ARMOTOURS

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD

El objetivo de este manual es informar a colaboradores, proveedores, clientes y público en general sobre nuestra política, misión y reglamentación, así como sobre las acciones realizadas para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa.

ARMOTOURS

Costa Rica es un país privilegiado por su magnífica biodiversidad, amplia infraestructura hotelera, variedad climática y paisajística y por su gente. Esperamos que quienes nos visiten puedan descubrir y disfrutar de estos y otros atributos que ofrece el país. Nuestras puertas siempre estarán abiertas para los amantes de la naturaleza, la aventura y la cultura, y para todas aquellas personas que deseen compartir su cultura con nosotros. Costa Rica se ha posicionado como un excelente destino para turistas individuales y pequeños grupos, pero cabe destacar que el país se distingue también como uno de los mejores destinos del mundo para programas de incentivos empresariales, grupos corporativos y conferencias internacionales. ¡Las posibilidades que ofrece el país son muchas!

En ARMOTOURS preferimos trabajar con una detallada zonificación turística que contempla los distintos atractivos, las opciones de entretenimiento, la infraestructura y las particularidades propias de cada región, para complacer hasta las preferencias más singulares.

NUESTRA MISIÓN

ARMOTOURS es una empresa operadora turística enfocada, primordialmente, al mercado europeo y de las Américas. Ofrece un servicio de excelencia tanto a pasajeros individuales como a grupos, que incluye turismo de incentivos y de lujo, por medio de su empresa gemela Excelente DMC, en alianza estratégica con empresas mayoristas en el exterior. Nos distinguimos por nuestra orientación hacia la calidad, el manejo de las diferencias culturales y la vocación multilingüe.

NUESTRA VISIÓN

Ser la operadora turística de mayor trayectoria en el país, con proyección en el istmo centroamericano. Tendremos un recurso humano motivado y capacitado, con experiencia y con gran espíritu de servicio que permita maximizar la eficiencia, utilizando las mejores herramientas tecnológicas.

EXCELENCIA ORGANIZATIVA

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

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

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

PRÁCTICAS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Las personas que laboran en ARMOTOURS deben respetar y apoyar los valores de la empresa, promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad individual y la fortaleza que proviene de la diversidad. ARMOTOURS buscará pagar una compensación justa y ofrecer a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable. ARMOTOURS es una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades en todas sus prácticas de empleo, políticas y procedimientos.

En ARMOTOURS se fomentan las buenas prácticas ambientales, estableciendo las siguientes normas dentro de la empresa: el reciclaje, el ahorro de energía y agua, y prácticas adecuadas en el trabajo en el campo (por ej., conocimientos sobre el reglamento de capacidad de carga, normas para las visitas a los parques nacionales y reservas).

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

POLÍTICAS DE ARMOTOURS

POLÍTICA DE CALIDAD

ARMOTOURS busca satisfacer las necesidades de sus clientes a través del diseño y operación de programas turísticos con un estilo de gestión comprometido con la calidad, flexibilidad, eficiencia, mejoramiento continuo y trabajo en equipo, lo que nos ha permitido mantener relaciones comerciales exitosas con nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Nuestras acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio de excelencia, basadas en los siguientes principios:

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

En ARMOTOURS nos comprometemos a que la cadena del servicio esté formada por los siguientes “eslabones”:

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

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

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

POLÍTICA SOCIAL

a. Se combatirá enérgicamente cualquier tipo de actividad turística que atente contra las buenas costumbres que caracterizan a los costarricenses, que ponga en peligro la integridad física y moral de sus colaboradores, clientes, visitantes y vecinos o que promueva el deterioro social.

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. En cuanto a la contratación de personal, damos prioridad a personas de la localidad o comunidades aledañas para alcanzar al menos el 60% de nuestro recurso humano.

d. ARMOTOURS no contratará personal de forma ilegal o por debajo de las condiciones mínimas, ni realizará acciones que irrespeten la legislación laboral nacional o internacional.

e. La igualdad de oportunidades es parte de nuestra filosofía organizacional por lo que garantizamos un trato equitativo en cuanto a la contratación, ascenso laboral, beneficios y trato a todas las personas indistintamente de su género, religión, política, preferencia sexual, raza, edad, discapacidad u otros.

f. ARMOTOURS será enfático en cuanto al respeto de las distintas manifestaciones culturales de los pueblos que se visiten, tomando en consideración grupos sociales, comunales, campesinos, indígenas, mujeres, religiosos, personas con discapacidad, etc.

g. ARMOTOURS será estricto en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria lo cual se exigirá a toda persona que forme parte de la empresa (colaboradores, clientes proveedores, otros).

h. ARMOTOURS promoverá el uso y consumo de bienes producidos a nivel local o nacional y recomendará la compra de artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con materiales que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.

i. La empresa apoyará a nuestra comunidad para potenciarla en los criterios de sostenibilidad.

j. En nuestra promoción general, destacaremos las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.

k. Informaremos y promoveremos las actividades benéficas, sociales o culturales que se desarrollan en comunidades integradas en nuestros programas turísticos.

l. Contribuiremos con donaciones en especie o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, como asociaciones comunales y asociaciones de desarrollo, entre otros, incluyendo aspectos de infraestructura y similares.

m. Apoyaremos comercialmente a empresas locales, regionales o nacionales, promocionando actividades en donde las organizaciones comunales y los grupos de artistas puedan expresar y presentar sus proyectos e iniciativas.

POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO

En ARMOTOURS 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 ARMOTOURS equidad de género significa la distribución justa de los incentivos, definición salarial, responsabilidades y oportunidades de empleo y crecimiento profesional entre mujeres y hombres. En ARMOTOURS no existen las desigualdades injustas, innecesarias y prevenibles entre mujeres y hombres porque 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 mujeres y hombres sobre sus vidas, es decir, la capacidad de distinguir opciones, tomar decisiones y ponerlas en práctica. Se trata de un proceso, pero es también un resultado; es colectivo y al mismo tiempo individual. El empoderamiento de las mujeres es esencial para el logro de la igualdad de género. Otros no pueden darles poder a las mujeres, solo las mujeres pueden empoderarse a sí mismas, por lo que apoyaremos los procesos de empoderamiento tanto en el plano individual como en el colectivo.

Dentro de ARMOTOURS 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 mujeres y 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.

Nos comprometemos a promover la igualdad de género por medio de acciones que:

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

POLÍTICA DE CONSERVACIÓN

ARMOTOURS trabaja para hacer respetar las políticas de conservación nacional y regional. Realizamos una constante y ardua labor de divulgación de la 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 (silvestres), así como de la Ley orgánica del ambiente Nº 7554 y el Convenio internacional de comercio de especies en peligro de extinción (CITES).

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

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

El cumplimiento de estas leyes formará parte de nuestros criterios de evaluación de proveedores, lo cual se hará de conocimiento previo para los interesados. Por ende, cada uno de nuestros proveedores deberá hacer cumplir las leyes durante la realización de la actividad contratada. Además, la evaluación tomará en cuenta el nivel de compromiso que cada proveedor adquiere en cuanto a este tema en la práctica (capacitaciones de su personal, denuncias, programas implementados, entre otros).

CÓDIGO DE ÉTICA

ARMOTOURS siempre ha reconocido que sus intereses a largo plazo y los de quienes muestran interés en la compañía[1] dependen del cumplimiento de los más elevados estándares de conducta ética y de la ley aplicable. Estas políticas han sido aprobadas por la Gerencia General de ARMOTOURS y se presentan y fomentan entre todos sus colaboradores y en las comunicaciones internas.

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

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

ARMOTOURS 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.

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

Es responsabilidad de cada persona que labora en ARMOTOURS promover el Código. Debe informarse a los superiores de cualquier problema que surja en cuanto a la aplicación o el significado de cualquiera de las disposiciones del código, así como de sus posibles violaciones. El superior deberá hacer una valoración inicial de la naturaleza y gravedad de cualquier supuesta violación de la que se informe.

---

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

[2] Este código se aplica por igual a colaboradores y jefes. Sólo el Gerente General puede decretar medidas de excepción del código con respecto a gerentes y jefes.

En caso de acusaciones serias relacionadas con posibles violaciones del Código que no carezcan de fundamento de forma obvia y evidente, el superior más cercano al problema llevará a cabo una investigación completa e imparcial con asistencia corporativa. 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.

Cuando una posible violación del código tenga un impacto económico significativo, se informará al Director quien, a su vez, compartirá la información con el Administrador y Encargado de Finanzas. Se llevará a cabo una investigación completa e imparcial con asistencia interna y/o externa y se informará del asunto al auditor externo.

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

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

ÉTICA Y LEGISLACIÓN

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

ARMOTOURS respeta la privacidad e integridad de las personas involucradas en los programas de servicios que se ofrecen en la compañía y se esforzará por adherirse a estándares estrictos a la hora de procesar datos personales e información de productos. Todos los datos personales que obtenga y conserve ARMOTOURS serán procesados adecuadamente, con cautela y de acuerdo

con lo dispuesto por las leyes, de manera que se proteja la privacidad de las personas.

En su compromiso con el desarrollo del turismo sostenible y acatando lo establecido por el ICT, ARMOTOURS se mantendrá absolutamente respetuoso y proactivo en los temas cubiertos en la siguiente legislación: Ley 7600, Ley sobre acoso sexual, 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 y Ley ambiental. Asimismo, ARMOTOURS respetará los reglamentos de Uso de Áreas Protegidas, Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

POLÍTICA SOBRE DERECHOS HUMANOS

ARMOTOURS respeta y promueve los derechos humanos. 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 ARMOTOURS 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 u otro estado; a no sufrir detención arbitraria, ejecución o tortura; a la libertad de reunión pacífica y asociación; a la libertad de pensamiento, conciencia y religión; y a la libertad de opinión y expresión. ARMOTOURS no utilizará mano de obra infantil o forzada. ARMOTOURS no tolerará condiciones o tratamientos laborales que estén en conflicto con las leyes y prácticas internacionales. ARMOTOURS no tolerará ningún irrespeto a los derechos humanos de sus colaboradores, estableciendo una estricta posición ante la Ley de acoso sexual.

POLÍTICA SOBRE PROVEEDORES

ARMOTOURS 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.

ARMOTOURS 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.

ARMOTOURS instruirá a sus proveedores sobre la siguiente legislación: Ley 7600, Ley sobre acoso sexual, 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 y Ley ambiental y sobre los reglamentos de Uso de Áreas Protegidas,

Actividades de Aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

En ARMOTOURS, trabajamos con respeto y consideración por el ambiente. Por ser una empresa de turismo, nos preocupamos de manera especial por proteger nuestro principal atractivo turístico: la naturaleza. Es por ello que en toda nuestra operación nos esforzamos por reducir al mínimo los efectos adversos sobre el ambiente, disminuyendo el consumo de energía y de agua y ejerciendo un manejo adecuado de los desechos sólidos. Asimismo, nos esforzamos por promover prácticas amigables con el ambiente tanto en el ámbito interno como externo, difundiendo nuestro mensaje con colaboradores, clientes, proveedores y sus familias.

CAMBIO CLIMÁTICO

¿Cuál es el impacto del cambio climático?[3]

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

A medida que aumenta la temperatura, algunas regiones podrían volverse inhabitables ya que las tierras de cultivo se convierten en desierto. En otras regiones está sucediendo lo contrario, con lluvias extremas que causan inundaciones históricas, como se ha visto recientemente en China, Alemania, Bélgica y los Países Bajos.

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

Nuestros océanos y sus hábitats también están amenazados. Muchas de las barreras de coral alrededor del mundo, por ejemplo, ya han perdido la mitad de sus especies de coral debido a mares más cálidos provocados por el cambio climático. Los incendios forestales se están volviendo cada vez más frecuentes, a medida que el cambio climático aumenta el riesgo de unas condiciones atmosféricas cálidas y secas.

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

[3] BBC News Mundo. https://www.bbc.com/mundo/noticias-58912801

climático.

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

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

EL TURISMO SOSTENIBLE

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

A partir de los años 80 el turismo se convierte en el principal 'artículo' comercial a nivel mundial y pasa a ser el vehículo para el crecimiento económico particularmente en los países en vías de desarrollo. Los gobiernos del mundo, bajo la coordinación de la Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), empiezan a desarrollar el concepto de turismo sostenible para contrarrestar esta tendencia.

Así, desde principios de los años 90, se han formulado alternativas con el objetivo de aplicar los principios básicos de la sostenibilidad al turismo para promover un debido equilibrio y una compatibilidad integral entre preservación y desarrollo.

El objetivo del turismo sostenible es desarrollar un modelo de desarrollo económico para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del ambiente, del que dependen tanto la comunidad anfitriona como las personas visitantes.

EL TURISMO SOSTENIBLE EN COSTA RICA

Dado que nuestro país ostenta un marcado liderazgo mundial en materia ambientalista, de conservación, de promoción y desarrollo del ecoturismo y del turismo naturalista y de aventuras, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), junto con las organizaciones conservacionistas del país y

la industria turística, ha diseñado el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) con el fin de establecer los medios que le permitan al país diferenciarse y destacarse en el desarrollo de una política integral para impulsar un turismo sostenible que multiplique las oportunidades comerciales del país como destino turístico.

El Certificado para la Sostenibilidad Turística categoriza y diferencia a las empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad en el manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

ARMOTOURS cuenta con la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)

OPERACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE

El desarrollo y la operación del turismo sostenible requieren de un planteamiento estratégico dirigido, entre otros, a racionalizar el uso y el aprovechamiento turístico de los parques nacionales y reservas biológicas, tanto privadas como públicas. Una excesiva visitación en áreas protegidas dará como resultado la pérdida de sus atractivos fundamentales. Las estrategias de una operación de turismo sostenible también involucran, en la medida de lo posible, a las comunidades locales.

ARMOTOURS revalida su certificación de sostenibilidad turística cada dos años. Se revisan reglamentos, políticas, normativas y capacitaciones de nuestros colaboradores, guías, proveedores y todo aquel involucrado en nuestra cadena de valor, con el fin de garantizar un equilibrio en los niveles de calidad y gestión responsable de la operación que desarrollamos para la atención de nuestros clientes.

POLÍTICA AMBIENTAL DE ARMOTOURS

El objetivo general de la política sostenible es promover y fomentar lineamientos de buenas prácticas para los procesos internos y externos, contribuyendo activamente con el desarrollo de un turismo sostenible. La sostenibilidad es la base fundamental para el desarrollo de la operación global de ARMOTOURS, convirtiéndose en una característica inherente de los servicios brindados.

La operación general de ARMOTOURS se realiza contribuyendo efectiva, constructiva e integralmente con la generación de beneficios económicos para toda la organización (socios y colaboradores), protegiendo el medio ambiente y respetando la cultura e idiosincrasia costarricenses.

La capacitación de nuestros colaboradores favorecerá siempre una clara conciencia y sentido de responsabilidad ambiental que se refleje en su desempeño laboral.

El ahorro de agua y de energía y el reciclaje serán pilares fundamentales para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable. En nuestra dinámica laboral ARMOTOURS se compromete a lo siguiente:

a. Promover el uso racional de la energía mediante el ahorro.
b. Fomentar una mayor concientización sobre el uso del recurso hídrico para contribuir a su conservación.
c. Estimular un manejo adecuado de los residuos mediante prácticas de reducción, reutilización y reciclaje.
d. Impulsar el uso de fuentes de energía alternativa.
e. Recordar la importancia de brindar un manejo adecuado de las aguas pluviales, evitando producir alteración en el ambiente.
f. Promover la reducción de la huella de carbono como parte de nuestro compromiso con el ambiente, manteniendo proyectos de compensación.

Como parte complementaria a la gestión ambiental, ARMOTOURS se compromete a:

a. Contribuir con la conservación de los recursos forestales del país, exigiendo el cumplimiento del reglamento para la visita de las áreas protegidas.
b. Ser vehemente en nuestro llamado a proveedores, pobladores y clientes sobre aspectos tales como:
    i. La prohibición de alimentar animales, de mantenerlos en cautiverio, cazarlos o comercializarlos.
    ii. La prohibición de la extracción de especies silvestres de flora y fauna en los tours de ARMOTOURS.
    iii. Que ARMOTOURS no adquiere, reproduce, consume, exhibe, cría o mantiene en cautiverio especies de animales salvajes, excepto en el caso de actividades debidamente autorizadas y donde se utiliza el equipo apropiado de acuerdo con las leyes locales e internacionales, respetando las prácticas de sostenibilidad. ARMOTOURS velará para que el alojamiento, cuidado y manejo de todos los animales salvajes y domésticos cumplan con los más altos estándares de bienestar animal.
    iv. La importancia de evitar el uso de plantas introducidas o exóticas para dar prioridad a las autóctonas y/o nativas.

La política ambiental de ARMOTOURS también contempla contribuir con la disminución de la contaminación atmosférica:

a) Los medios de transporte (subcontratados) utilizados para su operación deben cumplir con los estándares exigidos por ley (revisión técnica vehicular y marchamo al día).
b) Colaboración con algún programa de mitigación de impactos al ambiente.
c) Cumplimiento con la legislación ambiental nacional pertinente (vertido y reutilización de

aguas residuales, desechos peligrosos, uso de agroquímicos, entre otros).

d) Condiciones de higiene y seguridad adecuadas para la salud de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades, en general.
e) ARMOTOURS se declara un “tour operador libre de humo”, prohibiendo el fumado dentro de las unidades de transporte de personas y promoviendo un ambiente saludable, limpio y confortable para sus clientes y visitantes.
f) Aplicación estricta de las regulaciones en cuanto a la visitación a las áreas silvestres protegidas, promoviendo un turismo sostenible y exigiendo el cumplimiento de no alimentar animales, no contaminar (residuos, ruido y no extraer especies silvestres de flora o fauna, entre otros.
g) Participación en el mantenimiento o manejo de alguna área silvestre protegida o de alguna reserva o área natural.
h) Apoyo a las campañas enfocadas a respetar el no consumo de especies en peligro de extinción y las temporadas de veda.

ACCIONES ESPECÍFICAS

PRÁCTICAS INTERNAS SOBRE EL AHORRO ENERGETICO

- Los siguientes dispositivos deben quedar apagados o desconectados cuando no se usan, en hora de almuerzo y al retirarse:
  - Luces
  - Monitores
  - Computadoras
  - Impresoras
  - Transformadores para cargar radios, celulares.
- Uso de bombillos fluorescentes.
- Buen mantenimiento preventivo y utilización correcta de los aparatos electrónicos.

Nuestra meta: reducción del 2% para el año 2023

PRÁCTICAS INTERNAS SOBRE EL AHORRO DE AGUA

- Mantenimiento preventivo de tubos e inodoros para descubrir evitar/reparar fugas: una pequeña gota continua equivale al desperdicio de una gran cantidad de agua.
- Cerrar tubos de agua y llaves que encuentre abiertas.
- Colocar botellas de agua dentro de los tanques de los inodoros para reducir el volumen de agua.

- Procurar comprar equipos fabricados para el ahorro de agua.

Nuestra meta: reducción del 3% para el año 2023.

PRÁCTICAS INTERNAS SOBRE EL MANEJO APROPIADO DE RESIDUOS SOLIDOS

- Disposición de recipientes para la separación de residuos solidos
- Brindar capacitaciones a nuestros colaboradores
- Garantizar una adecuada disposición de residuos mediante un acuerdo con centros de acopio externos.

Nuestra meta: mantener el mismo nivel mínimo logrado

PRÁCTICAS DE PROVEEDURÍA

1. Los contratos y acuerdos de contratación de servicios de cualquier naturaleza que comprometan a ARMOTOURS, sólo podrán ser firmados por la Gerencia General.

2. Cada jefe de departamento será responsable de determinar la cantidad, calidad o el tipo de materiales, productos o servicios solicitados.

3. Es responsabilidad de cada departamento documentar todas las operaciones de contratación de servicios o compra de materiales/productos para satisfacer las necesidades fiscales y de auditoría de la empresa.

4. Se dará preferencia a Proveedores que concedan precios justos, pero también se deben considerar las opciones que sean amigables con el ambiente y que cuenten con alguna certificación, galardón u otro (CST, BAE y similar).

5. No se aceptan trámites realizados por consultores externos o practicantes.

6. El Programa de Gestión Sostenible de ARMOTOURS se enfoca en el consumo responsable de los productos y servicios que utilizamos en nuestra actividad laboral diaria.

7. Daremos prioridad a productos reciclados, reciclables, biodegradables y/o reutilizables.

8. Evitaremos materiales que dañen la capa de ozono como aerosoles y estereofón.

9. En la selección de proveedores, ARMOTOURS brindara preferencia a empresas nacionales

y locales de alta calidad, como parte de una estrategia de responsabilidad social empresarial que permita la incorporación de las comunidades aledañas o nacionales en pro de la economía regional.

10. Mantendremos la utilización de productos de limpieza biodegradables y con envases reciclables o reutilizables.

CRITERIOS AMBIENTALES PARA COMPRAS DE ARMOTOURS

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

En cumplimiento de nuestra normativa ambiental nuestros proveedores serán evaluados con base en:

- **Implementación de 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 empleados 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.

- **Implementación de 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.
- **Implementación de programas de reciclaje:**
  - Capacitar al personal.
  - Disponer de recipientes apropiados para la separación de desechos.
  - Facilitar recipientes para la separación de desechos en el area 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.
  - Preferencia a plantas autóctonas, evitando especies introducidas o exóticas.

PRÁCTICAS AMBIENTALES

Las actividades en pro del ambiente se basan en el concepto del turismo sostenible, cuyo objetivo es seguir los lineamientos de las buenas prácticas en el entorno físico-biológico, la gestión de servicio al cliente externo y el desarrollo comunitario. El objetivo de estas actividades es reducir los efectos negativos sobre el ambiente durante la ejecución de los servicios contratados por el cliente. Para el logro de estos objetivos, ARMOTOURS administra sus operaciones y su red de proveedores incorporando programas de buenas prácticas.

ARMOTOURS no utiliza especies en peligro de extinción para ningún propósito comercial y, además, solicita que sus proveedores eviten comprar materias primas de orígenes donde existan indicios claros de abusos a los derechos humanos o animales o que amenacen el ambiente, o cuando el método de compra o distribución sea ilegal.

En su publicidad y otras actividades de la compañía, ARMOTOURS mostrará los animales de una manera digna y enviará mensajes que promuevan prácticas adecuadas para su protección.

ARMOTOURS mantiene informados a proveedores y clientes sobre lo establecido en la legislación sobre Explotación sexual de la niñez, Patrimonio arqueológico nacional, Conservación de vida silvestre, Tráfico y consumo de sustancias ilegales, la Ley Forestal, Ley Ambiental y los reglamentos de Uso de áreas protegidas, Actividades de aventura y lo expuesto en el Tratado CITES.

LEGISLACIÓN DE APLICACIÓN OBLIGADA

ARMOTOURS se compromete a la aplicación y difusión de la legislación de cumplimiento obligado, tanto interna como externamente, con colaboradores, proveedores y clientes. La información sobre las leyes en mención está a disposición de colaboradores, proveedores, clientes y familiares. La legislación mencionada anteriormente se amplía a continuación, con acciones específicas de la empresa.

Los colaboradores de ARMOTOURS están inhibidos de solidarizarse con colegas cuya labor sea deficiente, o cuya conducta sea 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. Deben acatar las indicaciones dadas en el procedimiento interno de denuncias. Nuestra disposición para denunciar sobresale principalmente ante el incumplimiento de las leyes antes mencionadas.

Seremos vehementes ante acciones como:

- La extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres.
- La comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley.

- La alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres, principalmente en áreas protegidas.
- El cumplimiento de la capacidad de carga establecida en las áreas silvestres protegidas.
- Cualquier fuente de contaminación en las zonas donde operamos y/o en los alrededores de nuestras oficinas.

Al final del presente documento se incluye una breve guía con información relativa a las denuncias por violación a las diferentes leyes mencionadas en este manual.

LEY Nº 6703 DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO

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

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

LEY Nº 7495 DE CONSERVACIÓN DE VIDA SILVESTRE

ARMOTOURS se declara amante de la naturaleza y protegerá con determinación toda forma de vida silvestre en nuestro territorio, informando a nuestros visitantes sobre lo que establece la actual legislación y sobre las consecuencias de no acatamiento. No dudaremos en denunciar cualquier caso de especies silvestres en cautiverio o en amenaza (fuentes de contaminación o maltrato). Además, fomentamos el uso de plantas ornamentales autóctonas evitando las introducidas o extravagantes que pudieran generar impactos negativos en áreas naturales y/o que afecten los procesos de supervivencia de nuestros ecosistemas. Asimismo, brindaremos apoyo en los esfuerzos que se realizan para la protección de especies amenazadas, para lo cual también compartimos lo indicado en el reglamento de la Ley en cuanto a lo siguiente:

- ✓ **Definición de Veda:** Período de tiempo y espacio geográfico definido en el cual no se autorizan formas de aprovechamiento de una determinada especie o grupos de especies, como mecanismo de manejo que garantice la conservación de estas.
- ✓ **Artículo 6** sobre las **"especies de vida silvestre en vías o peligro de extinción y con poblaciones reducidas o amenazadas en veda":** 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.

- ✓ **Artículo 7** sobre la "**Veda de fauna silvestre":** todas las especies de fauna silvestre se encuentran en veda permanente para el ejercicio de la cacería. Solamente podrá autorizarse la cacería de control o subsistencia cumpliendo lo establecido en la LCVS y este Reglamento.

LEY ORGÁNICA DEL AMBIENTE, Nº 7554

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

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

- Permisos de operación reglamentarios
- Revisiones técnicas
- Pólizas

LEY DE BIODIVERSIDAD, Nº 7788

Comprendemos y defendemos el concepto de conservar la biodiversidad y el uso sostenible de los recursos, así como distribuir en forma justa los beneficios y costos derivados. Es por ello que reconoceremos y apoyaremos a aquellos empresarios turísticos que muestren acciones enfocadas a fortalecer esta ley, apoyando a entidades relacionadas como el Sistema Nacional de Áreas para la Conservación (SINAC) a través de un reglamento para guías y choferes, extensivo a nuestros clientes.

Mantendremos a nuestro personal informado y actualizado sobre esta ley (colaboradores, clientes, proveedores, familias).

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

LEY Nº 7600 SOBRE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Garantizaremos el cumplimiento de la Ley 7600 sobre el respeto y accesibilidad a TODA la población, ya sean colaboradores o clientes de ARMOTOURS, promoviendo los cambios y ajustes necesarios en el sentido físico o 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, para desarrollarlos e integrarlos permanentemente en la actividad productiva del país mediante 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.

- Revisar y analizar los reglamentos existentes en la empresa para verificar el cumplimiento de la Ley 7600, y además procurar la modificación de los aspectos que así lo ameriten.

- Comunicar y solicitar solidaridad y cumplimiento a todos nuestros proveedores y colaboradores.

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

El artículo 41 de la Ley 7600 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, que 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.

Además, la Ley N° 8862 sobre la 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.

LEY Nº 7899 CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL INFANTIL

ARMOTOURS 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 en apego a la legislación correspondiente.

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

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

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

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

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

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

LEY Nº 8204 DE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, LEGITIMIZACIÓN DE CAPITAL Y ACTIVIDADES CONEXAS

En todos los programas turísticos de ARMOTOURS es terminantemente prohibido cualquier tipo de trato o comercio relacionado con drogas, estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas de uso no

autorizado.

Ante cualquier hecho que atente contra la ley, se tomarán las medidas respectivas en términos de denuncia (en caso de clientes o proveedores involucrados) o despido (en caso de colaboradores involucrados).

LEY Nº 7476 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 empresa sancionará severamente cualquier indicio de acoso sexual hacia cualquier persona o cualquier situación en la que se vea afectada alguna de las personas que trabajan en la empresa durante su gestión laboral dentro o fuera de las instalaciones de la compañía.

LEY Nº 7451 DE BIENESTAR ANIMAL

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

- Satisfacción del hambre y la sed.
  - Posibilidad de desenvolverse según sus patrones normales de comportamiento.
  - Muerte provocada sin dolor y, de ser posible, bajo supervisión profesional.
  - Ausencia de malestar físico y dolor.
  - Preservación y tratamiento de las enfermedades.

Seremos vigilantes en el cumplimiento de lo aquí establecido y procederemos a exigir un trato a los animales acorde a lo indicado en esta ley, o bien a denunciar, según sea requerido.

REGLAMENTOS DE APLICACIÓN OBLIGADA

REGLAMENTO PARA VISITAR ÁREAS PROTEGIDAS

Este reglamento es de acatamiento obligatorio para guías y tour operadores locales subcontratados para atender cualquier cliente, individual o grupal, de ARMOTOURS.

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, y se definen las actividades no permitidas y las prohibiciones. Es de suma importancia que quienes visiten nuestras áreas protegidas conozcan estos reglamentos, por lo que recomendamos referirse directamente al el sitio web del Sistema de Parques Nacionales (SINAC):

http://www.sinac.go.cr/ES/turismo/Paginas/default.aspx

1. Es fundamental que las personas visitantes cooperen con una adecuada disposición de los desechos sólidos que generan, separándolos y depositándolos en recipientes y lugares asignados para ello.

2. Toda visita en áreas protegidas debe realizarse con una mentalidad conservacionista, actitud de protección del ambiente y defensa y/o rescate de la vida silvestre.

3. En las áreas protegidas no se permite fumar.

4. Se recomienda no introducir alimentos en las áreas protegidas a fin de evitar impactos en la fauna local.

5. Se debe evitar, al máximo, todo tipo de perturbación a la vida silvestre y al hábitat. Se debe minimizar el ruido al caminar dentro de los senderos, manteniendo distancia de las especies y no tocar las plantas.

6. Respetar la demarcación y caminar siempre por de los senderos señalizados, evitando salirse de ellos.

7. Por ningún motivo se debe alimentar a los animales silvestres ni dejar desperdicios comestibles en ningún lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.

8. Si al ingresar a un sendero se encuentra con otro grupo de visitantes, 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 ARMOTOURS ofrecen grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales. Se debe sugerir al turista que visite las comunidades aledañas y así lograremos apoyar a los pobladores mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, para lograr una interacción positiva de la comunidad y la persona visitante, ly apoyar la actividad deconservación..

10. No se deben adquirir especies silvestre ni souvenirs y/o recuerdos del viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres o con maderas en peligro de extinción. Nuestra Ley de Conservación de Vida Silvestre # 7495 prohíbe y penaliza con fuertes multas la adquisición, comercialización y/o tenencia de artículos de este tipo.

11. En Costa Rica nsomos defensores de los niños, niñas y adolescentes que pudieran ser amenazados por la explotación sexual comercial infantil. Si observa alguna situación que sugiera indicios de esta despreciable actividad, háganoslo saber para proceder de inmediato según el Código de Conducta Internacional al que 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 ARMOTOURS hemos capacitado a nuestro personal sobre estos temas, brindando orientación adecuada y estableciendo un reglamento interno que garantice un ambiente de respeto y de armonía para todos.

REGLAMENTO PARA GUÍAS Y CHOFERES

1- Con el fin de lograr una mayor conciencia de las personas visitantes, al inicio de cada tour debe darse una charla introductoria sobre la historia natural del país y la cultura cafetalera, sobre las políticas de conservación de los recursos naturales y del ambiente y aspectos propios de conservación de los parques que se visitan. .

2- Se debe transmitir la necesidad de que las personas visitantes cooperen en la disposición adecuada de los desechos sólidos, indicándoles los lugares donde están los recipientes para su debida separación.

3- Se sugiere enriquecer la exposición del guía comentando sobre la labor realizada por Costa

Rica en áreas protegidas y parques nacionales y lo necesario de la colaboración de todas las personas en cuanto a medidas que deben adoptar para cuando visiten estos lugares, orientándolos específicamente hacia la conservación y protección ambiental.

4- No se permite fumar dentro de las unidades de transporte.
5- No se recomienda llevar alimentos durante los recorridos con el fin de evitar cualquier impacto en la fauna local.

5- Evitar perturbar la vida silvestre y los hábitats. Debe minimizarse el ruido al caminar por senderos, procurando mantener la distancia de las especies y sin tocar las plantas.

8- Recordarles a las personas visitantes que siempre deben caminar por los senderos debidamente marcados, sin salirse de ellos.

9- Nunca se debe alimentara los animales silvestres ni tampoco dejar desperdicios en ningún lugar, salvo en los recipientes destinados para ello.

10- Si al ingresar a un sendero se encuentran con otro grupo de visitantes, debe mantenerse una distancia prudencial entre ambos grupos para no alterar el medio.

11- Ante cualquier situación de emergencia que se presente con alguna persona visitante, el guía debe actuar según los procedimientos de atención de emergencias e informar de inmediato al Departamento de Operaciones de ARMOTOURS en oficinas centrales.

12- Las zonas turísticas incluidas en nuestros programas ofrecen grandes atractivos turísticos, comerciales y culturales. Se debe sugerir al turista que visite las comunidades aledañas y así lograremos apoyar a los pobladores mediante la adquisición de bienes y servicios en la localidad, para lograr una interacción positiva de la comunidad y la persona visitante, ly apoyar la actividad de conservación.

13- Debe instruirse a las personas visitantes para que no adquieran especies silvestre ni souvenirs y/o recuerdos de su viaje, o artículos artesanales, elaborados con especies silvestres o con maderas en peligro de extinción.

14- Bajo ninguna circunstancia el guía debe abordar temas controversiales como religión o política, por ej., haciendo críticas al gobierno de este u otro país. Con amabilidad y destreza deben evitar el tema, incluso explicando directamente que ese tema no es tratado en los tours. El guía deberá tener especial cuidado de no hacer ningún tipo de chiste muy especialmente si son chistes racistas, o sobre religión o política.

CONSEJOS DE SEGURIDAD

Para visitar cualquier destino en el mundo, le recomendamos tomar las siguientes precauciones para un viaje más seguro:

- Guarde su pasaporte original en una caja fuerte en el hotel o lugar donde este hospedado y lleve consigo una copia.
- No se exponga en público portando artículos llamativos y caros (joyería, anteojos de marca, cámaras fotográficas, lap tops, celulares, etc.). Si los porta, procure guardarlos mientras se desplaza en lugares públicos.
- Si requiere de efectivo, busque cajeros automáticos en lugares públicos y seguros. No acepte ayuda de extraños, por ningún motivo.
- Evite dejar el vehículo en lugares inseguros. Opte por visitar lugares que faciliten estacionamientos bien resguardados y/o públicos recomendados.
- Evite dejar el vehículo con su equipaje visible.
- Si requiere de servicios de taxi opte por aquellas empresas que tienen acuerdos con hoteles.
- Cargue su billetera siempre en las bolsas delanteras de sus pantalones.
- Si se traslada en autobús público nunca descuide su equipaje o colóquelo en los compartimentos cerrados.
- No se ofrezca a trasladar desconocidos en su vehículo y, si fuera golpeado por otro auto en lugares solitarios o autopistas, procure continuar hasta llegar a algún lugar público (gasolinera, restaurante, etc.).
- Si se encuentra perdido, deténgase en una gasolinera o área pública para revisar su mapa antes de continuar.

Si desea pasear por su cuenta, consulte con nuestros asesores de viaje o bien con el guía que se le ha asignado por parte nuestra. Con gusto le orientaremos sobre los lugares recomendables para visitar, evitando zonas de alto riesgo.

EN PLAYAS

- No bañarse si uno acaba de ingerir alimento.
- Observar en marea baja depresiones que no se ven en marea alta, para evitar estas zonas de la playa durante la alta marea.
- Evitar las escorrentías o desembocadura de los ríos.

- Evitar las playas alejadas de los centros de atención médica.
- No descuidar a los niños, si se visita la playa en familia.
- Obedecer las recomendaciones preventivas de los guardavidas, así como de la policía turística en las playas donde éstos se encuentran.
- Si usted no es buen nadador, evitar estar en el agua con ésta por encima de su cintura.
- Bañarse siempre acompañado, ojalá con alguien vigilando desde la playa, y en horas diurnas.
- En caso de un percance, llamar al 911 y solicitar ayuda. Para esto, ojalá contar con las coordenadas exactas de la playa donde uno se encuentre.
- Si se divierte en una playa del pacífico costarricense, procurar bañarse mejor desde una hora antes a una después de la marea alta, ya que observaciones preliminares en varias playas de esta costa, parecen indicar un menor riesgo de formación de corrientes muy fuertes durante estos períodos.
- Si observa que alguien ha sido atrapado por una corriente, procure indicarle los pasos a seguir y buscar ayuda. No se aventure a entrar al agua si no es un rescatista experimentado.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

Para lograr niveles de sostenibilidad óptimos, es imprescindible mantener informadas y actualizadas a todas las partes involucradas en la operación: colaboradores, intermediarios y proveedores. Recomendamos revisar los siguientes sitios web y documentos sobre leyes que podrán encontrar en Internet. En caso de requerir apoyo, ARMOTOURS con gusto puede brindar asistencia.

Sitios web recomendados:

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

Enlaces de administraciones ambientales autónomas

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

DENUNCIAS

El siguiente cuadro muestra las entidades competentes y los números de teléfono para plantear denuncias por violación a alguna de las leyes que se indican en la primera columna:

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	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	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,	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 2) Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)	1) 800-8000-OIJ 2) 2527-6433
Ley de Pesca y Acuicultura N° 8436, 10 febrero 2005		1) 26610846 2) 2290-3647

Calle 9 y avenida 6
Centro Plaza 2° piso,
San José, S.J, Catedral, 10104 Costa Rica

P.O.Box: 10674-1000
San José, Costa Rica
Phone: +506 2257 0202
E-mail: sales@armotours.com

www.armotours.com