidad y sostenibilidad.

## Nuestros Valores

Calidad, Innovación, Relevancia, Profesionalismo, Confiabilidad, Respeto, Sostenibilidad, Responsabilidad

## Eslogan

Reliable. Responsible. Relevant.



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## **POLITICA DE SOSTENIBILIDAD**

ARA Tours contempla el impacto ambiental de su negocio en este momento y en el futuro, y toma medidas para reducir el uso de recursos, para así disminuir el impacto no deseado en sus operaciones y en las de los proveedores de servicios.

Como parte de esta política se ha elaborado el manual de buenas prácticas en la oficina, en el cual se da una serie de recomendaciones e implementaciones en varios ámbitos, como son el manejo de desechos, el aprovechamiento de la energía, el manejo y consumo de agua, y el uso de recursos materiales.

Además ARA Tours está totalmente comprometida como empresa y comunica a sus colaboradores y clientes nuestro acatamiento a las siguientes leyes en Costa Rica:

- Ley 6703 Patrimonio Nacional Arqueológico.
- Ley 7317 Conservación de Vida Silvestre.
- Ley 7554 Orgánica del Ambiente.
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 7899 Contra la Explotación Sexual de Personas Menores de Edad.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Adicionalmente nuestros guías y choferes están debidamente enterados de las buenas prácticas durante la atención de pasajeros, para esto la empresa ha elaborado el manual de buenas prácticas para guías y choferes.

Somos conscientes de que nuestras acciones generan un impacto tanto sobre el medio ambiente como sobre con los que nos relacionamos, por lo que, para mejorar nuestro desempeño ambiental, social y económico hemos implementado en nuestra empresa los mecanismos necesarios en el tema de Gestión Sostenible, los cuales están siendo revisados periódicamente.

Con ello pretendemos: Adoptar las medidas necesarias para evitar o minimizar los impactos ambientales y sociales de nuestras actividades que sean negativos. Gestionar la organización de una forma sostenible, de manera que sea respetuosa tanto con los seres humanos como con el medio ambiente.

*Sr. Daniel Küng*

**Presidente**

ARA Tours

*Sr. Roland Ayer*

**Gerente General**

ARA Tours



## Política de Sostenibilidad

### **CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL EN VIAJES Y TURISMO.**

Reliable. Responsable. Relevant



ARA Tours se ha suscrito un Código Interno de Conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo desde el año 2005 a la fecha.

Dicho Código confirma el compromiso que tiene y siempre ha tenido ARA Tours con la protección a la niñez costarricense. Implica apoyar las iniciativas que se desarrollen en apoyo a este programa, así como colaborar en la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, a través de una actitud firme de rechazo ante cualquier acción que la promueva.

El equipo de trabajo de ARA Tours apoya de lleno esta iniciativa, todos y cada uno de nosotros permanecemos vigilantes para evitar acciones tendientes a afectar a los menores de edad.

Estamos seguros de compartir esta misma visión y esta misma escala de valores con nuestros proveedores y mayoristas, en pro de aquellos que van a representar, en muy pocos años, el futuro de nuestras sociedades de esta forma estamos comprometiendo a nuestros proveedores y en donde se les indica en los contratos la siguiente cláusula:



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

*ARA Tours considera que la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (SCNNA) atenta contra los derechos de todos aquellos menores de edad, por esta razón con la firma de este contrato, el proveedor confirma que no contribuye, facilita, tolera o promueve la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. ARA Tours cancelará el presente contrato de inmediato si el proveedor actúa en contra de esta cláusula.*

ARA Tours y su personal está enterado de que trabaja en pro de la protección a menores de edad en el respeto a su integridad física y mental, por lo cual las solicitudes de servicios que ofrecemos siempre contemplan la protección a los (as) menores de edad.

Los pasos que debemos de seguir en caso de presentarse alguna situación que atente contra la integridad de los menores de edad, es informar de primera mano al supervisor inmediato (jefe) de la situación, este informará a su vez al presidente y/o gerente de la empresa, y por último este se encargará de hacer el trámite correspondiente para la debida denuncia ante las autoridades correspondientes, esto si se aborda a nivel de operación turística, en donde debemos de hacer un procedimiento escrito. Por otra parte cualquier persona puede hacer su correspondiente denuncia si conoce de algún caso sobre la explotación de menores a la línea confidencial del OIJ Fiscalía de delitos sexuales y violencia doméstica **Tel: 2295-3554 o al 911.**



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Desde la implementación del programa, el personal de planta ha recibido capacitaciones sobre el código de conducta, estas han sido impartidas por los encargados del área de sostenibilidad de la empresa, quienes se capacitan previamente por algún funcionario de PANIAMOR y estos mantiene al tanto al resto del personal sobre las actualizaciones de datos que se haga sobre el tema del código de conducta a nivel de país o bien algún personero de PANIAMOR imparte la capacitación al personal.

En la información que le damos a los clientes les hacemos referencia al tema del código de conducta y la protección a menores de edad dentro de Costa Rica, este tema les es explicado a través de nuestros guías turísticos.

ARA Tours respeta y comparte las formas de protección a los menores de edad que rigen en el país, este mismo sentir lo reflejamos en las ferias internacionales en donde promocionamos a Costa Rica como destino, y nos complace saber que cada vez son más los aliados que optan por proteger al futuro de este país, con este tipo de iniciativas.



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## Guía de Buenas Prácticas Sostenibles de ARA Tours

ARA Tours ha contemplado que su accionar operativo tiene inevitablemente un impacto en el ambiente, sin embargo se ha propuesto de manera paulatina implementar cambios en pro del ambiente, una forma de hacerlo es contando con una política de sostenibilidad que dicte los lineamientos que se deben de conocer y de seguir por parte del personal para ir haciendo conciencia sobre el uso eficiente y racional que se le deben de dar a los recursos (agua, luz, papel) así como de las políticas para la compra y contratación de productos sostenibles, estas son reglas sencillas que son aplicables tanto dentro como fuera de la empresa.

Surge la importancia de hacer entender a los empleados que es necesario un cambio de actitud en los hábitos de consumo, es importante valorar el impacto que tienen nuestras decisiones sobre el entorno que nos rodea, parte del término de sostenibilidad conlleva a satisfacer nuestras necesidades actuales sin poner el riesgo los recursos para las futuras generaciones, es parte de nuestro compromiso el capacitar al personal y tomar acciones internas en la empresa para lograr una coherencia entre lo que se dice con respecto a lo que se hace.

## Uso eficiente del Agua

Como parte de la política de capacitación en temas ambientales se han trabajado el tema del ahorro de agua, este recurso tanpreciado necesita cada vez ser más racionado pues la demanda va en aumento y las fuentes de abastecimiento cada vez son más escasas. A nivel país actualmente hay zonas que cuentan con problemas de agua potable y este servicio cada vez es más restringido; con este panorama es relevante tomar acciones en el tema y comprometernos como empresa de hacer un uso eficiente de este recurso y con mucha más razón involucrar al personal de que se comprometa a moderar sus hábitos de consumo si es que estos presentan indicios de desperdicio, la forma más adecuada de hacerlo a nivel de empresa es tratando en la manera de lo posible incorporar en el edificio tecnologías y sistemas ahorradores de agua que promuevan el uso eficiente y racional del agua en tuberías, llaves, servicios sanitarios, mangueras etc, al mismo tiempo que se capacita al personal de que pongan en práctica sencillos consejos de cómo hacer un uso eficiente del agua en sus labores diarias tanto dentro como fuera de la empresa.

Como acciones internas se han hecho los siguientes avances:

1. Se han colocado informativos en las llaves de llaves pilas y fregaderos del edificio



con el mensaje *(Ahorrrar agua es tarea de todos, gracias por cerrar la llave cuando no la utilice)*, además se instalaron en todos los servicios sanitarios del edificio, llaves tipo "push" que abastecen del líquido por un lapso mínimo de tiempo, estas son formas de persuadir al empleado de que para satisfacer sus necesidades se puede hacer de manera racional sin el desperdicio de por medio

2. Se instalaron en el segundo piso servicios sanitarios de doble descarga y para los servicios sanitarios convencionales se les reguló la boya para que dispensarán una cantidad de agua previamente establecida, ambos sistemas colaboran con el ahorro de agua en cada una de las descargas.



3. En conmemoración al día internacional del agua (22 de marzo de cada año) se



desarrolla con el personal alguna actividad didáctica como el envío de algún correo informativo, la proyección de algún video, publicación de alguna noticia con pequeños consejos para ahorrar el recurso hídrico.

4. Para la limpieza del edificio se utiliza una hidrolavadora con este sistema se hace un mejor uso del recurso de agua, debido a que se hace la limpieza con un sistema de aspersion con una ventaja de que se utiliza menos cantidad de agua que la que utilizará una manguera convencional, ahorrando hasta un 80% de agua.



5. Se manejan purificadores de agua esto nos permite el no incurrir en compras innecesarias de bidones para agua, además nos permiten disponer de agua de la cual puede ser utilizada para consumo humano sin ser desperdiciada.

## Uso eficiente de la Energía

Con respecto al tema del ahorro de energía es conveniente hacer un uso inteligente y de aprovechamiento de este recurso. Solo de esta manera, se puede prever un ahorro a través del tiempo. Por parte de la empresa el compromiso que se proyecta es el implementar sistemas eficientes de ahorro de energía en la incorporación de las instalaciones eléctricas, en la infraestructura del edificio y con la compra del equipo tecnológico, mientras el compromiso con el personal es involucrarlos diariamente a que colaboren con buenos hábitos de consumo del no desperdicio de la energía.

Con respecto al tema de ahorro de energía se han realizado cambios a nivel interno para el aprovechamiento de este recurso a continuación algunas de estas acciones:



1. Se han colocado calcomanías en todos los apagadores del edificio, con el mensaje (*Ahorra energía es tarea de todos, gracias por apagar la luz al salir*), esto le permite ir generando conciencia al empleado sobre su compromiso de desconectar y pagar interruptores y/o electrodomésticos si es que estos no los están utilizando.



2. Se cambió toda la iluminación del edificio pasando de los bombillos incandescentes por bombillos fluorescentes que favorecen el ahorro de electricidad, este tipo de iluminaria tiene una mayor vida útil, pues consumen menos energía eléctrica y producen la misma cantidad de luz que los bombillos convencionales, además el tipo de luz blanca que emiten es más estética que la convencional luz amarilla.

3. En conmemoración al Día Internacional de la Eficiencia Energética (05 de marzo de cada año) se desarrolla alguna actividad didáctica con el personal (correo informativo, concursos, se presenta alguna noticia) sobre tips de cómo ahorrar energía en el edificio con la iluminación, los equipos tecnológicos, las instalaciones eléctricas.



4. Se han usado colores claros para pintar las natural y evitar así encender las luces artificiales, la estructura general del edificio cuenta con varios ventanales, celosías, tragaluces y sistemas de aireación amplios para un mejor aprovechamiento.



5. Se adquirió un equipo eficiente para climatizar espacios (enfriadores de aire) que consumen 250 watts, lo que sustituye a los aires acondicionados.

## Ahorro de Papel

Como parte de las buenas prácticas del uso de materiales se encuentra la compra de papel reciclado. Es así que el papel que utilizamos para imprimir y para la documentación que se le entrega a los clientes de forma física, se imprime en fibras naturales (banano, azúcar, café, bambú). Este es un compromiso que se ha adquirido con los proveedores que nos suministran papelería, donde se verifica que la materia prima sea proveniente de plantaciones reforestadas y que sus procesos de manufactura sean amigables con el ambiente. Parte de ello se les solicita por medio de las hojas técnicas y certificados de los productos.



Una forma que se ha implementado es informando al personal de que imprima solo lo que es necesario, que eliminen las firmas digitales, que reduzcan los márgenes y el tamaño de la letra para así aprovechar al máximo el uso de papel, y luego de que este

Reliable. Responsible. Relevant

haya sido utilizado ver la opción de darle un nuevo uso esto se hace con la elaboración de libretas para apuntes (por la parte blanca) que utilizan los mismos empleados o que posteriormente se donan a proyectos de niños.

## Aprovechamiento de Recursos

Otra manera de aprovechar los materiales es trabajando con los cilindros de cartón sobrantes del papel higiénico con los cuales se elaboran recipientes para el almacenaje de lapiceros, marcadores, clips, ligas, etc.



Con respecto a las baterías que se utilizan para los mouses inalámbricos de las computadores, se cuenta con un dispositivo que sirve para recargarlas esto permite minimizar la compra de baterías desechables, y para las baterías convencionales se cuenta con un recipiente de reciclaje para disponer de ellas de forma responsable.



Se sustituyeron las impresoras por equipo multifuncional (RICOH) que copia, imprime, escanea, envía/recibe faxes, esto permite el no incurrir en compras de equipo para tareas separadas, si no en un solo equipo que hace todo, de igual forma la misma empresa que le da el mantenimiento a la impresora

recibe los cartuchos de tinta. La impresora se ha configurado para que se use ambos lados del papel cuando se imprima y que las impresiones se hagan en blanco/negro reduciendo así el consumo de tinta de color.

## Campana de Reciclaje

Dentro del edificio se cuenta con varios recipientes para la separación adecuada de los materiales para su posterior reciclaje, entre ellos: plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, baterías, cartuchos de tinta, electrónicos. Estos materiales son dispuestos en sus correspondientes estañones rotulados, se le indica al personal que los materiales deben de estar secos y limpios para una adecuada manipulación y por consideración de las personas que trabajan con ellos, ya que estos materiales se almacenan en bodegas y si los materiales se encuentran sucios estos atraen plagas y generan malos olores.



Antes de que los materiales sean dispuestos para su reciclaje se trabaja con el tema de las 5R del reciclaje, las cuales tienen como fin darle un uso racional a los materiales desde que se adquieren hasta su disposición final.



**Rechazar.** Implica el no adquirir un producto que por su origen y forma sea dañino para el ambiente y sociedad, en este aspecto es la visión que se tienen como consumidor de adquirir productos que por su estructura o embalaje sean más amigables con el ambiente, por ejemplo el adquirir productos en envases grandes y/o de mayor capacidad a diferencia de los envases pequeños, para las compras llevar sus propias bolsas de tela y evitar las bolsas plásticas.



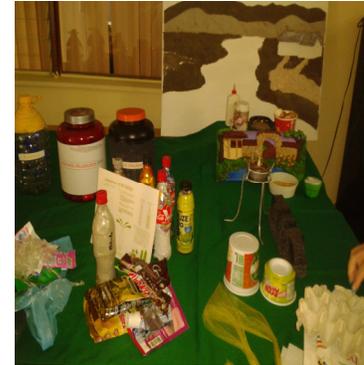
**Reducir.** Significa el poder disminuir como consumidor la compra de envases plásticos y/o envoltorios de aluminio Innecesarios, así mismo el reducir el gasto de agua, energía, papel y recursos.

**Reutilizar.** Es lo que permite no generar desechos o en la manera de lo posible disminuirlos, al estar frente a productos que ya cumplieron con su objetivo, la idea es darle un nuevo uso a materiales que se puedan aprovechar de manera funcional para empacar, almacenar, y/o decorar.

**Reparar.** Cuando un producto deja de funcionar por una falla, se puede arreglar y volver a usar, antes de ser desechado del todo, esto incluye la vestimenta, artefactos eléctricos-electrónicos, utensilios etc.



**Reciclar.** Significa tomar un producto que ya cumplió su utilidad y considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales, este es el último paso del proceso de un producto cuando cumplió su función por la cual fue originado ya se puede disponer para su tratamiento (fundición) en el mejor de los casos que lleguen a las empresa que los elaboraron inicialmente.



## Centro de Acopio ARA Tours

Se comienza a trabajar con la Municipalidad de San José (17-09-2013) empresa encargada de recoger los desechos domésticos de la zona de Mata Redonda donde se encuentra ubicada la oficina los días lunes, así como de los materiales clasificados para el reciclaje los días martes, se cuenta con un pequeño centro de acopio en las instalaciones de ARA Tours que sirve como centro de recuperación tanto para los materiales que se generan en la empresa como de los materiales que los empleados y vecinos producen y traen desde sus hogares.

Se cuentan con recipientes para el reciclaje de papel cartón y plástico en la mayoría de los departamentos que son los materiales que más se producen en las instalaciones, y en la cocina se agregaron recipientes para el tetra, vidrio y el aluminio pues es la zona que se presenta con mayor regularidad la acumulación de estos otros materiales. Una vez por semana los compañeros de mantenimiento hacen el pesaje del material acumulado y se anota en bitácora, posterior a esto en

la fecha pactada los carros de la municipalidad retiran el material recabado por la empresa.

Se realiza una **campana permanente** en la comunidad para que los vecinos puedan llevar sus materiales de reciclaje, esto se realiza en el Parque las Vegas. **Los últimos mártes de cada mes**, se arma un pequeño toldo como centro de acopio en donde permanece un funcionario de la Municipalidad de San José quien se encarga de recibir los materiales y de evacuar dudas a los vecinos de los materiales que reciben y la forma adecuada de hacerlo.

Como reporte interno se lleva un control de la cantidad de materiales que han sido reciclados y que se han rescatado de ir a parar en los rellenos sanitarios, a través de esto se está ayudando a jefes(as) de hogar a dotarles de una fuente de empleo y al mismo tiempo nos ayuda a tomar más conciencia sobre el manejo adecuado que le debemos dar a los desechos que producimos a diario.



## ¿Cómo se debe tratar el material de reciclaje en ARA Tours?



Es importante que sepamos cuáles artículos que utilizamos diariamente son reciclables y cuáles son los que está recibiendo actualmente la Municipalidad de San José, a continuación una lista de ellos:

### Vidrio:

- Botellas de cerveza
- Vino
- Jugos y otros

*Qué no se recicla:* focos, espejos, lentes, cristales de laboratorio, pírex, vajillas, ventanas y parabrisas, porcelana y cerámica.

### **Latas metálicas y hojalata:**

- Latas de cervezas
- Latas de jugos
- Latas de atún
- Enlatados en general

*Qué no se recicla:* moldes de aluminio, envase de "pringles".

### **Tetrabrik:**

- Cajas de leche
- Cajas de jugos

### **Papel y cartón:**

- Papel blanco
- Papel de color
- Revistas
- Sobres
- Carpetas
- Cartulinas
- Periódicos
- Directorios
- Folletos
- Brochures



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

- Cartón de huevos
- Empaques de carton en general

*Qué no se recicla:* papel aluminio, papel higiénico, servilletas, papel carbón, papel fotográfico, papel celofán, papel fax, calcomanías, papel encerado, papeles con envoltura de aluminio tipo "snacks".

### **Materiales especiales:**

Se incluyen los materiales que por sus componentes son altamente contaminantes y que deben de ser recolectados por empresas que se encargan de darle un tratamiento especial ejemplo: las baterías (todo tipo 2<sup>a</sup>,3<sup>a</sup>, pastilla), bombillos fluorescentes e incandescentes, cartuchos de tinta, residuos electrónicos como pantallas, electrodomésticos, cpus) etc, estos son enviados a empresas que se encargan de recolectar estos materiales de forma responsable, en ARA Tours este servicio lo ofrece la empresa Solirsa S.A es una de ellas, los materiales especiales tienen un costo de recolección ya que en el país no se trabajan y se deben de exportar para que le hagan el tratamiento correcto.

**Medicamentos Vencidos:** Los medicamentos que se vencen, materiales médicos jeringas etc. no se deben de disponer en los basureros de forma convencional ni verter en los inodoros, para eso se deben de dar a las farmacias que por lo general cuentan con un proveedor que se encarga de dar el tratamiento adecuado a estos productos, en ARA Tours este servicio lo brinda Farmacia San Gerardo.

## Plástico:

- Botellas de bebidas
- Bolsas plásticas

Por el momento solo se están recibiendo los materiales con la simbología internacional (1), Polietileno tereftalato, (2) Polietileno de alta densidad, (4) Polietileno de baja densidad, ni los paquetes de aluminio.

Los envases ya sean de plástico, aluminio, vidrio, tetrapack antes de ser lanzados a los estañones de reciclaje deben estar **limpios y secos**. Para limpiarlos basta con hacerles un pequeño enjuague con agua, no es necesario utilizar jabón ni ningún producto químico para su limpieza, tampoco importa si están rotos de hecho, el romper o abrir algunos envases facilita su enjuague.

Las latas de atún y sardina deben estar limpias pues éstos, al no lavarse adecuadamente, generan una muy mala apariencia y ni de que hablar con respecto a los olores tan desagradables. De igual forma cuando dejan las cajas de leche y de jugos con residuos estos generan gusanos, el problema resulta que cuando estos recipientes se revuelven con el resto del material que está limpio termina ensuciándolo provocando que éste se pierda parcial o totalmente. El material de reciclaje **no es basura** como algunos creen, es un estilo de vida que muchos ya han comenzado a optar en sus oficinas y hogares, es muy recomendable hacer la limpieza o enjuague del envase para evitar la descomposición de restos de

producto y la generación de malos olores durante la etapa de almacenamiento temporal que ocurre en centros de acopio.

**Ecoladrillos:** que surgen con la idea de poder aprovechar los materiales que del todo no se reciclan, esta iniciativa que busca darle un uso a esos desechos que por el tipo de material no son reciclables (al menos en Costa Rica), tal es el caso de empaques de papel aluminio (como bolsas de café, paquetes de galleta de aluminio, empaques de pastillas, empaques de snacks, paquetes de refrescos sintéticos, papel aluminio para envolturas de comidas, **cualquier tipo de envoltorio de aluminio.**



**Compostera Giratoria:** Para el manejo de los residuos ordinarios ( restos de comidas, cascara de frutas y verduras) que producen los empleados se trabajan de manera orgánica con una compostera giratoria, esta técnica utiliza pellets de aserrín y se mezcla con los residuos de comida (cruda, ahumada, cocinada) restos de pan, galletas, cafés, té, restos de cascara de frutas,



restos de carnes, huesos, espinas, a excepción de los cítricos (limón y naranja), esta tómbola se trabaja todos los días y procesa una cantidad de 12 kilos semanales, luego la materia orgánica que se madura (tarda 2 meses) el resultado obtenido es una tierra abonada rica en nutrientes, la cual se utiliza en las plantas de la oficina, y el excedente se le vende a los empleados de la empresa.

## Acciones ambientales internas en ARA Tours



ARA Tours cuenta con una boleta de denuncia para hacer el trámite respectivo en caso de que el funcionario detecte una fuente de contaminación cerca de las oficinas y/o sus residencias. Luego de llenar la boleta, se contacta a las empresas encargadas de velar por que las denuncias hechas tenga una mejoría. Estos son los contactos de la Municipalidad de San José (sitio de operación oficina de ARA Tours):

Municipalidad de San José (Lotes baldíos contaminados): Lic. Carlos Montero Jefe de la Sección de inspección de la Municipalidad de San José, [cmontero@msj.go.cr](mailto:cmontero@msj.go.cr), Tel. 2547 6252 / 2547 6587.

Municipalidad de San José (Recolección de Residuos No Valorizables): Lic. Luis A. Rivera Ugarte, Jefe Sección Servicios de Recolección, [lrivera@msj.go.cr](mailto:lrivera@msj.go.cr) y Marco Solórzano Ramírez" [msolorzano@msj.go.cr](mailto:msolorzano@msj.go.cr)



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Municipalidad de San José (Recolección de Residuos Valorizables): Alvaro Valerín Maroto, [avalerin@msj.go.cr](mailto:avalerin@msj.go.cr). Tel: 22149 742.

Reporte de transformadores quemados o temas a fluido eléctrico por medio del correo electrónico, [800energia@cnfl.go.cr](mailto:800energia@cnfl.go.cr), Teléfono 800ENERGIA (800-3637442).

Para temas referentes a averías en la acera, calle, hidrantes, medidores, alcantarillas son temas que le corresponde al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y se puede hacer la denuncia a través de la página web: <https://www.aya.go.cr/servicioCliente/SitePages/reporteAverias.aspx>.

### **Procedimientos de Denuncia por Contaminación Ambiental en las zonas visitadas o en los alrededores de ARA Tours**

Como parte de nuestro compromiso ambiental hemos confeccionado una serie de normas a seguir para denunciar fuentes de contaminación en las zonas donde se opera o bien en los alrededores de nuestras instalaciones.

1	Se identifica el tipo de contaminación y su procedencia.
2	Se informa a la entidad o persona que esta ejerciendo la contaminación, con el fin de que corrija su actuar.
3	Se informa al Minae, Ministerio de Salud, Municipalidad, Guarda Costas (si es en mar adentro) Bomberos o Fuerza Pública (Policía)
4	Se guarda una copia si es posible del documento donde se identifica la denuncia y el tipo de contaminación generada, con el fin de llevar un record de este tipo de situaciones.
5	Se informa a los otros compañeros con el fin de que estos puedan servir o estar atentos a la situación, y que ellos en caso necesario puedan ejercer una segunda o tercera denuncia en referencia al caso.
6	Se le debe dar seguimiento para ver que efectivamente la denuncia dio resultado o amerita ejercer presión ante la poca o nula respuesta.

Denuncia:

Fecha: \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_. Hora: \_\_\_\_\_.

Denunciado por. \_\_\_\_\_ . Depto. \_\_\_\_\_.

Zona / Área de la contaminación. \_\_\_\_\_.

Entidad contaminadora. \_\_\_\_\_.

Tipo de contaminación: \_\_\_\_\_ reportado a: \_\_\_\_\_.

Comentarios referentes:

Recibe la denuncia. \_\_\_\_\_ . Ced: # \_\_\_\_\_. Tel. \_\_\_\_\_.

En ARA Tours tomamos en cuenta a la hora de adquirir algún suministro para el edificio las siguientes indicaciones ambientales: Parte de las políticas ambientales encierra el compromiso por parte de Gerencia el no adquirir productos que vayan en contra de las siguientes indicaciones ambientales:

## Compra de Suministros de Limpieza

De acuerdo con varias entidades (Agencia Protección Medioambiental de Estados Unidos-EPA; Consumer Product Safety Commission; la Fundación Ecología y Desarrollo-ECODES) dedicadas a promover el cuidado del medio ambiente y que impulsan un cambio radical de hábitos a la hora de comprar productos de limpieza convencionales, éstas han dado a conocer que dichos productos contienen los mayores niveles de sustancias químicas potencialmente perjudiciales para la salud y el medio ambiente.

En virtud de que en ARA Tours ha venido trabajando en pro del concepto Biodegradable y basándonos en los consejos brindados por los organismo antes mencionados, se establecen los siguientes lineamientos para ser considerados a la hora de comprar suministros de limpieza para nuestras instalaciones:

- ✓ Leer cuidadosamente las etiquetas de los productos de limpieza que se adquieren. Con la lectura detallada, asegurarse que los productos o no

- ✓ contengan sustancias químicas perjudiciales para la salud y el medio ambiente o los niveles de las mismas estén dentro de los cánones aceptados.
- ✓ Evitar productos con **Fosfatos** (muy contaminantes para la vida marina) y de tenerlos, que su concentración sea **INFERIOR AL 0,5%** del peso total del producto.
- ✓ El **EDTA** (que se degrada muy lentamente) es otro compuesto que preferiblemente podemos evitar cuando se adquiere algún suministro.
- ✓ Tomar en consideración que hay dos sustancias con las que debemos tener especialmente cuidado: a. **lejía** y b. **amoníaco**. Inhalados en pequeñas cantidades, irritan la mucosa respiratoria. Y en mayores cantidades, dañan seriamente el tejido pulmonar. Cuando ambos agentes se combinan en un producto, hace que la cloramina al ser inhalada libera en los pulmones **ácido clorhídrico, amoníaco y radicales libres** y los tres componentes son **ALTAMENTE DAÑINOS PARA LA SALUD** y son grandes contaminantes.
- ✓ Contemplar que los productos de limpieza estén exentos de compuestos orgánicos volátiles (VOC) siglas en inglés; ya que la ausencia de **VOC** evita la emisión de gases nocivos. Entre los compuestos volátiles están: benceno, fosfatos, cloro, (presentes en gran cantidad de detergentes) alquitrán, etileno, cadmio, partículas EDTA y NTA entre otros.
- ✓ Si el producto no está libre de VOC, entonces fijarse que la concentración de los mismos sea **INFERIOR al 10%**.
- ✓ Tome en cuenta que existen alternativas que no son tóxicas, tales como: **citrato de sodio, bicarbonato de sodio, carbonato sódico, silicato de sodio**.

- ✓ Elegir productos con un pH neutro.
- ✓ Evitar el uso de productos que contengan derivados del petróleo. (como parafina o aceite mineral). Emplear alternativas con derivados de aceite vegetal y aceite de pino.
- ✓ Para la eliminación de olores en los SS, u otras áreas, se opta por comprar rociadores manuales en lugar de aerosoles.

A continuación se da una **orientación para interpretar**, en el etiquetado de productos de limpieza, representación de su **peligrosidad**:

**Muy Tóxicos: Su** etiquetado debe contener el pictograma "T+" Lo que significa que por inhalación, ingestión o penetración cutánea en pequeña cantidad provocan efectos agudos.

**Nocivos:** letra "T". Puede causar problemas agudos o crónicos, e incluso la muerte.

**Corrosivos: "C"**. En contacto con los tejidos, pueden ejercer una acción destructiva de los mismos.

**Irritantes: "Xi"** En contacto con la piel y las mucosas, pueden provocar una reacción inflamatoria.

**Etiquetado con letra "-N"** Sustancias o preparados que suponen un peligro para el medio ambiente.

## Compra de Mobiliario de Oficina

Normalmente, cuando se adquieren muebles o enseres para las oficinas, el diseño y la ergonomía son argumentos primordiales para la compra, sin embargo, el mobiliario de oficina constituye otro de los campos donde pueden introducirse requerimientos ambientales. La adquisición de este tipo de productos integrando aspectos ambientales es de especial importancia, algunos pueden ser:

Se debe contemplar que estos sean confeccionados de materiales o maderas recicladas, como por ejemplo: Hechas de aserrín, trozos de madera remanente y re prensada, o materiales alternativos como el plástico u otras fibras naturales, etc.

Que los muebles sean confeccionados localmente, de instalación rápida y que NO sean hechos de maderas en peligro de extinción o protegidas.

## Compra de Suministros de Oficina

### **Papel para impresora**

El papel que se compre debe ser reciclado o por lo menos hecho de plantaciones certificadas. Actualmente se está usando papel hecho del bagazo de la caña de azúcar marca Reprograf.



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## **Cartuchos de tinta para impresora**

Los cartuchos deben ser de preferencia recargados. Igualmente los cartuchos vacíos que no se pueden recargar son reciclados por una empresa especializada en este tema. (Reciclaje cibernético)

## **Clips**

Los clips para los papeles deben ser siempre los que son forrados de plástico para evitar que se oxiden y así poder reutilizarlos la mayor cantidad de veces.

## **Blocs para apuntes**

No se comprarán blocs para hacer apuntes, para ello las compañeras de recepción confeccionan blocs con las hojas desechadas impresas solamente por un lado.

## **Dispensadores para lapiceros/ lápices**

No se comprarán dispensadores para los utensilios para escribir. Las compañeras de recepción reutilizan los cilindros de cartón de los rollos de papel higiénico industrial para confeccionarlos.

## **Monitores de computadoras**

Se comprarán únicamente monitores para computadoras planos, consumen mucho menos energía que los monitores convencionales y que cuenten con la tecnología energy star (equipos certificados con mayor eficiencia energética).



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

## **Fotocopiadoras multifuncionales**

Se comprarán equipos que realicen labores multifuncionales de manera que se omita comprar equipos que realicen labores por separado (ahorrando a la mitad de energía que los equipos por separado).

## **Protegiendo y Colaborando con las Comunidades**

Con respecto al tema de proyección cultural, la empresa toma en cuenta el involucramiento de las comunidades donde se opera, dentro de los productos que se ofrecen en los itinerarios se visitan comunidades que ofrecen atractivos culturales, artísticos, gastronómicos, educativos tales como: museos, talleres de clases de cocina, talleres de bailes folclóricos, presentaciones de bailes indígenas, entre otros.

Es importante recalcar que el objetivo de nuestra actividad turística es de que los clientes se lleven una idea de la esencia del costarricense, por eso se trata de desarrollar productos que sean lo más auténticos posibles, en donde el cliente pueda interactuar con los pobladores de las comunidades y que puedan compartir sus experiencias diarias de una manera recíproca y participativa, generándoles un conociendo cultural de la zona y del país que visitan.

ARA Tours trabaja con microempresarios locales y/o regionales, de tal forma que se aprovecha y promueve el uso de productos elaborados en la misma zona,



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

desarrollando así una cadena de trabajo con los pequeños emprendimientos fortaleciendo el trabajo comunitario.

Parte del compromiso que tiene la empresa con las comunidades es apoyarles en temas pertinentes y que les sea posible brindar un servicio de calidad. Dentro de este punto: capacitaciones en atención al cliente, mejoras del servicio, emprendedurismo, normas ambientales sostenibles, primeros auxilios, entre otros; y por otro lado nuestra responsabilidad empresarial de apoyo económico mediante donaciones en especie para el cumplimiento de sus objetivos.

Como parte de la interacción del cliente con la zona que visita, se le comunica por parte del guía que es importante que respete la zona que se visitan, dentro de estas aclaraciones (respeto por vestimenta, idioma, comidas, creencias religiosas, danzas culturales), al mismo tiempo que debe de apreciar los objetos culturales y arqueológicos que encuentre en su visita por algún museo y/o lugar cultural, sin extraerlos o dañarlos, si se encuentra alguna anomalía en este punto se procederá con la denuncia correspondiente:

## **Procedimientos de Denuncia por Extracción y/o comercialización de Pieza de Patrimonio Arqueológico y Cultural**

Como parte de nuestro compromiso en preservar nuestro patrimonio arqueológico hemos confeccionado una serie de normas a seguir para denunciar la extracción y/o comercialización de piezas de Patrimonio Nacional y Arqueológico, Cultural.

1. Se identifica el tipo de comercialización
2. Se informa a la entidad o persona que está ejerciendo la extracción/comercialización, con el fin de que corrija su actuar.
3. Se guarda una copia si es posible del documento donde se identifica la denuncia y el tipo de comercialización generada, con el fin de llevar un record de este tipo de situaciones.
4. Se informa a los otros compañeros de ARA Tours con el fin de que estos puedan servir o estar atentos a la situación, y que ellos en caso necesario puedan ejercer una segunda o tercera denuncia en referencia al caso.
5. Se le debe dar seguimiento para ver que efectivamente la denuncia dio resultado o amerita ejercer presión ante la poca o nula respuesta.

## Lista de Detención y Mitigación de Impactos Ambientales y Sociales que causan la actividad Turística

*El turismo no solo implica el viaje de turistas, si no también todo el complejo proceso de organización, promoción, y prestación de los múltiples servicios por ellos demandados, tanto en el origen como en el destino, lo cual implica evidentemente diversidad de relaciones y efectos (positivos y negativos) entre quienes participan en este fenómeno, sea de manera directa como indirecta (Renato Quesada EUNED 2007).* La actividad turística como tal es una fuente generadora de divisas, por tanto esta logra diversificar los servicios que ofrece atrayendo así a una gran cantidad de mercados, los servicios están sujetos a la oferta y la demanda del país anfitrión, es importante mencionar que siempre se va a generar un impacto en las zonas que se visita indistintamente se prevean o no, lo ideal es que el entorno provea y satisfaga las necesidades por las cuales los clientes vienen atraídos, sin dejar de lado el balance que se debe de mantener del entorno pues es el atractivo principal, que si se explota de manera desmedida va dejar sin efecto el motivo que lo convierte en atractivo, por lo tanto la clave del encadenamiento entre ganancia y rentabilidad es lograr el balance tratando de cumplir las expectativas del cliente sin dejar de lado la sostenibilidad en el tiempo del producto que se ofrece.

## Aspectos Socioculturales Positivos:

- ✓ Preservación y visitación de monumentos, edificios y museos: esto permite mantener la identidad cultural de las comunidades, da sentido de pertenencia, mantiene el legado de los antepasados.
- ✓ El turismo permite el mejoramiento y ampliación de obras de infraestructuras necesarias para la actividad turística (carretera, red telefónica, puentes) atractivos para el esparcimiento (malls, parques temáticos, centros de alojamiento) lo que permite la compra de insumos locales, y la contratación de proveedores locales para la mano de obra, permite el crecimiento de la micro y pequeña empresa en la adquisición de sus productos como: souvenirs, compra de productos agrícolas, contratación de guías locales, transportistas de la zona) etc.
- ✓ Se favorece la capacitación de las personas locales en el idioma (ingles) y en áreas del servicio al cliente, así mismo se fomenta la elaboración de productos artesanales y comestibles de la zona, dándole trabajo a pobladores de las localidades.
- ✓ Se promueve la conservación de los recursos naturales existentes por medio de alguna categoría de manejo (parque nacional, reserva biológica, refugio de vida silvestre etc), permitiendo así un respaldo de que a futuro se seguirá contando con zonas para el disfrute al aire libre, mercado naturalista que va en incremento, cuyos ingresos económicos generados por las entradas se ven reflejadas en la preservación y mantenimiento de estas zonas.

- ✓ Los hoteles y empresas turísticas cada vez son más conscientes de su impacto en el ambiente por lo cual tratan de adquirir productos a bases de tecnologías más amigables con el ambiente, entre ellas la mano factura de productos de fibras recicladas, adquisición de equipos ahorradores de energía y agua, automóviles a base de energías limpias etc.
- ✓ Distinción mediante certificaciones reconocidas que evalúan la forma en que la operatividad de la empresa se ajuste a medidas más sostenibles con el ambiente, estas distinciones a nivel de mercadeo posicionan mejor a la empresa para ser seleccionadas entre los turistas conscientes de su accionar con el ambiente programas como Viajero con Conciencia Climática VCC, el Certificado de Sostenibilidad Turística CST.

### **Aspectos Socioculturales Negativos:**

- ✓ Consumo de bebidas alcohólicas, drogas, y prostitución (encontrados en centros nocturnos, prostíbulos, parques, casas de masajes, centros de alojamiento) etc.
- ✓ Asaltos, agresiones, escándalos públicos, detenciones.
- ✓ Comercialización ilegal de piezas arqueológicas, flora y fauna para souvenirs (orquídeas, insectos, mariposas) etc.
- ✓ Saturación de visitantes en las zonas protegidas por el incumplimiento de definir la capacidad de carga, lo que a largo plazo produce un desinterés en visitar la zona.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

- ✓ Contaminación en parques, playas, ríos deterioran el paisaje de las localidades visitadas, falta de políticas de manejo adecuado de desechos sólidos, aguas vertidas deterioran el recurso visual e hídrico de las comunidades.
- ✓ Alimentación artificial por parte del ser humano hacia los animales, ocasionándoles problemas en la salud, acostumbrándoles a no buscar su propio alimento volviéndolos dependientes.

### **Aspectos Socioculturales Mitigación:**

- ✓ Por parte del guía le debe de mencionar a los clientes que la agencia trabaja con el código de conducta programa de PANIAMOR que protege la integridad de los menores de edad, que en caso de una anomalía estas serán denunciadas a las autoridades competentes y que en el país las conductas que atentes contra los menores de edad son penadas con cárcel.
- ✓ A nivel de seguridad les recomendamos a los clientes manejar sus pertenencias con recelo, ya que en algunas zonas del país hay vandalismo, no dejar sus pertenencias de valor a la vista, no transitar por lugares oscuros son formas de prevenir incidentes desagradables.
- ✓ Se le recomienda al cliente que consuma y apoye productos locales de las zonas que visita, así ayuda a mantener la sostenibilidad del lugar, ya sea comprando artesanías, visitando museos, consumiendo en centros gastronómicos locales (sodas) etc.

- ✓ En la logística de los grupos que maneja ARA Tours se prevee el buen manejo por parte del guía al grupo y se determina por la parte interna del máximo de personas a trabajar por guía son 25 personas de ser más de este número se coordina para que la gira sea operada por 2 guías. De igual forma las áreas de conservación deben de contar con un número máximo de personas de ingreso por día para no saturar las áreas.
- ✓ En la documentación que le entregamos a los clientes les informamos de algunos consejos importantes a nivel de sostenibilidad que es importante que tomen en cuenta durante su estadía en el país, principalmente en el manejo de sus desechos reutilización de las botellas para el agua, separar la basura por tipo de desecho y disponerlo en centros destinados para tal fin, el ahorro de agua y energía con el apagado de interruptores ventiladores y aires acondicionados cuando salen de las habitaciones, el cerrado de llaves de tubo, la reutilización de toallas y ropa de cama son programas ambientales con los que cuentan varios centros de hospedaje, alimentación y trasportistas con quienes trabajamos.
- ✓ Cuando se visitan áreas protegidas y/o turísticas se le menciona a los clientes la prohibición de no darle de alimentar ni de molestar a los animales silvestres pues esto perturba su comportamiento y su sistema alimenticio.
- ✓ En el tema de compensación de emisiones de CO2 producidas por la contaminación de los vehículos y vuelos aéreos que trasladan a los clientes, se les informa que hay programas para mitigar este impacto por medio de la siembra y conservación de áreas boscosas en el país.



# Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Por otro lado las unidades móviles propias cuentan con los permisos y los mantenimientos al día, se trabajan con modelos de vehículos de años recientes previniendo así problemas de emanación de aceites y gases por piezas y/o modelos viejos.

La labor que tenemos como agencia es mitigar en la medida de lo posible nuestras operaciones y con respecto al cliente darle las recomendaciones necesarias para que durante su estadía en nuestro país provoquen el menor impacto en el entorno que visita:

## **Protegiendo y Colaborando con el Medio Ambiente**

En lo que respecta a la protección del medio ambiente ARA Tours se compromete a desarrollar y poner en práctica las acciones necesarias para mitigar en la manera de lo posible el impacto que se pueda provocar por la presencia de clientes en las zonas visitadas.

De primera mano a la hora de elaborar un itinerario y/o oferta se tomará en cuenta la cantidad de personas máximas a incluir, por aspectos logísticos de interacción con el grupo y por el motivo de respetar la capacidad de carga con la que cuente el área visitada.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Seguidamente una vez que el cliente ingrese al país se le dará una pequeña inducción sobre algunos consejos que pueda llevar a cabo durante su estadía en el país, algunos de ellos:

A) A la llegada del cliente al país ARA Tours les da una botella para agua, el guía les indicará que conserven esta botella y que la rellenen en los hoteles y/o centros gastronómicos que visiten, esto con la idea de que no estén comprando botellas y así disminuir la contaminación por el desecho de plástico.

B) Durante su estancia en el país, el guía les solicitará a los clientes que depositen responsablemente sus residuos orgánicos e inorgánicos en los recipientes de reciclaje dispuestos para este fin, ya sea los que se produzcan durante sus traslados (buses) o cuando lleguen a los hoteles, la mayoría de proveedores con los que trabajamos cuentan con programas de reciclaje en sus centros de trabajo.

C) Se les mencionará los programas sostenibles de cada hotel y los consejos que deben de tomar en cuenta, ya que los mismos hoteles les indican por medio de rotulaciones como apagar las luces, el ventilador y el aire acondicionado cuando salen de la habitación, consejos de cerrar las llaves del lavatorio y ducha cuando se cepillen y duchen para no dejar correr innecesariamente el agua, minimizar el cambio de toallas y sábanas de la habitación si van a permanecer por más días en el hotel.

D) Cuando se hagan vistas a áreas protegidas se les indicará sobre las normativas que rigen en cada área tales como: regular el tono de voz, no salirse de los senderos, no fumar, no alimentar ni tocar especies silvestres, no extraer rocas plantas o animales, preguntar si puede tomar fotografías con flash y siempre seguir las instrucciones de los funcionarios encargados del área, y recalcar que si hacen caso omiso de las indicaciones se les deberá aplicar el reglamento correspondiente (boleta de denuncia).

## **Procedimiento de Denuncia por Extracción y/o Cautiverio de Plantas y Animales Silvestres**

Como parte de nuestro compromiso en preservar nuestro patrimonio natural hemos confeccionado una serie de normas a seguir para denunciar la extracción y/o cautiverio de plantas y animales silvestres.

1. Se identifica el tipo de comercialización.
2. Se informa a la entidad o persona que está ejerciendo la extracción/ cautiverio, con el fin de que corrija su actuar.
3. Se informa al MINAET, Municipalidad, Guarda Costas (si es en mar adentro) o Fuerza Pública (Policía).
4. Se guarda una copia si es posible del documento donde se identifica la denuncia y el tipo de acción generada, con el fin de llevar un record de este tipo de situaciones.

5. Se informa a los otros compañeros de Ara Tours con el fin de que estos puedan servir o estar atentos a la situación, y que ellos en caso necesario puedan ejercer una segunda o tercera denuncia en referencia al caso.
6. Se le debe dar seguimiento para ver que efectivamente la denuncia dio resultado o amerita ejercer presión ante la poca o nula respuesta.

## Protección de Areas Naturales



ARA Tours hizo donación bajo la modalidad "adoptemos una hectárea", para lo cual hemos financiado una hectárea de Tacotal de la Fundación Hijos de la Madre Naturaleza ubicado en: **Chambacú Aguas Zarcas de San Carlos, Alajuela, Costa Rica**, por un período de 5 años (desde el 13.05.2014) para su cuidado y protección. Todo el carbono que se fijó en este período mencionado fue acreditado para la contribución a la meta del Programa País Carbono Neutral para el 2021.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

Los terrenos donde se encuentra ubicada esta hectárea son terrenos que con lucha constante de los pobladores se ha evitado que sean utilizados para el cultivo de la piña. Por el cultivo de este producto en el que se han hecho talas indiscriminadas de árboles, desertificación de humedales; estos terrenos en su momento fueron expropiados de precaristas (peones de las fincas) quien por sus labores agrícolas solo tenían la labor de talar y/o cortar para la producción de este cultivo, sin tener una noción de preservación de especies y/o hábitats. El problema de este cultivo en la zona es que se está manejando de forma desmedida y sin ninguna planificación lo que prevee un alto impacto ambiental, la forma de mermar este problema es tratando de proteger el bosque y las áreas verdes con las que aún se cuenta.

Como programa país de contar con el reconocimiento de Carbono Neutral para el 2021, ARA Tours empieza a trabajar desde el año 2017 en la incorporación a dicho programa de la mano con la Earth ente acreditador. La proyección de este programa es que las empresas que se incorporen mitiguen su huella de CO2 a nivel de operación local. En el caso de ARA Tours involucra (recurso energético, tanques sépticos, compostera, aires acondicionados, diésel del pick up propio, tanques de gas de la planta eléctrica de sus oficina en Sabana Sur.

## Campañas de Limpieza y de Reforestación

En ARA Tours coordinamos actividades de concientización con el personal en temas de reforestación y limpieza de playas. Estas actividades buscan que el empleado se sensibilice sobre la problemática actual en el tema de manejo de residuos sólidos en el país que si no se le dan un tratamiento adecuado de parte de los ciudadanos, éstos residuos llegan a parar a los mares y del mismo modo los ecosistemas marinos son los que se están viendo altamente afectados e



indirectamente el ser humano que consume de ellos, se trata de programar actividades anuales para el personal en temas conmemorativos a fechas que celebren actividades como: (Limpieza de Costas y Riberas, Día de los Parques Nacionales).

## Capacitación de empleados

ARA Tours promueve el brindar calidad en sus servicios, es por eso que se toma en cuenta que el personal esté capacitado en las funciones que diariamente realiza, en temas de índole laboral, atención de emergencias, atención al cliente y temas de sostenibilidad.





## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

De forma anual se concretan actividades de capacitación para el personal. En temas de sostenibilidad, es el **Comité Verde**, conformado actualmente por 10 miembros de la

empresa, se encargan de hacer la agenda anual de las actividades que se van a trabajar con el personal interno y externo de la empresa en temas de campañas, capacitaciones, voluntariados a nivel ambiental y social. Ejemplo de ello: reforestaciones, limpiezas de playas, limpieza de áreas protegidas, concursos de fotografía, de ahorro de recursos, concursos de reciclaje etc.



**Evacuación y Rescate**, conformada por 18 miembros de la empresa que velan por la seguridad el mantenimiento del edificio y la ergonomía del empleado, realizando capacitaciones anuales de: Seguridad y prevención de accidentes: Evacuación de Edificio (Simulacros) , Manejo Operativo de Emergencias (Incendios/ Utilización de Extintores), Brigada de Emergencias: Primeros Auxilios Básicos/RCP.

También se cuenta con un **Comité de Salud Ocupacional** y sus diferentes brigadas: **Brigada de Primeros Auxilios, Brigada de Combate y Fuego, Brigada de**



## Contratación de Proveedores

Para cuando se hace una selección de proveedores a contratar (transportes, tours, hotelería) se toman en cuenta algunos aspectos ambientales que deben de trabajar entre ellos:

### Hoteles/Tours:

- ARA Tours promueve una sana competencia al distribuir equitativamente el proceso de negociación según la zona buscando de este modo que cada proveedor se vea beneficiado de algún modo.
- Se busca al momento de crear una relación comercial entre ARA Tours y "x" proveedor incluir no solo los factores que contemplan la oferta o competencia tarifaria, si no que de igual modo consideramos el equilibrio

- existente entre el proveedor y la zona donde opera, tomando en cuenta su compromiso socio ambiental.
- Promueve la participación y el reconocimiento de las cultura anfitrionas, y resalta que los estilos de vida son parte de la atracción de los destinos a visitar.
- Contempla la autenticidad de los lugares a visitar, con el objetivo de no generar impactos sobre las culturas locales.
- Fomenta la participación de la comunidad local en el desarrollo de la actividad turística, con el principio de generar un ingreso económico a la zona a visitar.
- Apoya actividades orientadas a la preservación y conservación del entorno ambiental donde se desarrolla la actividad turística.
- Integra las iniciativas de generar productos innovadores que vayan de la mano con políticas ambientales sostenibles.
- Propone un modelo integral de turismo, que satisfaga las necesidades de los visitantes, sin deteriorar o poner en riesgo los recursos para futuras generaciones.
- Se contempla la idea de que las zonas visitadas vean en la actividad turística una forma de crecimiento económico y no de explotación irracional de sus recursos.

- Motiva a las empresas a implementar una cultura de ahorro de recursos como una forma de ahorrar costos pero más que eso como un estilo de vida.

En la parte ambiental les invitamos a trabajar en las siguientes políticas:

- Aplicar una rotulación en las habitaciones (se cambian paños y ropa de cama cada cierto tiempo) o al momento que el huésped lo solicite.
- Proyectos de ampliación de zonas para el secado de ropa de forma natural.
- Alternativa de calentamiento de agua en las habitaciones y restaurante utilizando la radiación solar con paneles solares (si está a su alcance).
- Purificación de aguas residuales con el sistema de planta de tratamiento.
- Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Proyectos anuales de reforestación, con el objetivo de mitigar la huella de carbono.
- Siembra de especies de árboles nativos de la zona para así atraer especies de fauna.
- Apoyo financiero a proyectos locales de conservación y protección al medio ambiente.
- Utilizar la información vía digital y de forma mínima la impresa.

- Utilización del sistema de invernación de las computadoras.
- Utilización de bombillos fluorescentes en las instalaciones.
- Sistema de apagado de luces electrónico.
- Utilización de productos orgánicos para la elaboración de platillos de la zona apoyando al pequeño emprendedor rural.
- Programas de compostaje lombricultura/huertas hidropónicas.
- Programas de biodigestor (producción de biogas).
- Trabajar de la mano con algún programa: Programa de Bandera Azul Ecológica, Rain Forest Alliance, Carbono Neutro, Certificado de Sostenibilidad, y/o comprometidos con la sostenibilidad ambiental.
- Utilización de la línea de aseo/limpieza biodegradable.
- Capacitación a la comunidad local.
- Material promocional (brochures) hecho a base de fibras naturales (banano/café/maíz).
- Se compran productos (souvenirs) de la zona apoyando así a los artesanos locales.
- Educación al visitante de cómo llevar a su país prácticas ambientales de ahorro de energía, agua, reciclaje.

## Transportista

Muchos de nuestros transportistas han modificado sus políticas operativas por otras más eficientes y menos contaminantes, abajo pueden observar de qué forma lo han hecho, y como se puede seguir su ejemplo:

- Controlan la emanación de humo de sus unidades de transporte.
- Mantienen recipientes en las unidades de transporte para el reciclaje.
- Mantienen el aire acondicionado apagado cuando los pasajeros están fuera de las unidades por un período mayor a los 10 minutos.
- Apagan la unidad para bajar las maletas y así evitar el gasto del combustible y daño al ambiente.
- Utilizan bolsas y productos biodegradables en los basureros y para la limpieza de las microbuses.
- Hacen cambio de aceite en establecimientos que protegen el medio ambiente.
- Lavan las unidades con agua recolectada y no con el uso de la manguera, con el fin de consumir menos cantidad de agua.
- Reducen las emisiones de carbono mediante la renovación y modernización de las unidades.



## Política de Sostenibilidad

Reliable. Responsible. Relevant

- Hacen chequeos de los filtros de aire, aceite, presión y aire de los neumáticos, mantenimiento de motores, todo con el objetivo de disminuir el consumo de hidrocarburos.

---

Esta Guía de Buenas Prácticas fue actualizada en el mes de Febrero de 2018 y se pone a disposición de todo el personal de ARA Tours, quedando por escrito las políticas de la empresa y el debido cumplimiento de dicho documento.

Kenlly Castro Miranda  
Encargada de Sostenibilidad