



expediciones[®]
tropicales
SINCE 1993

EXPEDICIONES
TROPICALES

MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE

Este documento, actualizado a noviembre 2024, contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que Expediciones Tropicales 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 sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible. | Para consultas puede contactar a Sindy González sgonzalez@expedicionestropicales.com

Expediciones Tropicales y nuestra gestión sostenible

Introducción

Expediciones Tropicales, durante más de 30 años ha logrado un posicionamiento claro como tour operadora consolidador de tour de un día, garantizándole a sus clientes un servicio profesional y precios justos. A lo largo de nuestra trayectoria también nos hemos logrado caracterizar como empresa preocupada por desarrollar operaciones turísticas responsables, tanto hacia el medio ambiente como hacia las comunidades que visitamos. Es por ello que, desde hace varios años hemos dedicado tiempo para la definición y cumplimiento de un programa de gestión sostenible global para nuestra empresa, a través del cual proyectamos nuestra convicción que “ser sostenible, es hacer lo correcto” y es a través de esta filosofía que logramos garantizar a nuestros clientes e intermediarios una labor de excelencia en nuestros servicios y en el cuidado que ponemos a lo largo de nuestros circuitos, previniendo, disminuyendo y mitigando todo impacto que se pudiera generar a nuestro alrededor.



Nuestra misión

Nos concentramos en la operación de tours y programas vacacionales que permitan a los turistas nacionales e internacionales disfrutar de una variada gama de opciones de descanso, ecoturísticas y culturales, abarcando una amplia diversidad de destinos en Costa Rica y trabajando dentro de un marco de: máxima calidad en el servicio, precios justos y competitivos, un equipo profesional y el cumplimiento de prácticas y políticas ambientales y sociales que nos permitan el desarrollo de un turismo responsable y sostenible.

Nuestra visión

Mantenemos líderes como empresa consolidadora de tours de un día basados en una alta calidad en el servicio, precios justos y destacándonos a través de un producto adaptado a las necesidades de nuestros clientes individuales y grupales, incluyendo opciones innovadoras y garantizando una operación global responsable con el medio ambiente y las comunidades visitadas.

Nuestras acciones

A continuación, nos permitimos compartir y recomendar algunas de nuestras principales acciones de sostenibilidad turística:

Nuestra compras

- Elaboración de un manual de compras a través del cual establecemos políticas y criterios basados en aspectos de sostenibilidad.
- La utilización de implementos de limpieza para nuestras oficinas como (jabones, bolsas de basura, desinfectantes) aprobados y certificados por instituciones autorizadas y regentes químicos como implementos de limpieza biodegradables.
- Daremos prioridad a productos que generen la cantidad mínima de residuos tales como envases reutilizables o biodegradables.
- Selección de proveedores distinguidos por prácticas sostenibles o –preferiblemente– cuenten con algún tipo de certificación reconocida.
- Damos a conocer a nuestros proveedores nuestra posición de empresa preocupada por el medio-ambiente, de manera que puedan unirse a nuestro esfuerzo con eficacia.
- Realizamos inspecciones periódicas mediante las cuales evaluamos la calidad en el servicio que brindan nuestros proveedores, además medimos las acciones que hayan realizado hacia una gestión sostenible.

Nuestro personal

- El haber capacitado a todo nuestro personal sobre las normativas que apoyamos, conciencia ambiental, social, primeros auxilios, evacuación, entre otros temas de relevancia. Esto nos permite afianzar nuestra filosofía a nivel interno, pero además comunicarlo externamente a proveedores, clientes, intermediarios y otras personas de interés para la empresa.
- Creación de herramientas para todas las áreas de nuestra oficina, con el fin de cumplir a cabalidad con lo establecido en nuestra normativa ambiental (recipientes para separado de residuos, reutilizado de papel, rotulación con instrucciones, entre otros).
- Realizamos reuniones periódicas con nuestro personal, propiciando espacios de retroalimentación a nivel interno con el fin de lograr resultados óptimos en cada una de las áreas operativas, contando con el apoyo y aporte constante de nuestros colaboradores al programa.



Nuestras metas (agua, energía, manejo de residuos sólidos)

- Ahorro en el consumo de papel mediante su reutilización para generar un ahorro en el material impreso y de uso interno (**meta reducción del 2%**)
- Una concientización de ahorro de energía y agua como medios preciados de vida (**meta reducción 2%**)

- Campañas de Reciclaje mensuales y recolección diaria en todas las oficinas con su debida rotulación e instrucciones de separación de los desechos (**meta reducción 2%**).

Oficinas

- 1) Mantenemos nuestro programa de separación de materiales tales como:
 - Plástico
 - Tetra-paks
 - Papel
 - Latas
 - Vidrio
- 2) Dicho programa lo hacemos del conocimiento de todos nuestros colaboradores, durante las inducciones y les brindamos refrescamientos periódicos.
- 3) Tenemos ubicadas instrucciones en puntos estratégicos en las áreas donde se encuentran los recipientes para una mejor orientación a los usuarios.
- 4) Se realizan reuniones periódicas en las que se les recuerda la importancia de cumplir con la separación adecuada de los residuos y pedir sugerencias.
- 5) Se promueven las 3 R's a través de rotulación en puntos estratégicos.
- 6) Se eliminó la totalidad de impresión de brochures, sustituyéndolos por información y promoción en sitio web y redes.
- 7) Se incluyó un código QR en el sitio web para que pueda ser escaneado a través de los celulares y tener la información en digital.
- 8) Se siguen las instrucciones giradas por la Municipalidad de San José para la recolección de los residuos valorizables.

En los tours

- 1- Se ejecuta un procedimiento para el manejo adecuado de los residuos sólidos a bordo de las busetas y durante la transportación en los diferentes recorridos, para lo cual designan como encargados a los guías y choferes.
- 2- Dicho procedimiento establece que las microbuses tendrán un recipiente para la disposición de residuos solidos que se desean desechar durante el trayecto. Asimismo, tendrá un recipiente para residuos bioinfecciosos tales como: curitas, gazas, mascarillas, jeringas. Para la disposición de este material deben solicitar al chofer el recipiente correspondiente, el cual esta ubicado en la parte trasera de la microbús sin acceso a ninguna persona, solamente el chofer.

- 3- Se informa a los turistas al inicio del tour sobre las medidas que se deben tomar para evitar la contaminación por residuos sólidos y nuestro compromiso de mantener limpio el lugar visitado.
- 4- El procedimiento indica que todos los materiales por residuos sólidos serán llevados a las oficinas centrales de Expediciones Tropicales para ser desechados en los recipientes dispuestos para ello y entregados a los recolectores de la Municipalidad de San José.

Nuestra conciencia social y aporte a la comunidad

- Apoyo a las normativas de: Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre, Sobre la Ley Orgánica del Ambiente, Ley de Biodiversidad, Ley contra la Explotación Sexual Comercial Infantil, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas y Drogas de Uso No Autorizado, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.
- Miembro del Código de Conducta de Explotación Sexual y Comercial de Menores
- Participación en Campañas de Limpieza y Brigadas, actualmente, con la Municipalidad de San Jose.
- Un registro de cuidado en el tratamiento de aguas residuales y disposición en el recinto de nuestro domicilio comercial con los respectivos administradores del mismo.
- Somos una empresa que apoya al sector de personas con capacidades y limitaciones especiales.
- Contamos con un reglamento para visita a las áreas protegidas para todos nuestros clientes.
- Apoyamos a la Fundación Neotrópica
- Contribuimos con actividades de interés cultural con distintas instituciones de San Jose.

Somos una empresa Certificada en Sostenibilidad Turística (CST)

Desde hace varios años somos una empresa certificada, distinción otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), lo cual es de suma importancia para nosotros:

Consideramos que es una valiosa herramienta que nos permite confirmar nuestro compromiso ambiental, social y económico, además el estar en cumplimiento con dichos parámetros, es cada vez más valorado por clientes, empresas intermediarias, proveedores, colegas y, en general, toda persona preocupada por el bienestar del planeta.

Sabemos que el CST, al igual que otras certificaciones que existen en nuestro país, nos permitirá aumentar nuestra competitividad en cuanto a la distinción de nuestros productos turísticos, mejora de la imagen y de nuestra marca y, además, al ser un logro de todo el equipo de trabajo optimizará la armonía y el ambiente general dentro de nuestra operación global.

Sabemos que la certificación:

- Incrementará el empoderamiento de la empresa.
- Propicia la disminución de los riesgos laborales.

- Propicia la disminución del gasto de agua y energía.
- Mejora la eficiencia de los procesos productivos, promueve tecnologías menos contaminantes.
- Facilita la adaptación a las legislaciones más exigentes y a los requisitos de los clientes más exigentes.

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 Expediciones Tropicales somos conscientes de la importancia de conocer sobre esta problemática y actuar, alineando nuestra operación sobre un desarrollo sostenible. Esto no motiva a compartir 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 glacial.

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?

Plantar árboles es un de las acciones que ayudan a mitigar los efectos del cambio climático.

Nuestra normativa

Con el objetivo de unir esfuerzos para el logro de un producto de calidad y respetuoso del medio ambiente y las comunidades, a continuación detallamos algunas de las principales leyes, nuestro código de ética y políticas que requerimos sean respetadas y cumplidas por parte de nuestros colaboradores y proveedores para el desarrollo del producto que ofrecemos a nuestros clientes.

Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico:



Expediciones Tropicales 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:

- 1) Capacitación de sus colaboradores sobre la Ley N° 6703 de Patrimonio Nacional Arqueológico.
- 2) Divulgación de dicha Ley
- 3) Denuncia formal al Museo Nacional en caso de alguna situación que amenace dicho patrimonio.

Sobre la Ley de Vida Silvestre

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencia de no acatamiento.

No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio, en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato) o tráfico ilegal.

Nos declaramos amantes de la naturaleza y protegeremos con determinación toda forma de vida silvestre de nuestro territorio, informando a nuestros turistas sobre lo que establece

la actual Ley de Conservación de Vida Silvestre N° 7495 y sobre las consecuencia de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato).

En Expediciones Tropicales sabemos....

Que en el **Reglamento a la Ley de Conservación de la Vida Silvestre (LCVS) N° 7317** establece:

Definición de Veda: Período de tiempo y espacio geográfico definido en el cual no se autorizan formas de aprovechamiento de una determinada especie o grupos de especies, como mecanismo de manejo que garantice la conservación de las mismas.

En el **Artículo 6** se refiere a las **“especies de vida silvestre en vías o peligro de extinción y con poblaciones reducidas o amenazadas en veda”** indicando que para los efectos del artículo 14 de la LCVS y de este Reglamento, se consideran especies de vida silvestre en peligro de extinción, con poblaciones reducidas o amenazadas, las incluidas en los taxones que se oficializarán vía resolución administrativa, el cual será revisado por el SINAC cada cuatro años. Asimismo el SINAC, con apoyo de la CONAVIS, establecerá el Protocolo con los mecanismos y procedimientos para la revisión de las listas.

En el **Artículo 7** se indica que **“Veda de fauna silvestre”** se refiere a todas las especies de fauna silvestre se encuentran en veda permanente para el ejercicio de la cacería. Solamente podrá autorizarse la cacería de control o subsistencia cumpliendo lo establecido en la LCVS y este Reglamento.

Sobre la Ley Orgánica del Ambiente:

El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación (con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes). En cumplimiento de lo aquí establecido, procederemos con responsabilidad en el desarrollo de nuestra operación velando por la no contaminación de: suelo, aire, mar, ríos, áreas silvestres, bosques y cualquier otro considerado dentro de esta ley. Nuestros proveedores contarán con los permisos respectivos otorgados por entidades competentes y nuestro personal se encargará de verificar que todo este según lo establecido.

Expediciones Tropicales garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contará con:

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

Sobre la Ley de Biodiversidad

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

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil:

Expediciones Tropicales se declara defensora vehemente de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá 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.

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

En cualquiera de los programas turísticos de Expediciones Tropicales 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 funcionarios involucrados).



Sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual Laboral:

Seremos firmes y perseverantes entre nuestros colaboradores, aliados comerciales, colegas y amigos en **NO CALLAR** ante amenazas o situaciones de acoso sexual.

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.



Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad

En Expediciones Tropicales sabemos....

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

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

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

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

Con las siguientes acciones estratégicas:

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

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

Igualdad de género

En Expediciones Tropicales 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 nuestra organización significa una distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre las mujeres y los hombres. En Expediciones Tropicales 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 Expediciones Tropicales 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:

- a. Fomenten la participación de mujeres y hombre en diferentes roles de nuestra empresa, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional.

- b. 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.
- c. Aseguren el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios u otros que nos apliquen.
- d. Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión.

Sobre la Ley de Bienestar Animal

En Expediciones Tropicales 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:

- a) Satisfacción del hambre y la sed.
- b) Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.
- c) Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional.
- d) Ausencia de malestar físico y dolor.
- e) 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.

En seguimiento a nuestra normativa ambiental a nuestros proveedores les recomendamos:

- **Implementar un programa de ahorro de energía**
 - Usar bombillos de ahorro.
 - Aprovechar opciones de energía alternativa
 - Procurar utilizar artefactos de alta tecnología.
 - Procurar utilizar paneles solares, sistemas de fotoceldas o apagado automático.
 - Rotular con mensajes recordatorios de apagado de luces.
 - Capacitar a sus colaboradores y familias.
 - Aplicar a los programas de Media Tensión del ICE.
 - Medir el consumo energético mensualmente y establecer metas de ahorro mensuales.
 - Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.
- **Implementar un programa de ahorro de agua:**
 - Procurar utilizar artefactos de ahorro de agua.
 - Rotular con mensajes recordatorios
 - Medir el consumo de agua mensualmente.
 - Establecer metas de ahorro mensuales.
 - Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.
- **Implementar programas de reciclaje:**
 - Capacitar al personal.

- Disponer de recipientes apropiados para la separación de desechos.
- Facilitar recipientes para la separación de desechos en el área de parqueo, de manera que los tour operadores puedan desechar el material generado a lo largo del tour.
- Medir la generación de materiales de desecho.
- Establecer metas de disminución de materiales de desecho.
- Conformar un comité de sostenibilidad encargado de ejecutar las acciones.

- **Dar preferencia a la compra de productos amigables con el ambiente:**
 - Productos biodegradables.
 - Productos reutilizables.
 - Productos reciclables.
 - Evitar el uso de agroquímicos y dar preferencia a productos orgánicos.
 - Respetar lo establecido sobre especies vedadas y/o amenazadas

- **Establecer un programa de adaptación, mitigación y compensación**
 - Mantener análisis periódicos sobre los efectos del cambio climático
 - Medir la huella de carbono
 - Realizar reforestación con especies nativas y adecuadas al entorno.
 - Preferir y promover el uso de transporte libre de humo
 - Evite y combata el uso de especies exóticas o invasoras

Código de Ética

Principios fundamentales

Los funcionarios de nuestra empresa deben comportarse -en general- según las normas éticas derivadas de su condición de personas profesionales. Por ello deben actuar conforme a los principios fundamentales de lealtad, sinceridad, buena fe, responsabilidad, honestidad, respeto mutuo, cortesía, solidaridad, y de acuerdo con la legislación vigente.

Reglamento interno

Todos deben:

- a) Sustentar y practicar los principios de respeto profundo a toda persona relacionada con su función.

- b) Situar sus relaciones profesionales y personales en un marco de seriedad, justicia, amabilidad, honorabilidad, sana tolerancia, comprensión, cortesía y discreción.

- c) Evitar conductas, dentro y fuera de su lugar de trabajo que, en forma evidente vayan en menoscabo de su prestigio profesional.

- d) Orientar y apoyar a los clientes sobre sus necesidades y preferencias dentro de los límites, alcances y prudencia que cada caso amerite.

- e) Guardar discreción sobre situaciones privadas que, en ocasión de su cargo, le hayan sido confiadas, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- f) Estimular en los clientes el respeto a nuestra cultura, tradiciones y costumbres en cada lugar de visita, así como principios conservacionistas y de rescate de la vida silvestre.
- g) Respetar el criterio político, filosófico, religioso, socioeconómico y cultural de las personas con quienes se relacionan (compañeros, proveedores, clientes, visitantes, etc.)
- h) Propiciar y mantener un trato de igualdad en la oficina, sin discriminar por razones políticas, religiosas, ideológicas, étnico-culturales-económicas, sociales, académicas y de necesidades específicas y de género.
- i) Desarrollar una permanente actitud de actualización profesional, metodológica atinente a su función.
- j) Brindar apoyo y orientación a los clientes sobre como procede un turista sostenible.
- k) Abstenerse de cualquier tipo de conducta sexual o física, que pudiera ser calificada como acoso u hostigamiento sexual de conformidad con lo establecido en la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y en la Docencia, Ley N° 7476.
- l) Defender vehementemente a los niños, niñas y adolescentes amenazados por la explotación sexual comercial infantil, procediendo según los términos de nuestro compromiso ante el Código de Conducta.

Respeto y juicios de valor

Quienes laboramos en Expediciones Tropicales deben respetar, en todo momento y en cualquier circunstancia, el buen nombre, la dignidad y la honra de sus compañeros y colegas y deben abstenerse de expresiones injuriosas, calumnias, difamación o juicios de valor, que puedan ir en mengua de la reputación y prestigio.

Responsabilidad de denunciar

Los funcionarios de Expediciones Tropicales están inhibidos para solidarizarse con colegas cuya labor sea deficiente, o su conducta moralmente censurable, la cual resulte tan seriamente reprobable que desnaturalice y desprestigie su misión. Antes bien, sin recurrir a la publicidad, deberán denunciar los hechos para no incurrir en encubrimiento. Para lo cual deben acatar las indicaciones dadas para el procedimiento de denuncias interno.

Obligaciones de los colaboradores de Expediciones Tropicales

Son obligaciones de los funcionarios de la empresa:

- a) Contribuir, durante sus funciones y en su vida privada, al merecido y bien fundado prestigio profesional y moral del sector turismo.

- b) Abstenerse de toda expresión y actuación que vaya en demérito de la empresa o del sector mismo. Esto, sin perjuicio del derecho y la obligación de asumir una actitud crítica constructiva con respecto a sus instituciones o a su funcionamiento.
- c) Observar una conducta leal y responsable en sus relaciones con las personas con las cuales laboran, tanto a nivel interno de la empresa como en actividades de prestación de servicio en otros entornos que lo exige nuestra operación: con los superiores, con el personal administrativo y operativo, sin perjuicio de ejercer una crítica sana. En caso de ser responsables de una jefatura, sus actos deben sustentarse en los principios de autoridad, equidad, comprensión y respeto al personal en general.
- d) Apoyar con el desarrollo de las comunidades que visitamos, sugiriendo soluciones prácticas.
- e) Por parte de los jefes, estimular en sus subalternos una conciencia de equipo y solidaria que conlleve un compromiso auténtico, libre, consciente, creador y racional, identificado con los intereses de la empresa, el sector turismo y nuestro país..
- f) Cumplir responsablemente con todas las obligaciones derivadas de la Leyes: 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.
- g) Respetar y hacer respetar las leyes y a las autoridades públicas.

Denuncias (procedimiento)

Cualquier persona podrá interponer ante la Dirección General o jefatura directa una denuncia contra aquel funcionario, colega, cliente o visitante que transgreda el Código de Ética Profesional y los reglamentos internos. Esta deberá ser presentada por escrito, dirigida a la Gerente General, al Comité Sostenible o bien al Jefe a cargo.

Dicha carta deberá indicar:

1. Las calidades de la persona que denuncia y las de la persona a quien se denuncia.
2. Contener una exposición clara y precisa de los hechos en que se sustenta la acusación.
3. Señalar la fecha en que estos actos ocurrieron.
4. El derecho lesionado.
5. La enunciación de los medios de prueba en los que se sustenta.
6. La dirección donde desea que se le comuniquen la primera resolución que involucra a la persona denunciada.
7. La prueba documental deberá aportarse junto con la denuncia y, en el caso de señalar prueba testimonial, deberá indicarse el nombre completo, las calidades de quien testifica y señalar los hechos de la denuncia a los que hará referencia.

Código de Ética

Expediciones Tropicales siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la empresa¹ dependen del cumplimiento de los más elevados estándares de conducta ética y de la ley aplicable.

Estas políticas han sido aprobadas por la dirección general y gerencia ejecutiva de Expediciones Tropicales y se presenta y fomenta entre todos sus colaboradores, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Los valores de Expediciones Tropicales se incluyen en este código y se espera que todos los colaboradores² se comporten, tanto a nivel personal como profesional, sin excepción, de acuerdo con este código.

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

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

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

Expediciones Tropicales respeta la privacidad e integridad de quienes estén involucrados en los programas de servicios que se ofrecen en su empresa y se esforzará en adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de productos. Todos los datos personales que obtenga y conserve Expediciones Tropicales serán

¹Cuando se habla de personas "con intereses" en Expediciones Tropicales se hace referencia a colaboradores, clientes, proveedores, socios, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades/mercados en las que se hacen negocios y otras partes que pudieran tener influencia en o estar influidas por Expediciones Tropicales.

² Este código ético se aplica por igual a empleados, jefes y director de la empresa. Sólo la Dirección General puede establecer medidas de excepción del código con respecto a gerentes y supervisores. Se deberá informar inmediatamente de esta decisión a los involucrados.

procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de los individuos.

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

Derechos humanos: Expediciones Tropicales respetará y promoverá los derechos humanos y reconoce, que ciertos derechos humanos deben considerarse fundamentales y universales, según leyes y prácticas aceptadas a nivel internacional, (tales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial). Entre aquellos derechos que Expediciones Tropicales considera fundamentales están: el derecho a la no discriminación por raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, minusvalía (Ley 7600) u otro estado; el derecho a no sufrir detención arbitraria, ejecución o tortura; la libertad de reunión pacífica y asociación; la libertad de pensamiento, conciencia y religión; y la libertad de opinión y expresión. Expediciones Tropicales no utilizará mano de obra infantil o forzada. Expediciones Tropicales no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. Expediciones Tropicales no tolerará ningún irrespeto a los derechos humanos de sus funcionarios, estableciendo una estricta posición ante la Ley de Acoso Sexual.

Prácticas en el Lugar de Trabajo: Los colaboradores de Expediciones Tropicales deben respetar y apoyar los valores Expediciones Tropicales en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. Expediciones Tropicales buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. Expediciones Tropicales está comprometida con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos. En Expediciones Tropicales se fomentan buenas prácticas ambientales



estableciendo como normas dentro de la empresa: el monitoreo de los impactos que nuestra operación pueda generar en el medio ambiente y las acciones que permitan mitigar o compensar tales como: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Asimismo, será parte de nuestra gestión sostenible el monitoreo de los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas

y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.

Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún empleado potencial recibirá, por lo tanto, un tratamiento menos favorable por su raza, credo, color, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, cambio de sexo, orientación sexual, estado marital, conexiones con una minoría nacional, opinión, minusvalía, pertenencia o no pertenencia a un sindicato. Expediciones Tropicales continuará invirtiendo en el aprendizaje personal y profesional y el crecimiento de sus colaboradores y los alentará a llevar vidas personales y profesionales equilibradas.

Medio Ambiente: Las actividades ambientalistas en Expediciones Tropicales se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas considerando un equilibrio entre lo ambiental, social y económico e impulsando la colaboración de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, proveedores, clientes, intermediarios, familias, colegas, otros. El objetivo de Expediciones Tropicales es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra administrando nuestra operación y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas. Expediciones Tropicales no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. Asimismo, incentivamos el consumo de especies que no se encuentren comprometidas a nivel de destino e promovemos el respecto a la ley sobre las especies vedadas, amenazadas y en peligro de extinción. En su publicidad y otras actividades de la empresa, Expediciones Tropicales mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección. Expediciones Tropicales retransmite a sus proveedores y clientes lo establecido por las leyes de: Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

Proveedores: Expediciones Tropicales hará todo lo posible por contratar sólo a subcontratistas y proveedores que se adhieran a las leyes y prácticas ambientales y de derechos humanos internacionales. Expediciones Tropicales se compromete a supervisar el comportamiento ético de sus proveedores y a tomar medidas exhaustivas inmediatas en los casos en que se cuestione el comportamiento ético de sus proveedores. Expediciones Tropicales dará a conocer a sus proveedores lo relacionado con: la Ley 7600, la Ley sobre Acoso Sexual, la ley sobre Explotación Sexual de la Niñez, Ley sobre Patrimonio Arqueológico Nacional, Ley de Conservación de Vida Silvestre, Ley sobre Tráfico y Consumo de Sustancias Ilegales, Ley Forestal, Ley Ambiental. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

Nota importante: Periódicamente nuestro personal realizara inspecciones de los servicios de nuestros proveedores con el fin de actualizar la información y corroborar que se cumplan

con las condiciones requeridas para lograr un servicio global de turismo sostenible, para con ello ser consecuentes con nuestro compromiso como empresa social y ambientalmente responsable.

Nuestras Políticas

Políticas ambientales

El objetivo general de la Política Ambiental es promover y fomentar lineamientos de prácticas sostenibles 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 del Expediciones Tropicales, 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 Expediciones Tropicales se compromete a:
 - i. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción.
 - ii. Procurar el aprovechamiento de energía alternativa.
 - iii. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
 - iv. El consumo de agua y energía será monitoreado continuamente por medio de medidores.
 - v. Realizaremos análisis periódicos de la calidad del agua de la piscina.
 - vi. Las aguas pluviales son manejadas en forma adecuada, sin producir alteración en el medio ambiente.
 - vii. Realizar un manejo adecuado de sus residuos mediante lineamientos de reducción, reutilización y reciclaje. Paralelamente, priorizaremos el uso de productos orgánicos y/o biodegradables.
 - viii. La carbono neutralidad será parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, manteniendo proyectos de compensación formalmente.
- d. Como parte complementaria a la gestión ambiental, el Expediciones Tropicales procede a:
 - i. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país.
 - ii. Contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica.

- iii. Cumplir gradualmente con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).
- iv. Procurar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de los colaboradores, clientes y visitantes.
- v. Como parte de nuestra planificación paisajística, en nuestras áreas verdes procuraremos que la vegetación esté compuesta en forma predominante por especies nativas o autóctonas, evitando introducidas o exóticas.
- vi. 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.
- vii. Apoyaremos organizaciones conservacionistas.
- viii. En nuestras instalaciones es terminantemente prohibido mantener animales en cautiverio.
- ix. Realizaremos esfuerzos para la utilización de energía alternativa.
- x. Nuestros sistemas de iluminación artificial no perturbarán a las especies de fauna silvestre.
- xi. Procuraremos utilizar y consumir bienes producidos a nivel local o nacional.
- xii. Nuestra decoración será con artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.
- xiii. Promover el respeto a la ley sobre especies vedadas o amenazadas.

Políticas sociales

- a. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses o que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos, así como el deterioro social. Asimismo, velará porque no se pongan en peligro la provisión de servicios básicos a las comunidades cercanas, incluyendo agua, alimentos, energía o saneamiento.
- b. Toda la promoción internacional y nacional se hará de acuerdo con planes específicos que se diseñarán considerando el involucramiento de la zona, procurando beneficios mutuos en términos de promoción de imagen y respondiendo a la visión y objetivos turísticos de la zona en su conjunto.
- c. 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.

- d. No contrataremos personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas, u otro tipo de acciones que vayan en contra del respeto humano del colaborador dictadas por la legislación nacional o internacional.
- e. 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.
- f. Seremos enfáticos en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que visitemos considerando grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, personas con discapacidad, etc.
- g. Seremos estrictos en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que esté en el la empresa (colaboradores, clientes proveedores, otros).
- h. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- i. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.
- j. Monitoreamos los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por nuestra operación.
- k. 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.
- l. 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.

Políticas de calidad

En Expediciones Tropicales la prioridad es conocer constantemente los parámetros de calidad de nuestros clientes, adaptando los servicios a las tendencias de mercado para que sean por su calidad y costo, la mejor alternativa.

El compromiso será mejorar continuamente nuestros servicios y procesos integrando a nuestros colaboradores y proveedores.

Mantendremos una relación armoniosa con el medio ambiente y grupos de interés, siendo así un ejemplo vivo de responsabilidad social para Costa Rica.

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

1. Gran capacidad técnica.
2. Elevado compromiso en ofrecer un servicio oportuno y
3. La más completa comunicación al cliente interno y externo.

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

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

Cadena de valor en sostenibilidad

Expediciones Tropicales en cumplimiento de su compromiso como empresa sostenible dará prioridad a proveedores que demuestren coherencia con nuestra filosofía de calidad, ambiental y social, por lo que contratara servicios de aquellas empresas que apliquen practicas sostenibles (apoyando al medio ambiente y a las comunidades locales), pero también exigentes con el nivel de calidad. Es por ello que los subcontratistas y proveedores se adhieran a las leyes y prácticas ambientales y de derechos humanos internacionales. Nuestro personal supervisara el comportamiento ético de sus proveedores y tomaremos medidas exhaustivas inmediatas en los casos en que se cuestione el comportamiento ético de sus proveedores. Nuestros proveedores deben manifestar absoluto respeto y cumplimiento con las leyes: 7600, Sobre Acoso Sexual, Explotación Sexual de la Niñez, Patrimonio Arqueológico Nacional, Conservación de Vida Silvestre, Sustancias Ilegales, Forestal, Orgánica del Ambiente. Asimismo, con Reglamentos de Uso de Áreas Protegidas y Actividades de Aventura.

Cumplimiento

Periódicamente nuestro personal realizara inspecciones de los servicios de nuestros proveedores con el fin de actualizar la información y corroborar que se cumplan con las condiciones requeridas para lograr un servicio global de turismo sostenible, para con ello ser consecuentes con nuestro compromiso como empresa social y ambientalmente responsable.

Reglamento para guías y choferes (visita a las áreas protegidas)

En Costa Rica, desde 1991 se han venido publicando mediante decreto ejecutivo los reglamentos de uso público para las áreas silvestres protegidas que reciben visitantes en mayor número. Para cada sitio, se definen las zonas destinadas al uso público y las actividades y los usos permitidos, se regulan los horarios de visita y la observación de especies, se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma

importancia que todos los visitantes de nuestras áreas protegidas estén en conocimiento de estos reglamentos, por lo que les recomendamos informarse directamente con el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC) <http://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/default.aspx>

En Expediciones Tropicales nos unimos a este importante esfuerzo de conservación de nuestras Áreas Protegidas y, en cumplimiento de nuestro compromiso aplicamos el siguiente reglamento para la visitación de estas áreas durante nuestros tours (cada Área Protegida establece lineamientos para sus condiciones particulares, por lo que es recomendable, además, verificar directamente con el sitio web del SINAC).

1. Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.
2. Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.
3. En nuestros 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.
4. Se recomienda no llevar alimentos a las áreas naturales, con el fin de evitar cualquier impacto que genere en la fauna local.
5. Procure evitar, al máximo, todo tipo de perturbación innecesaria a la vida silvestre, así como al hábitat mismo. Debe minimizarse el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo su distancia de las especies y no tocar las plantas.
6. Respete la demarcación y camine siempre dentro de los senderos señalizados, evitando el salirse de ellos.
7. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales dentro de la propiedad, así como tampoco dejar desperdicios comestibles en cualquier lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.
8. Si al ingresar a un sendero se encuentra otro grupo de turistas, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio de manera excesiva.
9. Las zonas turísticas incluidas en nuestros programas 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.

10. No adquiera souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres, maderas en peligro de extinción, ni tampoco las especies mismas. De esta manera evitara ser sancionado por las autoridades locales, pues nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, la comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.
11. Infórmese sobre las especies en veda, amenazadas o en peligro de extinción, y evite cualquier tipo de comercialización que las involucre de alguna manera.
12. 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.
13. 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 nuestra empresa hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.

Recomendaciones adicionales:

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

Sitios web recomendados:

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

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

1. Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO): www.inbio.ac.cr/
2. Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/
3. FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com
4. Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr
5. SINAC: www.sinac.go.cr/

PARA DENUNCIAS COMUNIQUESE A:

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