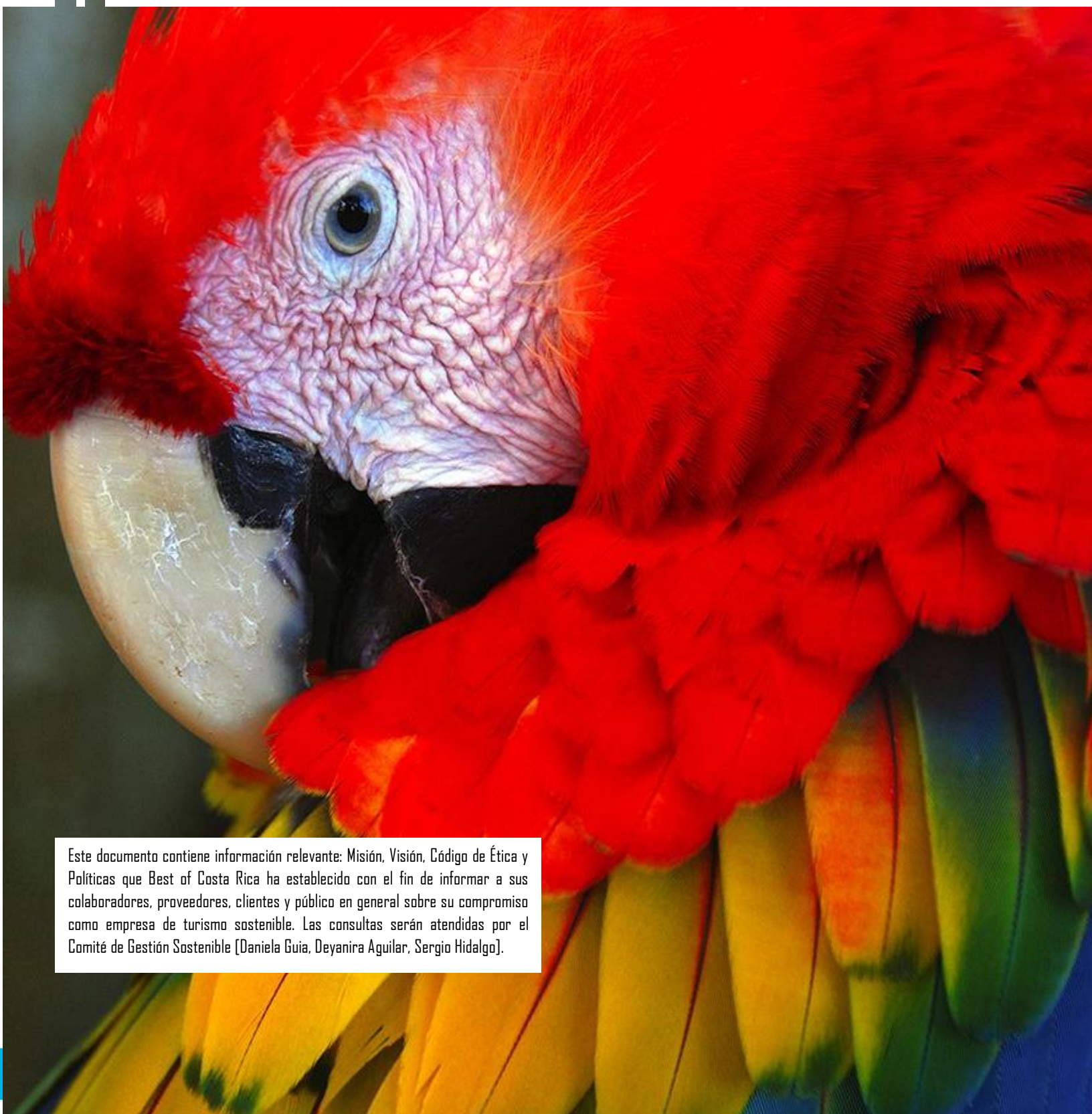
MANUAL DE TURISMO SOSTENIBLE



Este documento contiene información relevante: Misión, Visión, Código de Ética y Políticas que Best of Costa Rica ha establecido con el fin de informar a sus colaboradores, proveedores, clientes y público en general sobre su compromiso como empresa de turismo sostenible. Las consultas serán atendidas por el Comité de Gestión Sostenible [Daniela Guia, Deyanira Aguilar, Sergio Hidalgo].

BEST OF COSTA RICA, COMPROMETIDOS CON EL TURISMO SOSTENIBLE

Nuestra misión

Nuestro compromiso es garantizar la mejor experiencia de viaje, asegurando una operación de turismo sostenible.

Nuestra visión

Consolidarnos como el Tour Operador Receptivo y DMC de Costa Rica más reconocido por su confiabilidad, profesionalismo y responsabilidad social ambiental.

Valores

- Innovación
- Pro actividad
- Pasión por lo que se hace
- Excelentes relaciones personales
- Vocación de Servicio
- Responsabilidad
- Sostenibilidad

Best of Costa Rica DMC: Nuestras acciones

Algunos de los alcances por medio de nuestro programa de sostenibilidad son:

Nuestras 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 y desinfectantes) aprobados y certificados por instituciones autorizadas y agentes químicos como implementos de limpieza 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
- Una concientización de ahorro de energía y agua como medios preciados de vida
- Hemos implementado un programa de reciclaje formal, gracias a la colaboración de la Municipalidad de San Jose, quienes realizan la recolección semanal en nuestras instalaciones. En Best of Costa Rica DMC contamos con centros de acopio con su debida rotulación e instrucciones de separación de los desechos

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 de Bienestar Animal, 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
- Somos una empresa que apoya al sector de personas con capacidades y limitaciones especiales, contando con una lista de puestos y funciones que podrían ser atendidos por personas con alguna discapacidad
- Contamos con un reglamento para visita a las aéreas protegidas para todos nuestros clientes

- Brindamos apoyo al Fondo de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) realizando importantes esfuerzos de promoción entre nuestros principales públicos de interés motivándolos a que realicen compensación de su huella de carbono
- Asimismo, realizamos una constante campana enfocada a proteger la vida silvestre, el patrimonio arqueológico, los bosques entre otras buenas prácticas mediante publicaciones constantes sobre la legislación

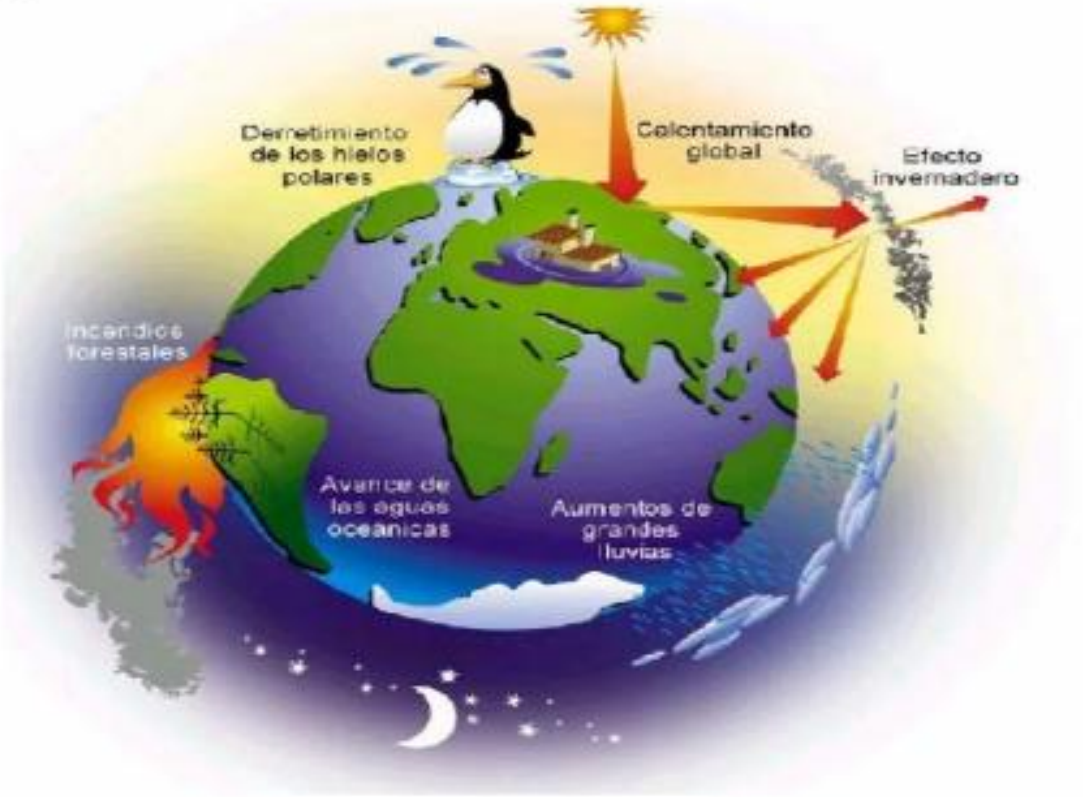
Somos una empresa certificada en sostenibilidad turística (CST)

El Instituto Costarricense de Turismo, paralelo a otras entidades de gobierno y autónomas, ONG´s y empresas privadas, vienen propugnando a través de distintas normas la protección del medio ambiente como parte integral de sus actividades y políticas, a fin de conseguir un desarrollo equilibrado y sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Asimismo, se establece como uno de sus objetivos prioritarios, el desarrollo de nuevas estructuras promotoras y ejecutoras de programas sostenibles, con la finalidad –no solo de introducirlo activamente en las diferentes zonas turísticas del país- sino también de implementarlo de manera integral entre los diferentes gremios del sector turismo. Estamos dispuestos a apoyar a nuestros proveedores en este proceso, para lo cual solo debe avisarnos.

Best of Costa Rica DMC, a través de su certificación confirma y afianza aún más el compromiso obtenido como empresa y gran familia profesional, manteniéndose a la vanguardia en el desarrollo e implementación de buenas prácticas ambientales, de manera que logremos desarrollar nuestra labor dentro de un marco de equilibrio con el entorno, de calidad para nuestros clientes y funcionarios y de integridad para con todos aquellos profesionales que luchan por este importante esfuerzo focalizado hacia un **Desarrollo Sostenible.** Para información detallada sobre el CST pueden consultar en http://www.turismo-sostenible.co.cr

¿Qué es el cambio climático?



La idea de cambio climático alude a una variación del clima del planeta Tierra generada por la acción del ser humano. Este cambio climático es producido por el proceso conocido como efecto invernadero, que provoca el llamado calentamiento global.

Como se puede advertir, hay tres grandes nociones que están vinculadas: cambio climático, efecto invernadero y calentamiento global. Puede decirse que el cambio climático es una consecuencia del calentamiento global, provocado a su vez por el efecto invernadero.

Se llama efecto invernadero al proceso que provocan determinados gases (los gases de efecto invernadero), que absorben parte de la radiación térmica que emite la superficie del planeta y la “devuelven” a la superficie. Este efecto genera un aumento de la temperatura: el calentamiento global.

Dicho calentamiento, en definitiva, supone un cambio climático en la Tierra. La mayor temperatura atmosférica provoca que se derritan los glaciares, incrementa el nivel del mar, expande las regiones desérticas, modifica las precipitaciones y termina afectando a todos los seres vivos.

En estos momentos, podemos establecer que, en la actualidad, el cambio climático se ha convertido en el principal problema de la humanidad. Tanto es así que sus consecuencias están comenzando a ser devastadoras y, de continuar sin tomar medidas, las mismas lo pueden ser aún más.

Entidades especializadas en el cuidado y protección del medio ambiente dan a conocer algunos datos relativos a las transformaciones que ya está ocasionando el citado cambio climático como son estas:

- La temperatura ha aumentado 1,1 grados, el mayor incremento de la historia de la humanidad. De seguir todo así se prevé que a finales del siglo en el que estamos la temperatura podría haber llegado a aumentar unos 4,8º C
- Las sequías están siendo constantes en numerosos rincones del planeta, lo que resulta realmente un problema por muchas razones como, por ejemplo, por los daños que sufren las cosechas
- Están produciéndose numerosos fenómenos meteorológicos extremos como son los huracanes y las tormentas

En su acepción más amplia, la noción de cambio climático trasciende al fenómeno causado por los seres humanos. Un cambio climático también puede producirse por factores no generados por las personas, como erupciones de volcanes, desplazamientos de las placas tectónicas o incluso modificaciones de las radiaciones del sol que llegan al planeta.

Código de Ética

Best of Costa Rica DMC siempre ha reconocido que sus propios intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la empresa[1] 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 Best of Costa Rica DMC y se presenta y fomenta entre todos sus colaboradores, tanto en las fases de iniciación y formación como en las comunicaciones internas.

Nuestros valores se incluyen en este código y se espera que todos los colaboradores[2] se comporten, tanto a nivel personal como profesional, sin excepción, de acuerdo con este código.

[1]Cuando se habla de personas "con intereses" en Best of Costa Rica DMC 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 Best of Costa Rica DMC

[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.

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

Best of Costa Rica DMC 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

Best of Costa Rica DMC 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 Best of Costa Rica DMC 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 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.

Best of Costa Rica DMC 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 Best of Costa Rica DMC serán procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de los individuos.

En su compromiso con un desarrollo de Turismo Sostenible y acatando lo establecido por el ICT, Best Of Costa Rica DMC 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

Best of Costa Rica DMC respetara 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 Best of Costa Rica DMC 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.

Best of Costa Rica DMC no utilizará mano de obra infantil o forzada. No tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. 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 Best of Costa Rica DMC deben respetar y apoyar los valores de la empresa, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fuerza que proviene de la diversidad. Best of Costa Rica DMC buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos.

En Best of Costa Rica DMC se fomentan buenas prácticas ambientales estableciendo como normas dentro de la empresa: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, prácticas adecuadas en los campos de trabajo (conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas). Cuando se reúnan los requisitos para un puesto, ningún 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. B

est of Costa Rica DMC 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 Best of Costa Rica DMC se basan en el concepto de turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de buenas prácticas sobre el entorno físico-biológico, la gestión de servicio, el cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo de Best of Costa Rica DMC es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Esto se logra

administrando nuestras operaciones y nuestra red de proveedores e incorporando programas de buenas prácticas.

Best of Costa Rica DMC no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal. En su publicidad y otras actividades de la empresa, Best of Costa Rica DMC mostrará a los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección.

La empresa 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

Best of Costa Rica DMC 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. La empresa 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.

Best of Costa Rica DMC 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.

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

- Implementar un programa de ahorro de energía
  - Usar bombillos de ahorro
  - 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.
  - 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

Aplicación

El compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el Código de Ética se extiende a todos los asuntos, incluyendo decisiones relativas al comercio, inversión, subcontratación, abastecimiento, desarrollo empresarial y en todas las demás relaciones laborales y de negocios.

El enfoque Best of Costa Rica DMC en torno a la aplicación del Código de Ética será activo, abierto y adecuado desde el punto de vista ético. Aunque puedan surgir cuestiones difíciles en cuanto a su interpretación en situaciones específicas, especialmente respecto a la necesidad de mantener un equilibrio sensato entre las costumbres locales y los requerimientos de estándares y algunas directrices, Best of Costa Rica DMC reconoce que dicho compromiso significa que se hará todo lo posible por resolver los problemas éticos, legales, ambientales, laborales y de derechos humanos de manera coherente con el Código de Ética.

Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Best of Costa Rica DMC

promover el Código de Ética. Debe informarse a la Dirección General de todos los problemas que surjan en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del Código de Ética, así como de sus posibles violaciones. La Dirección General deberá hacer una valoración inicial de la naturaleza y gravedad de cualquier supuesta violación de la que se informe.

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

Si una posible violación del código ético pudiera tener un impacto económico significativo, se informará a la Dirección General. Se llevará a cabo una investigación completa e imparcial con importante asistencia interna y/o externa y se informará del asunto a los involucrados.

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

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

Nuestra Normativa

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

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

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

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

Sobre la Ley de Protección del Patrimonio Arqueológico y de Vida Silvestre

Best of Costa Rica DMC 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 Nº 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

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 Nº 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).

Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad

Garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean empleados o clientes de Best of CR; promoviendo los cambios y

ajustes necesarios en el sentido físico, jurídico y sensibilizando al personal para lograrlo. De esta misma forma garantizar la apertura de los programas turísticos para personas con discapacidad en igualdad de condiciones y requisitos, con miras a la integración permanente y desarrollo de estas en la actividad productiva del país.

Con las siguientes acciones estratégicas:

- Brindar accesibilidad y adecuar el entorno y nuestros servicios a todas las personas.
- Procurar los servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad que soliciten nuestros servicios turísticos, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades.
- Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación sobre la discapacidad dirigida a todos nuestros colaboradores y proveedores.
- A partir de esta política se comunicará y solicitará solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.
- Revisión y análisis de los reglamentos existentes en la empresa para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.

Sobre la Ley Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil

Best of Costa Rica DMC 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 Nº 8204 de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; Nº 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y las Leyes Nº 7899 y 8590 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 todos nuestros públicos de interés recordara siempre 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 los menores de edad.

Seremos enfáticos 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.

Insistiremos en que cuando los menores de edad 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, considerando también que estas personas deben ser tratadas como víctimas de las personas que se benefician directa o indirectamente de la explotación sexual comercial y de los que toleran esta situación.

Invitaremos a nuestros públicos de interés, 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 Best of Costa Rica DMC 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 tomaran 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 en el Empleo y la Docencia.

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.

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 encargara de verificar que todo esté según lo establecido.

Best of Costa Rica garantiza que todo medio de transporte (propio o subcontratado) utilizado para su operación turística contara 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) en sus respectivas áreas de trabajo. 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 de Bienestar Animal

En Best of Costa Rica 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:

1. Satisfacción del hambre y la sed
2. Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento
3. Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional
4. Ausencia de malestar físico y dolor
5. 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.

Igualdad de género

En Best of Costa Rica DMC 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 Best of Costa Rica 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 Best of Costa Rica 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:

1. Fomenten la participación de mujeres y hombre en diferentes roles de nuestra empresa, incluidos aquellos donde no haya sido tradicional
2. 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
3. Aseguren el cumplimiento de los requisitos legarles, reglamentarios u otros que nos apliquen
4. Mejoren continuamente las condiciones de trabajo y el sistema de gestión

Políticas ambientales

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

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 Best of CR, 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 Best of CR se compromete a:
    i. Utilizar la energía racionalmente mediante prácticas de reducción
    ii. Evitar el desperdicio y contaminación del recurso hídrico para contribuir a su conservación
    iii. El consumo de agua y energía será monitoreado continuamente por medio de medidores
    iv. Realizaremos análisis periódicos de la calidad del agua de la piscina
    v. Consideraremos fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua
    vi. La 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
    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 Best of CR 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 como es el caso de FONAFIFO
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 perturbaran a las especies de fauna silvestre
xi. Realizaremos mediciones para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para medir nuestra huella ecológica y, con ello, estableciendo una estrategia ante el cambio climático en el desarrollo sostenible de nuestra gestión administrativa y operativa. Asimismo, realizaremos promoción para incentivar a la compensación de la huella de carbono, por medio del programa de FONAFIFO
xii. Procuraremos utilizar y consumir bienes producidos a nivel local o nacional
xiii. 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.
xiv. Apoyaremos a nuestra comunidad para potenciarla en los criterios de sostenibilidad
xv. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales
xvi. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos
xvii. 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
xviii. 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
xix. Apoyaremos organizaciones locales facilitándoles espacio para reuniones

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)

Reglamento para Visitas a 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/ConsTuris.aspx

Para efectos de los tours realizados por Best of Costa Rica, hemos definido nuestro reglamento para la visita a las áreas protegidas, para el cual agradecemos su colaboración:

1- Es fundamental que los turistas cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generen, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello
2- Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista y actitud de protección del medio ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre
3- En los tours de Best Of Costa Rica DMC 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 los programas de Best Of Costa Rica DMC 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- En Costa Rica nos hemos declarado defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Si observa situación que sugiera algún indicio de esta despreciable actividad, háganoslo saber para proceder de inmediato según el procedimiento del Código de Conducta Internacional, entidad a la cual nos hemos aliado muchas empresas de turismo para luchar unidos contra este tipo de acciones tan censurables. En Costa Rica se castiga con pena de cárcel sin posibilidad de fianza hasta un mínimo de 8 años.

12- Al igual que con el punto anterior, es importante tomar en cuenta nuestras leyes # 8204 contra el consumo de sustancias ilegales (tenencia, consumo y comercio) y la # 7476 contra el hostigamiento sexual. En Best Of Costa Rica DMC 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

Sitios web recomendados

Instituto Costarricense de Turismo (ICT): www.visitcostarica.com

Ministerio del Medio Ambiente: www.minae.go.cr

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.ministrabajo.go.cr

SINAC: www.sinac.go.cr/

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

Corp. Conservación del Caribe: /www.cccturtle.org/

Centro Científico Tropical: www.cct.or.cr/

Universidad EARTH: www.earth.ac.cr/

FONAFIFO (Fondo Financiamiento Forestal): www.fonafifo.com

Fundación Paniamor: www.paniamor.or.cr

OTS (Organización Estudios Tropicales): www.ots.ac.cr/es/

LEY DE REFERENCIA	ENTIDAD COMPETENTE PARA DENUNCIAS	CONTACTO
Ley de Conservación de Vida Silvestre, N° 7317. Últimas reformas Ley N° 7495del 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	2295-3554 2234-2993
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
Convenio CITES: Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, 01 de julio, 1975.	Ministerio Ambiente y Energía	2233-4535
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